ISSN: 1309 - 0712

isarder.com & isarder.org

İŞLETME ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH TURK

Yıl / Year : 2015
Cilt / Volume : 7
Sayı / Issue : 2

İŞLETME ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
Journal of Business Research - Türk

ISSN: 1309-0712

Cilt: 7	Sayı:2	2015	Vol.7	No.2

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@isader.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 TAŞÇI	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:2 2015 Vol.7 No.2

www.isarder.org / www.isarder.com

Hakem Kurulu (Editorial Board**)** 1-3

İçindekiler (Contents**)** 4-6

Örgüt Kültürü ve İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısının Çalışanların Çatışma Çözümü Tarzları Üzerindeki Etkisi
(The Impact of Organizational Culture and Job Related Affective Well Being on Employees' Conflict Resolution Styles)
Nurdan ÖZARALLI 7-37

Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü
Mediating Role of Perceived Organizational Support on the Impact of Psychological Capital on Organizational Identification
Haluk ERDEM, Yunus GÖKMEN, Ufuk TÜREN 38-62

İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgütsel Bağlılıklarının Bir Yordayıcısı Olarak Okul Kültürü (Yalova İli Örneği)
(The School Culture Predictor Of Organizational Commitment Of Elementary And Secondary Vice (Yalova Sample)
Zekai ÖZTÜRK, Sezai MARAL 63-86

Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz
(The Mediating Role of Job Stress on The Effect of Mobbing on Burnout: An Analysis of Social Security Organization Employees in The District of Ankara)
Yücel EROL, Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK 87-114

Sessizleşen Örgütlerde Öz Yeterlilik Algısının Rolü: Alanya'daki Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma
The Role Of Self-Efficacy Perception in Silencing Organization: A Study On Accommodation Enterprises in Alanya
Engin ÜNGÜREN, Aysen ERCAN 115-156

Tüketicilerin Kişilik Özellikleri, Risk Algıları ve Yeniden Satın Alma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
(The Study of Relation Among Personality Characteristics, Perceived Risks And Repurchasing Behaviours Of Consumers: A Research Of Hotel Enterprises)
Erdem TEMELOĞLU ……157-179

Pazarlama Harcamalarının Firma Değeri Üzerindeki Etkisi Üzerine Bir Araştırma
(A Research on The Effects of Marketing Spending on Firm Value)
Mesut DOĞAN, Gülsevil MECEK ……180-194

Measuring And Explaining Turkey's Competitiveness in Services Using Balassa Index and Diamond Model
Abdulkadir GÜMÜŞ, Mahmut HIZIROĞLU ……195-213

Sektörel Etkinlik Ölçümü: Girdi Çıktı Tablosu ve Veri Zarflama Analizi İle Bir Uygulama
(Sectorial Efficiency Measurement: An Application with Input Output Table and Data Envelopment Analysis)
Şenol ALTAN, Murat ATAN, Selman TOKPINAR ……214-234

Turizm Sektöründe BIST'a Kayıtlı İşletmelerin Veri Zarflama Analizi ve Toplam Faktör Verimliliği ile Finansal Performanslarının İncelenmesi
(The Examination of Financial Performance of Companies in Tourism Sector, Which Are Being, Traded in Exchange Istanbul (EI) With Data Envelopment Analysis and Total Factor Productivity)
Emre YAKUT, Melda HARBALIOĞLU, Nazmiye Ülkü PEKKAN……235-257

Sürdürülebilirlik Raporlaması ve Çevresel Performans: Borsa İstanbul'da Bir Uygulama
(Sustainability Reporting and Environmental Performance: A Case Study in Istanbul Stock Exchange)
Ahmet TANÇ, Abdurrahman GÜMRAH ……258-273

KOBİ TFRS Standartlarına Göre Oluşturulacak Öz Kaynaklar Değişim Tablosu ve Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu Önerisi: Örnek Bir Uygulama
(A Proposal on the Statement of Income and Retained Earnings and the Statement of the Changes in Equity to Be Issued Accounting to the SMEs TFRS Standards: A Sample Case)
Serkan ÖZDEMİR, Cemal ELİTAŞ ……274-292

Dış Ticaret Performansına Dayalı Ülke Riski Öngörüleri İle Aktif-Pasif Yönetiminde Para Birimi Tercihlerinin Bankaların Likidite Performansı Üzerindeki Etkileri: Ampirik Bir Analiz
(Effects Of Country Risk Forecasts Based On Foreign Trade Performance And Currency Choices In Asset-Liability Management On Banks' Liquidity Performance: An Empirical Analysis)
Erol MUZIR, Ayberk ŞEKER ……293-325

Muhasebecilik Hizmetlerinde Değiştirme Maliyetleri
Switching Costs in Accounting Services
Fatih KOÇ, Nisa Kıymet ŞAHİN ……326-348

Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarının Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi
Assessment Of Professional Tour Guides' Performances By Local Tourists
Atınç OLCAY, Yusuf BOZGEYİK, Harun AKKÖZ, Metin SÜRME ……349-374

Teknoloji Kullanılabilirliği ve Bireysel Teknolojik Hazıroluşun Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanımına Etkisi: Üniversite Hastanesi Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama
(The Effects of Technology Usabilitiy and Individual Technology Readiness on Utilization of Electronic Document Management System (EDMS): A Research on Employee of University Hospital)
Asuman ATİLLA, Fatma MANSUR, Dilek USLU ……375-387

Mülki İdarecilerin Astlarını Motive Etme Davranışlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma
(A Research to Determine Local Governors Motivating Behaviour Their Employees)
Arzu KILIÇLAR, Cihan SEÇİLMİŞ, Yaşar Sarı …… 388-409

ISSN: 1309-0712

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Örgüt Kültürü ve İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısının Çalışanların Çatışma Çözümü Tarzları Üzerindeki Etkisi

The Impact of Organizational Culture and Job Related Affective Well Being on Employees' Conflict Resolution Styles

Nurdan Özaralli
Marmara Üniversitesi
İşletme Fakültesi, 34180, Bahçelievler, İstanbul, Türkiye
nozaralli@marmara.edu.tr

Özet

Bu çalışmada, örgüt kültürünün işbirlikçi ya da rekabetçi olmasının ve çalışanların işe ilişkin iyilik algılarının, seçtikleri çatışma çözümü stratejileri üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Araştırmanın örneklemini 236 beyaz yakalı özel sektör çalışanı oluşturmuştur. Veriler "İşletme Kültürü Ölçeği", "İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği" ve " Çatışma Çözüm Tarzları Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, işbirliğine dayalı bir kültüre sahip örgütlerdeki çalışanlar daha çok problem çözme, uzlaşma ve uyma çatışma çözüm tarzlarını seçerken; rekabetçi örgüt kültüründeki çalışanların daha çok zorlama ve kaçınma türü çatışma yönetimi stratejilerini seçtikleri bulunmuştur. Olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı problem çözme, uzlaşma, uyma ve kaçınma çatışma çözüm tarzını anlamlı bir şekilde açıklarken, olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı zorlama ve kaçınma çatışma çözüm tarzlarına önemli katkılar yapmaktadır. Araştırmamızın sonuçları Türk çalışanlarınca benimsenen çatışma çözüm tarzlarıyla ilgili ipuçları vermesinin yanısıra, çatışmaların yaşandığı ortamın ve çatışmaların içinde yer alan aktörlerin duygu durumlarının çözüm tarzlarına olan katkısına da dikkat çekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çatışma çözüm tarzları, Örgüt kültürü, İşe ilişkin duygusal iyilik algısı, Problem çözme, Uzlaşma, Kaçınma, Uyma, Zorlama

Abstract

This study aims to investigate the impact of cooperative or competitive organizational culture and employees' job related affective well being on their preferred conflict resolution styles. A total of 236 white collar employees in the private sector completed questionnaires on "Organizational Culture", "Job Related Affective Well Being" and "Conflict Resolution Styles". Results indicated that employees working in a cooperative organizational culture would choose problem solving, compromising and accomodating conflict resolution styles while those working in a competitive work environment would choose forcing and avoiding strategies. Results also showed that while positive job related affective well being is a major predictor of

problem solving, compromising, accomodating and avoiding conflict resolution styles, negative job related affective well being significantly predicts forcing and avoiding strategies. Overall, the results draw attention to the preferred conflict resolution strategies assumed by Turkish employees, the role of the conflict environment as well as actors' affective well being.

Keywords: *Conflict management styles, Organizational culture, Job related affective well being, Problem solving, Compromising, Avoiding, Accommodating, Forcing*.

Giriş

Çatışma, günlük yaşantımızın kaçınılmaz bir parçasıdır. Çatışma, çoğunlukla olumsuz ve kaçınılması gereken bir durum olarak algılanmakla birlikte, doğru yönetildiği zaman iyi sonuçlar da doğurabilmekte ve çatışma içerisine girmiş taraflara faydalar getirebilmektedir. Çatışma sürecini doğru şekilde yönetmek ise, ortamın şartlarına ve tarafların arzu ettikleri sonuca ulaşabilme yeteneklerine bağlı olarak değişen, yeni bakış açıları gerektiren karmaşık ve zor bir süreçtir. Uygun çözüm stratejileri kullanarak yaşanan çatışmaları etkin bir şekilde yönetmek, örgütler açısından hayati bir önem taşımaktadır.

Etkin çatışma yönetiminde, çatışmanın yer aldığı örgütün kültürel ortamı ve taraf olan kişilerin özellikleri en önemli bileşenlerdendir. Hangi davranışların onaylandığı ya da ceza gördüğüyle ilgili normları belirleyen örgüt kültürü, çalışanlarına çatışma çözümüne nasıl yaklaşmaları gerektiğiyle ilgili ipuçları da verir. Örneğin örgüt kültürünün rekabet ya da işbirliği davranışını yüreklendiriyor olmasının, çalışanların çatışma durumlarında kullanacakları stratejileri etkileyeceğini öngörebiliriz. Bunun yanısıra, çalışanların kişisel özellikleri de seçilen çatışma çözüm tarzlarını yordayacaktır. Örneğin çalışanların işe ilişkin olumlu ya da olumsuz duygulanımlarının bir tür kişilik faktörü gibi işlemesi ve çatışma sürecindeki davranışları etkilemesi tahmin ettiğimiz bir sonuçtur.

Örgütsel Çatışma Kavramı

Rahim (1985) çatışmayı, birey ve gruplar içinde veya aralarında uyumsuzluk veya anlaşmazlık biçiminde kendini gösteren bir etkileşim durumu olarak tanımlamıştır. Koçel'e (2003) göre ise, çok değişik ortamlarda ve düzeylerde ortaya çıkabilen çatışma, iki ya da daha fazla kişi veya grup arasında çeşitli sebeplerden ortaya çıkan bir anlaşmazlık, gerginlik ve sıkıntı durumudur. Bilgi ve deneyimleri, ilgi alanları ve yetenekleri birbirlerinden oldukça farklı olan bireylerin oluşturduğu örgütlerde bireyler ve gruplar arasında çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır. Eren (2004, s.527) çatışmayı, "Bir örgütte bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar" olarak ifade etmiştir. Taraflardan birinin diğer tarafı kendisini engelleyen ya da çıkarlarını tehdit eden taraf olarak algıladığı çatışma kavramının tanımlarında yer alan anlaşmazlık, gerginlik, birbirine ters düşme ve zıtlaşma gibi unsurlar çatışmanın doğru şekilde yönetilmesi gereken bir kavram olduğuna, aksi taktirde örgütlerin etkinliğini ve verimliliğini olumsuz yönde etkileyebileceğine işaret etmektedir. Örgüt çalışanlarının zaman ve enerjilerini önemli ölçüde alan konulardan biri olan örgütsel çatışmadan kaçmak mümkün olamayacağına göre, çatışma olgusunu doğru anlamak, nedenleri ve sonuçları konusunda bilgi sahibi olmak ve çatışmayı örgütün verimliği doğrultusunda kullanmak önemli bir konudur.

Çatışmanın gruplar ve kurumlardaki rolü konusunda da bir tür "çatışma" yaşanmıştır. 1930 ve 1940'larda kendini hissetttiren geleneksel yaklaşımda çatışma şiddet, yıkım, mantıksızlık gibi sözcüklerle neredeyse eşanlamlı kulanılmış ve kesinlikle kaçınılması gereken ve örgüte zarar verici bir olgu olarak ele alınmıştır (Cottinger, 1999). 1940'ların sonu ve 1970'lerin ortalarına kadar çatışma teorilerini etkileyen insan ilişkileri yaklaşımında ise, çatışma tüm grup ve örgütlerde doğal olarak yer alan kaçınılmaz bir olgu olarak kabul edilmiş ve işlevsel olabileceği fikri benimsenmiştir. Bu görüşü savunanlar çatışmanın yokedilemeyeceğini, hatta çatışmanın grup performansını arttırabileceği durumların bile olduğunu, dolayısıyla da benimsenip, desteklenmesi gerektiğini savunmuşlardır (Robbins ve Judge, 2009). Çatışma olgusuna daha farklı bir açıdan bakan ve günümüzde de kabul görmüş olan etkileşimsel yaklaşıma göre ise, çalışanlar makul bir düzeyde çatışma içinde olmaları konusunda yöneticileri tarafından açıkça yüreklendirilmelidir. Uyumlu, huzurlu, sakin ve işbirlikçi bir iş grubunun bir süre sonra durgun, durağan, pasif, değişim ve yenilik ihtiyaçlarına cevap veremeyen bir grup haline dönüşebileceği (Dreu ve E. Van de Vliert, 1997) fikrinden hareket eden bu yaklaşımda, gruplar içinde optimal düzeyde çatışmanın var olması yaratıcılığı ve özeleştiri yapma yeteneğini geliştirecektir (Tekarslan ve Diğ., 2000). Bu görüş, çatışmanın uygun bir şekilde "yönetilmesi" fikrini de beraberinde getirir.

Literatür incelendiğinde örgütlerde çatışmaya neden olan faktörlerin büyük bir bölümü, bireylerin yer aldığı sosyal ya da örgütsel yapıların özelliklerinden kaynaklanır. Statü ve güç farklılıkları, iletişim yetersizliği, hiyerarşik yapı, görev, yetki ve sorumluluğun belirsizliği, örgüt politikaları, bürokratik nedenler, karşılıklı görev bağımlılığı ve örgüt iklimi/kültürü bunlardan bazılarıdır (Baysal ve Tekarslan, 1996; Robbins, 2001; Eren, 2000; Robbins ve Judge, 2009). Örgütlerde çatışmalara ortam hazırlayan diğer bir faktör de kişisel farklılıklardır. Algılama farklılıkları, amaç, çıkar ve değer yargılarındaki farklılıklar, çalışanların farklı tutum, yetenek ve kişilik özelliklerine sahip olmaları, kişisel çekişmelerin, dolayısıyla da çatışmalarının önemli bir nedenidir (Artan, 2002; Baysal ve Tekarslan, 1996; Tekarslan ve Diğ., 2000; Eren, 2000). Yukarıda sözü edilen nedenlerden dolayı örgüt çalışanları kendi içlerinde, bireyler arası, birey ile grup arasında, birey ile örgüt arasında, gruplar arası ve örgütler arası çatışmalar yaşayabilirler (Erdoğan, 1999; Eren, 2000; Koçel, 2001). Yine örgütlerde yaşanan çatışmaları, örgüt amaçlarına ulaşılmasındaki etkileri ve katkıları itibarıyla işlevsel ve işlevsel olmayan çatışmalar şeklinde sınıflandırmak mümkündür (Koçel, 2001). İşlevsel çatışmalar, yapılan işin içeriği, amaç ve süreçle ilgili somut ve gerçeklere dayanan meseleleri içerir ve doğru yönetildiği zaman yaratıcılığı taşvik etmesi, bazı sorunların varlığına dikkat çekmesi ve çalışanların sorunlara daha sağlıklı çözümler üretmesini sağlaması bakımından örgütler için işlevseldir. Öte yandan, tamamen kişisel konulardan kaynaklanan ve çoğu kez ilişkiler, değerler, inançlar etrafında dönen işlevsel olmayan çatışmalar da yaşanabilir. Şirketlerin kesinlikle kaçınması gereken ve öfke, korku, nefret, güvensizlik gibi olumsuz duyguları içinde barındıran bu tip kişisel ve duygusal çatışmalar hemen her zaman örgüte ve insan ilişkilerine zarar verir ve çoğu kez boşa giden enerji, zaman ve işgücü anlamına gelir.

Çatışma Yönetimi ve Çatışma Çözümü Tarzları

Çatışma olgusuna etkileşimsel yaklaşımın doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmış olan çatışma yönetimi örgütler için büyük önem taşır. Birey ya da örgüt düzeyinde başıboş bırakılan ya da doğru yönetilemeyen çatışmalar fiziksel ve psikolojik sorunlara neden olurken, örgütün verimliliğini ve sürekliliğini de tehdit eder (Stockwell, 1997).

Çatışma yönetimi, çatışmanın olmadığı bir iş ortamında makul miktarda çatışma yaratmak ya da çok düşük düzeydeki çatışmayı körüklemenin yanısıra çatışma yoğunluğunu optimal düzeye indirerek örgütsel başarı açısından arzu edilen sonuçlara ulaşmayı hedefler. Çatışma yönetimiyle ilgili yapılmış çalışmaların çoğu, çatışma yoğunluğunu uygun çözüm tekniklerini kullanarak makul ve ılımlı bir düzeye indirmeye yoğunlaşmıştır. Çatışma yönetiminin bir biçimi olan çatışma çözümü, içinde bulunulan duruma göre anlaşmazlığa müdahale ederek belli bir teknik ya da yolla sorunu çözmek ve hedefe ulaşmak anlamına gelir. Kişinin bir çatışma durumunda hangi çözüm stilini seçeceği büyük ölçüde durumsaldır. Bununla birlikte her bireyin çoğu çatışma durumunda çözüm stratejisi olarak kullandığı belirli bir tarzın varlığından da sözetmek mümkündür.

Bu çalışmada, Rahim ve Bonoma (1979) ve Rahim'in (2002) birbirinden bağımsız iki boyuttan oluşan çatışma çözümü stilleri modeli kullanılmıştır. Bu iki boyuttan ilkini, atılganlık / ataklık / rekabet / kendine ilgi ya da kendi çıkarlarını tatmin etme arzusu, ikincisini ise, işbirlikçilik / başkasına ilgi ya da başkasının çıkarlarını tatmin etme arzusu boyutları olarak isimlendirebiliriz. Bu iki boyutun farklı derecelerdeki kombinasyonları sonucunda beş farklı çatışma çözüm tarzı ortaya çıkmıştır. *Kaçınma, Uyma/Taviz verme/Kabullenme, Zorlama/Rekabet, Uzlaşma/Denge kurma* ve *Problem çözme/Birleştirme/İşbirliği*.

1. Kaçınma tarzı: Mevcut ya da olası bir çatışmayı farkettiği halde, yüzleşmekten kaçınma, geri çekilme, konuyu erteleme, kadere boyun eğme ya da görmezden gelme davranışıdır. Kaçınmacı tarzı kullanan ya da benimseyen kişinin gerek kendi çıkarlarını, gerekse de başkalarının çıkarlarını tatmin etme arzusu düşüktür, dolayısıyla da karşılıklı olarak ihtiyaçların tatmini sözkonusu olamaz (Rahim, 2002). Kaçınmacı tarz**,** kaybet-kaybet dinamiklerini içeren pasif bir yaklaşım olmakla birlikte, konunun ve çözümün sağlayacağı yararın pek de hayati öneminin olmadığı; kazanma şansının bulunmadığı; daha fazla bilgi toplamak için zamana ihtiyacın olduğu; zaman içinde çözümün kendiliğinden ortaya çıkabileceği; tarafların olayın yatışması, sakinleşmeleri ve perspektif kazanmalarının iyi olabileceği zamanlarda bu stratejiyi kullanmak faydalı olabilir.

2. *Uyma / Kabullenme / Taviz verme / Boyun eğme tarzı*: Bu tarzı kullanan ya da benimseyen kişinin kendi çıkarlarını tatmin etme arzusu düşükken, başkalarının çıkarlarını tatmin etme arzusu yüksektir. İlişkiyi korumak adına karşı tarafın isteklerine boyun eğer, taviz verip karşı tarafa kazanç sağlarken kendi hedeflerinden vazgeçme yoluna giderler. Çatışma içinde oldukları tarafın çıkarlarını gözetip kendi çıkarlarını gözardı ettikleri için, kabullenici tarz, kaybet-kazan dinamiklerini içeren bir yaklaşımdır. Bununla birlikte, kimi durumlarda, örneğin, taraflardan biri hatalı olduğunu farkettiğinde; konu diğer taraf için çok daha hayati olduğunda; aradaki ilişkinin uyumu taraflar için sorun çözümünden daha önemli olduğunda (Karip, 1999); boyun eğen taraf böyle davrandığında ileride daha büyük kazanç elde etmeyi umduğunda bu tekniği kullanmak daha faydalı olabilir. Güç mesafesinin fazla olduğu Türk kültüründeki geleneksel bürokratik örgüt yapısı düşünüldüğünde, astlarla üstlerin yaşadığı çatışmalarda astların üstleriyle ters düşmemek adına ya kaçınmacı ya da üstlerin çıkar ve ihtiyaçlarına boyun eğici tarzda yaklaşacakları beklenebilir.

3. *Zorlama / Rekabet / Hükmetme tarzı* : Bu çözüm tarzı, ilişkiye ve karşı tarafa hiç önem vermeyerek tamamen kendi çıkarlarını gözetme ve ne pahasına olursa olsun

amacını gerçekleştirmeye çalışma davranışıdır (Rahim, 2002). Bu tarzı benimseyen kişinin kendi çıkarlarını tatmin etme arzusu yüksekken, başkalarının çıkarlarını tatmin etme arzusu düşüktür. Kendi çözümlerini kabul etmeye zorlayarak kurumsal yetki, güç, ödüllendirme ve cezalandırma, şantaj hatta fiziksel güç kullanarak karşısındakiler üzerinde egemenlik kurmak isterler. Daha çok yetkeci anlayışın hakim olduğu örgütlerde bu tarzın yaygın olarak kullanıldığı söylenebilir (Karip, 1999). Çatışma içinde oldukları tarafın çıkarlarını gözardı edip, kendi çıkarlarını gözettikleri için, kazan-kaybet dinamikleri içeren bu rekabetçi ya da zorlayıcı tarzın bile, çabuk ve ani kararların verilmesi gereken acil ve kriz durumları, herkesi etkileyecek ama hoşa gitmeyecek kararların alınmasını gerektiren durumlar, haklı olduğunuzdan emin olduğunuz kurum için hayati konularda fayda sağlayabileceği unutulmamalıdır.

4. *Uzlaşma / Denge kurma tarzı*: Kendi hedeflerinin bir bölümünden vazgeçerek ve çatışma içinde olunan kişiyi de hedeflerinin bir bölümünden vazgeçmeye ikna ederek bir uzlaşmaya varma davranışıdır. Uzlaşmacı tarzı kullanan ya da benimseyen kişi çatışmayı her iki tarafın da birşeyler kazanmasıyla ve iki uç yaklaşımın orta noktasının bulunmasıyla çözmeye çalışır. Dolayısıyla bu tarz çatışma çözümünde, tarafların nispi güçlerine bağlı olarak alıp vermeler, pazarlıklar ve müzakereler vardır. Çatışmalara uzlaşmacı bir tavırla yaklaşan kişiler herkesin hoşnut kalacağı bir sonuca ulaşmak için hedeflerinin bir bölümünden fedakarlık etmeye razıdırlar (Rahim ve Psenicka, 2002). Açık ve kesin bir kazananın da, kaybedenin de olmadığı bu tarzda taraflar, çoğu kez karmaşık konulara geçici çözümler bulduklarından bir süre sonra tarafların yeniden çatışması ihtimali mevcuttur (Koçel, 2007). Bununla birlikte, bu tarz aynı anda birlikte varolmayacak nitelikteki çözüm isteklerini uzlaştırmak ve aralarında eşit güç dengesi bulunan tarafların çözmeye kendilerini adadıkları sorunu iki tarafı da kısmen memnun edecek şekilde çözmek gerektiğinde işe yarar.

5. *Problem çözme / Birleştirme / İşbirliği tarzı*: Çatışma içindeki taraflardan her birinin hem kendi, hem de karşı tarafın ihtiyaç ve hedeflerine ulaşmasını sağlayacak şekilde işbirliği içerisinde karşılıklı kabul edilebilir bir çözüm bulma davranışıdır. Bilgi alışverişine dayalı olan bu tarzda farklı görüşlerin geçerli yanları birleştirilerek tarafları tamamen tatmin eden bir çözüm arayışına girilir. Bu tarzı benimseyen kişinin gerek kendi çıkarlarını, gerekse de başkalarının çıkarlarını tatmin etme arzusu yüksektir. Dolayısıyla işbirlikçi tarz, kazan-kazan dinamiklerini içeren bir yaklaşımdır. Bu yüzden tüm diğer çatışma çözüm tarzları içinde en yapıcı ve etkin olanıdır diyebiliriz. Bu tarzı kullanan kişiler, çatışma durumlarını "bilge"ce bir yaklaşımla açıklık, bilgi paylaşımı, alternatifler oluşturma ve yaratıcılığa dayalı bir problem çözme süreci olarak görürler (Rahim ve Psenicka, 2002). Hem soruna, hem de ilişkiye odaklı oldukları için, soruna daha akılcı, kalıcı ve sürekli çözüm getirmiş olacaklardır.

Friedman ve Diğ., (2000), bireylerin konumlarına bağlı olarak kendilerinden daha güçlü, eşit güçte veya daha az güçlü diğerleriyle karşılaştıklarında yukarıda sözü edilen farklı çözüm tarzlarını sergileyeceklerini belirtmiştir. Hiç kuşkusuz, astıyla çatışma yaşadığında kaynağını sahip olduğu güçten alan bir kişi hükmetme ya da zorlama stilini kullanırken, üstüyle çatışma yaşadığında muhtemelen aynı stili kullanmayacaktır. Rahim (1986, s.30) ise, "örgüt çalışanlarının, farklı çatışma durumlarını etkin bir şekilde ele alabilmeleri için her beş çatışma çözümü stilini de öğrenmeleri gerektiğini" vurgulamıştır. Bununla birlikte, işbirliği ya da problem çözme yaklaşımının, örgüt içi çatışma çözümünde bir yönetim felsefesi olarak kullanılması ve yaygınlaştırılması sadece taraflara değil, daha global anlamda örgüte de çok şey kazandıracaktır. Örgüt

çalışanlarının karşılıklı olarak "kazan-kazan" bakış açısıyla sorun çözümüne odaklanmaları, farklı görüşlerin yarattığı olumsuz duyguları ya da geçmişteki gerginlikleri bir tarafa koyarak sorun çözümüne odaklanmaları örgüt sorunlarına en doğru ve rasyonel çözümleri getirecektir. Özellikle farklı bakış açılarına sahip kişilerin görüşlerinin geçerli yanlarının birleştirilerek bir konsensüs oluşturulması gereken durumlarda, bazen sorunun tarafların uzlaşmasıyla çözümlenemeyecek kadar önemli olması ya da olumsuz duyguların artık ilişkileri ve kişilerarası iletişimi bozduğu durumlarda işbirliği stili en uygun stildir. Rahim ve Psenicka (2002), işbirliği ya da problem çözme yaklaşımının bireysel ve örgütsel sonuçlarla olumlu bir ilişki içinde olduğunu, zorlama ya da kaçınma yoluyla çatışma çözmenin ise, çatışma yönetimindeki başarısızlığa işaret ettiğini belirtmiştir. Gross ve Guerrero (2000) da, çatışmalara problem çözme tarzıyla yaklaşmanın daha uygun ve etkin örgütsel çatışma yönetimi anlamına geldiğini belirtmişlerdir.

Örgüt Kültürü ve Çatışma Yönetimi ile İlişkisi

Kültür en basit şekliyle, bir topluluk tarafından paylaşılarak o topluluk dâhilindeki bireylerin düşünme şekli ve davranış tarzlarını şekillendiren değer, varsayım ve inançlar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Keskin, Günsel ve Eren, 2004). Örgüt kültürü ise, örgütteki grup ve bireylerin davranışlarını şekillendiren normların oluşmasını sağlayan ve örgüt üyelerince paylaşılan inançlar ve beklentiler bütünüdür (Schwartz ve Davis, 1981). Örgüt kültürü, örgüt üyeleri tarafından paylaşılan inançları, varsayımları ve beklentileri ve bireylerin dışında örgüte ait kuralları, örgütün çevresini, logosunu, üyelerin rollerini, işletmenin değerlerini ve felsefesini içerdiğinden aslında işletmenin kimliği ve kişiliğini meydana getirmektedir (Bovvditch ve Buono, 1990). Bireyler örgütteki sosyalleşme süreciyle birlikte, ne tür davranışların ve faaliyetlerin kabul edilebilir olduğuna ilişkin normlar geliştirir ve paylaşırlar. Örgüt kültürü kavramı, aynı ulusal kültür kapsamında yer alan işletmeler arasındaki farklılıkların anlaşılabilmesi açısından önemli bir temel teşkil etmektedir. Nasıl ki bireyler, kültürel yapılarının da etkisiyle farklı kişiliklere sahip iseler, benzer şekilde örgütlerin de farklı özellikleri, sahip oldukları kendilerine has kültürleri ile açıklanabilmektedir (Schein, 1990).

Örgüt kültürüne ilişkin birçok sınıflama yapılmıştır. Harrison (1972) ve Handy (1985), örgütlerin sahip olduğu kültür özelliklerini temel olarak güç, rol, görev ve birey kültürü olmak üzere dört grupta incelemişlerdir. Güç kültürü gücün ve denetimin merkezde toplandığı; rol kültürü hiyerarşik ve bürokratik özellik ve ilkelerin ön planda olduğu; görev kültürü iş-görev vurgulu, örgütsel amaçların ve işlerin yapılmasının ön planda tutulduğu; ve birey kültürü de bireyin merkezde olduğu ve "örgütler bireyler içindir" anlayışının hakim olduğu kültür tipleridir. Pheysey (1993) de, benzer şekilde dört tip örgüt kültüründen söz etmektedir: rol kültürü, başarı kültürü, güç kültürü ve destek kültürü. Rol kültüründe piramit tipi hiyerarşi ve rasyonellik; başarı kültüründe işlerin yapılması ve amaçların gerçekleştirilmesi; güç kültüründe gücün belirli merkezlerde toplanması ve destek kültüründe ise bireyler arası ilişkiler, etkileşim, işbirliği, güven ve kararlara katılma ön plandadır.

Quinn ve McGrath (1985) ve Cameron ve Quinn (1999), örgütsel başarı ve etkinlik ile örgüt kültürü arasındaki ilişkiyi temel alarak örgüt kültürünü benzer tipolojilerle incelemişlerdir. Quinn & McGrath'in rasyonel, gelişmeci, uzlaşmacı ve hiyerarşik olmak üzere dört sınıfa ayırarak incelediği örgüt kültürünü Cameron & Quinn klan, pazar, adokrasi ve hiyerarşi kültürleri olarak tanımlamıştır. Klan kültüründe birlik,

beraberlik, sadakat, işbirliği ve aile gibi olma duygusunun önemli olduğu bir yapı varken; pazar kültüründe rekabet avantajının, pazar hakimiyetinin ve amaçlara ulaşmanın ön planda tutulduğu başarıya odaklı bir yapı söz konusudur. Örgütsel yapılaşmanın düşük düzeyde tutulduğu adokrasi kültüründe, bireysel yaratıcılık, girişimcilik ve yenilikçilik teşvik edilirken, çevreye uyum sağlama, yeni pazarlar bulma ve büyümeye büyük önem verilir. Hiyerarşi kültüründe ise, ileri düzeyde formallik ve yapılaşma söz konusu olup, standart kurallar, prosedürler, yönetmelikler ve istikrar büyük önem taşımaktadır.

Örgüt kültürünü belirlemek adına yapılan en kapsamlı çalışmalardan biri olan Cooke ve Rousseau (1998)'nun geliştirdiği Örgüt Kültürü Envanteri (Organizational Culture Inventory), üç ana boyutun altında yer alan oniki bağımsız fakat birbiriyle ilişkili alt boyuttan oluşmaktadır. Birey/Güvenlik Kültürü ana boyutu altında onay odaklı, geleneksel, bağımlı, kaçınmacı alt boyutları; Doyum Kültürü ana boyutu altında başarı odaklı, kendini gerçekleştiren, işbirlikçi (insalcıl), ilişki odaklı alt boyutları ve İş/Güvenlik Kültürü ana boyutu altında ise muhalefet odaklı, güç odaklı, rekabetçi, mükemmelliyetçi alt boyutları yer almaktadır. Shtogren (1984, s.30) bu tarzların örgüt kültürünü, "yöneticiler ve astlarının birbirlerine ve işlerine yönelik nasıl davranmaları gerektiğini belirleyen paylaşılan değerler ve inançlar" bağlamında ölçtüğünü belirtmektedir.

Kültürel değişkenler, bireylerin sosyal bir etkileşimde nasıl davranacağı, durumu nasıl algılayacağı ve bu duruma nasıl bir çözüm getireceği üzerinde önemli bir role sahiptir. Aynı şekilde kişisel değişkenler de insanların durumları nasıl algıladığı ve durumlar karşısında nasıl davrandığı ile ilişkilidir. Kültür, hakim olduğu ortamda kişilerin nasıl davranmaları gerektiği ile ilgili normları belirler. Bireyler ne şekilde davrandıklarında ne şekilde algılanacakları ve nasıl tutum ve davranışlarla karşılaşacaklarına dair hükümlerini söz konusu kültürün özelliklerine göre verirler. Örgüt kültürü de, işyerinde öğrenilen ve o işyeri sınırları içinde geçerli olan paylaşılmış uygulamaları, değerleri, temel varsayımları, öyküleri, tören ve seremonileri ve ortak anlamları barındıran karmaşık bir olgudur (Santoro ve Gopalakrishnan, 2000). Örneğin, kişisel inisiyatif kullanmanın teşvik edildiği güçlendirici bir kültürde kişi işini yaparken mevcut sistemin dışına çıkmak konusunda daha rahat hissedebilirken, daha çok bürokrasi ve güç aralığı olan bir kültürde bu tür davranışları göstermekten kaçınabilirler. Dolayısıyla, bir kültür açısından önem taşıyan bir durum diğerinde rahatlıkla ihmal edilebilmektedir (Kaushal ve Kwantes, 2006).

Bireyler farklı kültürlerde davranışlarının olası sonuçlarını farklı şekillerde öngörürler. Örgütler çalışanlarının davranışlarını etkilemek için bazı davranışları ödüllendirip bazılarını cezalandırırlar. Hangi davranışların ödüllendirilip hangilerinin cezalandırılacağı ise, örgüte hakim olan kültür özelliklerinin belirleyiciliğindedir. Örgüt çalışanlarının karşılıklı etkileşimlerinin doğal bir sonucu olarak ortaya çıkan çatışma durumlarında da, çatışmanın yer aldığı ortam ve taraf olan kişiler çatışmanın en önemli bileşenlerindendir. Çatışmanın oluşması, algılanması, çatışma çözümünün çatışma sonucuyla ilişkilendirilmesi ve belirli bir çözüm stratejisinin ödüllendirilmesi örgüt kültürünün özelliği ile ilişkilidir. Bu da bireylerin seçecekleri çatışma çözüm stratejisinin çatışma sonucunda elde edecekleri fayda ile ilişkisini kurarken söz konusu çatışmanın cereyan ettiği kültürün özelliklerini de hesaba kattıklarını açıklar. Dolayısıyla çatışma davranışını öngörme ve çatışmayı yönetmede kültürel değişkenlerin büyük bir önemi olduğu görülmektedir.

Çatışma yönetimi alanında gerçekleştirilen geçmiş araştırmalar incelendiğinde örgüt kültürünün göz ardı edilmekte olduğu görülse de, son yirmi yıllık zaman diliminde çatışma yönetimi tarzlarına dair farklı ülke ve kültürler üzerinde gerçekleştirilen pek çok araştırma çatışma yönetimi süreci ve stratejisinde kültürel bağlamın yadsınamaz önemini gözler önüne sermektedir (Holt ve DeVore, 2005; Zarankin, 2008). Araştırmacılar, bireyci olarak tanımlanan bir kültürün üyelerinin daha doğrudan ve iddialı yolları tercih ettiğini ifade etmektedir. Amerika, Avusturya, Kanada, Almanya ve İngiltere gibi bireyci kültürlerin düşük-bağlamlı iletişim tarzlarında güçlü bir sözlü iletişim hakimdir; bireyler karşı tarafla doğrudan yüzleşme ve dolaysız iletişim tarzını tercih ederler. Yüksek-bağlamlı iletişim tarzını kullanan toplulukçu kültürlerdeki bireyler için ise, grup içi ahenk ve uyum önemlidir ve birbirleriyle dolaylı yoldan iletişim kurmayı tarcih ederler (Hall, 1976; Gudykunst ve Kim, 2003). İletişim tarzlarındaki bu farklılılığın çatışma çözüm tarzlarına da yansıyacağını varsayabiliriz. Bireyci kültürlerdeki bireyler daha çok kendileri ve kendi öncelikleri ile ilgilenmelerinin doğal bir sonucu olarak daha rekabetçi ve iddialı bir çatışma çözüm tarzını kullanacaklardır. Bununla birlikte, birey bilincinin yerleşmiş olması, çatışma konusu ve karşı tarafla doğrudan yüzleşebilme sonucu probleme odaklanarak karşılıklı kazanç sağlayacakları problem çözme tarzını da yaygın olarak kullanabilirler. Öte yandan, görgül çalışmalar karışık sonuçlar gösterse de, toplulukçu kültür üyelerinin daha ziyade kaçınma ya da uyum gösterme tarzıyla çatışmaları çözdükleri görülmektedir (Zhang, 2007). Çin, Japonya, Kore ve Meksika`da olduğu gibi toplulukçu kültürlerde, grup her zaman bireyin önünde gelmektedir. Bu tür toplulukların ilişki tarzında bireyler çatışmadan kaçınmakta ya da en azından uzlaşma yoluna gitmekte böylece yüz kızartıcı durumlardan kaçınmaktadırlar. Bu görüşleri destekleyen pek çok araştırma mevcuttur. Örneğin, toplulukçu bir kültüre sahip olan Brezilyalılar, çatışma durumunda uzlaşma ve kaçınma yöntemlerini ağırlıklı olarak tercih ettiklerini dile getirmektedirler (Holt ve DeVore, 2005). Buna paralel olarak, yine Hong Kong ile ABD arasında tercih edilen çatışma yönetimi stratejisinin karşılaştırılmasında, Amerikalıların daha muhalif bir çatışma yönetimi stratejisi seçmelerine karşın Çinlilerin daha dostane bir strateji tercih ettikleri görülmektedir (Kaushal ve Kwantes, 2006). Meksika gibi toplulukçu bir kültürden gelen deneklerin kaçınma ve uzlaşma stratejilerini, problem çözme gibi daha aktif ve diyaloga dayalı stratejileri tercih eden bireyci kültüre mensup Amerikalı deneklere nispeten çok daha fazla kullandıkları görülmektedir. Öte yandan, Hofstede (1980) ve Holt & DeVore (2005), bireyci kültürlerin daha hükmedici ve rekabetçi çözüm tarzlarına yöneldiklerini, toplulukçu kültürlerin kaçınmacı ve uzlaşmacı tarzların yanında problem çözümüne yönelik işbirlikçi tarzı da benimsediklerini ifade etmektedirler. Örneğin, Kim ve Diğ., (2007) Japonya, Çin ve Güney Kore gibi ortaklaşa davranışçı değerlere sahip Doğu Asya ülkelerinin işbirliğine yatkın olduklarını ve dolayısıyla çatışmalara kazan-kazan tarzıyla yaklaştıklarını belirtmektedirler. Bu ülkelerle benzer kültürel değerler paylaşan Türkiye'nin de büyük oranda kazan-kazan stratejisinin uygulandığı ülkelerden biri olması beklenirken Sargut'a (2001) göre, Türk kültüründe rastlanan "düşük sinerji" ve "düşük güven düzeyi" işbirliği gerektiren kazan-kazan stratejisinin kullanılmasının önündeki iki büyük engeldir.

Kültür ve çatışma yönetimi konusundaki çalışmalar daha çok milli kültür üzerine odaklanmakla birlikte milli kültür özellikleri ile çalışmamızdaki örgüt kültürü boyutları arasında benzerlikler kurulabilir. Örgüt çalışanlarının önceliğinin kişisel hedefler ya da grup hedefleri olarak şekillenmesi, onların çatışma durumunda izleyeceği stratejiyi

belirleyen ana unsurlardan birini teşkil etmektedir. Bunun yanında söz konusu durumun bir çatışma olarak algılanıp algılanmaması ya da ne tür bir çatışma olarak algılandığı da kültürle ilişkilidir. Rekabete dayalı bir örgüt kültüründe oluşan çatışma konusu, sıklığı ve şiddetinin işbirliğine dayalı bir kültürde oluşanlardan farklı olması beklenebilir. Örneğin, işbirliği yapmayı destekleyen bir örgüt kültüründe işgörenler çatışmaların çözümünde işbirlikçi ya da uzlaşmacı bir tutum sergileme eğiliminde iken; rekabete dayalı bir örgüt kültüründe işgörenler daha baskın ve zorlayıcı bir yaklaşımı tercih edebilirler (Kaushal ve Kwantes, 2006; Santoro ve Gopalakrishnan, 2000). Bu çalışmada ele alınan işbirliğine ve rekabete dayalı kültür boyutları, bir örgütte başarılı olmak için çalışanlardan neyin ne derecede beklendiği ile ilgilidir. Çalışanlardan diğer çalışanların önüne geçmeleri ve onlardan daha iyi olmaları beklenebildiği gibi diğer çalışanlarla işbirliği halinde olmaları da beklenebilir. Bu durum hangi tür davranışların değerli görüldüğü, teşvik edildiği ve ödüllendirildiği ile ilgilidir. Rekabete dayalı kültürel değerlere sahip örgütlerde çalışanlar, öne geçtikleri, kazandıkları ve diğerlerinden daha iyi performans gösterdikleri için ödüllendirilirler. İşbirliğinin vurgulandığı kültüre sahip olan örgütlerde ise, üyelerin rahatlıkla diyaloğa girip iletişim kurmalarına imkân veren yeterli serbesti mevcuttur. İşbirliğine dayalı örgüt kültürlerinde, çalışanlar bireysel ve örgüt hedeflerini gerçekleştirmek için hedefler koymak, insiyatif almak ve birlikte çalışmak gibi normları benimserler. Kültürleri işbirliğine dayalı örgütlerin bu nitelikleri dikkate alındığında çalışanların çatışma çözümünde uzlaşma ve problem çözme stratejilerini izleyeceğini; rekabetçi örgüt kültüründeki çalışanların ise daha çok zorlama, uyma ve kaçınma gibi kazan-kaybet stratejilerine yöneleceğini varsayabiliriz.

İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı ve Çatışma ile İlişkisi

Duygusal tepkiler örgüt içindeki çok sayıda faktörden etkilendiği gibi yine çok sayıda faktörü de etkiler. Farklı özelliklere sahip bireyler kendileri için farklı sosyal ortamlar yaratma eğilimindedirler. Yani, bireyin "durumu" sadece dış şartlara değil aynı zamanda etrafındaki diğer birey ve sorunlara karşı yaklaşımlarına da bağlıdır. Benzer şekilde, yaşanan çatışmalar sadece dış şartların değil aynı zamanda bireylerin iş yerinde yaşadıkları sorunlara yaklaşırken kullandıkları çatışma yönetme tarzlarının da bir sonucudur diyebiliriz. Çatışma türlerini analiz ederken araştırmacıların özel ilgi gösterdiği değişkenlerden birisi de çalışanların gösterdiği iyi olma hali ve tatmin gibi duygusal durumlarıdır. Bu değişkenler çatışma ile olduğu gibi, performans, işten ayrılma eğilimi ve örgüt sağlığı gibi kavramlarla da ilişkilidirler (Spector ve Jex, 1998). Huzur duygusunu yoğun olarak yaşayan bir insanın öfke duygusunu yoğun olarak yaşayan bir insana göre daha farklı çatışma yöntemleri belirlemesi beklenebilir. Belirlenen çatışma yönteminin niteliği de yine bireyin nasıl hissedeceği ile ilgilidir.

"İyi olma hali"nin çok sayıda faktörün etkisi altında olan karmaşık bir psikolojik kavram olduğu söylenebilir. Bireyin iyi oluşunu belirleyebilecek faktörler düşünüldüğünde her ne kadar ilk akla gelen çevresel koşullar ya da bireyin karşı karşıya kaldığı durumlar olsa da, iyi olma hali bireyin kişilik özellikleri ile de yakından ilgilidir. Yapılan analizlerde genel özyeterlilik ve başarı odaklılığın iyi olma halinin pozitif ve negatif unsurları ile anlamlı korelasyonlar gösterdiği bulunmuştur (Devos ve Diğ., 2006).

Watson, Clark ve Tellegen (1988) duygunun negatif duygular ve pozitif duygular olarak genel iki uzlamda incelenmesi gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Yüksek negatif

duygu ansiyete ve düşmanlık ile ifade edilirken, yüksek pozitif duygu huzur ve rahatlık ile ifade edilmiştir. Yüksek pozitif duygu, hoş bir uyarılmışlık (örn. heves) ile belirtilirken yüksek negatif duygu, hoş olmayan uyarılmışlıkla (örn. kızgınlık) belirtilir. Yazarların hazırladığı Pozitif Duygu- Negatif Duygu Ölçeği, (Positive Affectivity - Negative Affectivity Scale, PANAS) herhangi bir kavram bazlı olmadan, daha çok genel anlamda pozitif ve negatif duyguları ölçmek üzere geliştirilmiştir ve yaygın olarak kullanılır. Ancak söz konusu ölçek, daha özel boyutlara ilişkin duyguları ölçmek için kullanışlı değildir.

İşe ilişkin duygusal iyilik algısı üzerine ilk kapsamlı çalışma Warr (1987) tarafından gerçekleştirilmiş, geliştirilen modelde işe ilişkin duygusal iyilik algısını etkileyen duygular iki alt boyutta bağlılık ya da ilişkisizlik boyutuyla irdelenmiştir. İşe ilişkin duyguları ölçmek amacıyla, Warr (1990), kaygı-huzur ve depresyon-coşku uzanımlarına ayrılmış, daha çok iş üzerine odaklanan, işe ilişkin duygusal iyilik algısını ölçmeye yarayan bir ölçek geliştirmiştir. Daniels (2000), iş yerinde duygusal iyilik algısının temel bileşenlerini iki ana eksende açıklamıştır. Birinci boyut depresyon ve kaygı, kızgınlık gibi negatif duygularla ilgiliyken, diğeri coşku gibi hoş ve uyarılmış, pozitif duygularla ilgilidir.

Katwyk ve Diğ., (2000) de, işe ilişkin duygusal iyilik algısını ölçmek üzere bir ölçek geliştirerek bu ölçeği ABD normlarına uyarlamışlardır. Oluşturdukları bu ölçeği, işe ilişkin duygusal iyilik algısının, iş stres yapıcıları, fiziksel semptomlar ve iş tatminiyle olan ilişkilerini saptamak için kullanmışlardır. Ölçek iki ana eksenin farklı kombinasyonlarından oluşan dört alt boyut içerir. Bu dört boyut, ölçekteki duygu ifade eden maddelerin, yüksek/düşük memnuniyet (pleasure) ve yüksek/düşük uyarılmışlık (arousal) adları verilen iki ana eksene dağılmaları ile elde edilmiştir. Memnuniyet ekseni kişinin işiyle bağlantılı genel mutluluk düzeyini belirleme amacını taşırken, uyarılmışlık ekseni bireyin güdülenme (motivasyon) düzeyini açıklamaktadır. Oluşan dört alt boyut, yüksek memnunluk yüksek uyarılmışlık (YMYU), yüksek memnunluk düşük uyarılmışlık (YMDU), düşük memnunluk yüksek uyarılmışlık (DMYU) ve düşük memnunluk düşük uyarılmışlık (DMDU) şeklindedir. Düşük memnunluk/yüksek uyarılım bölgesinin (DMYU) birey tipi gergin ve kaygılı nitelikleri taşır (madde örnekleri: tiksinti, korku, kızgınlık, hayal kırıklığı). Düşük memnunluk/düşük uyarılmışlık (DMDU), kendi içine kapanmış ve kendisini kötü hisseden ama bununla birlikte güdülenme düzeyi de düşük bir bireylerle ilgilidir (madde örnekleri: bezgin, yorgun). Öte yandan, olumlu duygu durumunun yüksek uyarılmışlıkla kesiştiği noktada (YMYU) bireyler mutlu ve aktiftir (madde örnekleri: neşe, heves, coşku, esinlenme). Olumlu duygu durumunun düşük uyarılmışlıkla kesiştiği noktada (YMDU) ise huzurlu, ancak, düşük güdülenme düzeyine sahip bir bireyler karşımıza çıkar (madde örnekleri: huzur, hoşnutluk, tatmin). Katwyk ve diğ., (2000) tarafından geliştirilen İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği, Bayram ve Diğ., (2004) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Literatürde öznel iyi olma ile ilgili tipik kendini değerlendirme (self-report) yöntemi kullanılmaktadır. Bu ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğine ilişkin oldukça yüksek bulgular elde edilmiştir (Yetim, 2001).

Çatışmanın temelinde çıkarlar, istekler, algılar vb. konulardaki kişisel farklılıklar vardır. Örgütlerde bireysel arzu ve ihtiyaçlar kişiden kişiye farklılıklar göstermektedir. Bunun nedenini bireylerin değişik kültürde yetişme tarzları, duyguları ve zevkleri gibi kişilik farklılıklarında aramak gerekir. Bu açıdan bakıldığında genel duygu durumları da çatışmayı etkileyen kişilik faktörleri gibi ele alınabilir. Bazı davranış bilimci ve

düşünürlere göre *çatışma*, sadece düşmanca duyguların açığa vurulmasıyla ilgilidir (Kılınç, 1985). Bu söylem tam anlamıyla doğru olmasa bile, duyguların çatışma üzerinde ne derece etkili olduğu ile ilgili çıkarım yapmamıza olanak sağlar.

Pondy (1972) ise, örgütsel çatışmanın yönünü ve türünü belirlemede etkili olan unsurların arasında bireylerin duygu durumlarına (stres, huzursuzluk, düşmanlık, kaygı gibi) da yer vermiştir. Bu ifadeler daha çok olumsuz duygu durumları ile ilişkili olsa da, olumlu duygu durumlarının da çatışma yönetimi stratejisi seçimi konusunda etkili olacağı öne sürülebilir. Daha huzurlu, neşeli ve mutlu bir çalışanın problem çözme ya da uzlaşma yönünde eğilimli olması ya da daha bıkkın, huzursuz tehdit altında bir çalışanın rekabetçi, ödün verici ya da kaçınıcı stratejilere yönelmesi beklenebilir. Geri çekilmede genellikle taraflarda bir tehdit duygusu hakimdir. Kişiler kendilerini tehdit altında hissediyorlarsa kaçınma yoluna gidecekler böylece çatışmadan uzaklaşacaklardır (Kılınç, 1986).

Duygu ve tutumlar mevcut durumun çatışmaya dönüşecek şekilde kişiselleşip kişiselleştirilmeyeceğini etkiler. Kişiselleştirilmemiş durumların problem çözme yoluyla çözümü mümkün olmakla beraber, kişiselleştirilmiş durumlar gerginlik ve endişe yaratmaktadır. Taraflar arasındaki ortak ilişkiye ilişkin his ve tutumlar nihai davranışı etkilemektedir (Bumin, 1990). *"Kişilik, zamanın insanlara birer biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklediği ve belirli zaman içerisinde de sürekliliğini koruyan psikolojik davranışlarındaki (düşünceler, duygular, ve eylemlerdeki) farklılıkların ve ortaklıkların hepsini belirleyen eğilim ve karakterin tamamına verilen addır"* (Eroğlu, 1996, s.139). Bu açıdan bakıldığında genel duygu durumlarına bir tür kişilik değişkeni gibi yaklaşılabilir.

Çoğu çatışmaların kökeninde bireylerin gösterdikleri başarıların ölçüsünde ödüllendirilmeleri yatmaktadır. Ödüllerin gösterilecek başarıya bağlanması hatta eldeki örgütsel olanakların bu başarılar ölçüsünde dağıtılması kişileri yarışma içine sokmaktadır. Bu yarışma havası duygusal açıdan bireyleri düşmanca bir tutum içine sokmakta, işin içine değerlendirme hataları, çeşitli hilelerin, kıskançlıkların girmesi ve örgüt içinde güç birliği yerine adeta birbirinin gücünü azaltan, kötüleyen kişi veya grupların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Eren, 2001). Bu söyleme göre, örgüt içindeki ödüllendirme kültürü rekabetçi ise çalışanlarda olumsuz duygulanımlara yol açarak rekabetçi ya da kaçınıcı çatışma yöntemlerine eğilim göstermelerine yol açabilir. Bu açıdan bakıldığında ise, duygusal iyilik algısı kültürün yol açtığı bir kavramken çatışma stratejisinin belirlenmesine etki ettiği düşünülürse bir ara değişken rolü oynayabilmektedir.

İletişimi, bilginin, fikirlerin, tutumların, olayların, kanaatların ve duyguların bir kimseden diğerine sözlü veya sözsüz olarak aktarılması işlemleri şeklinde tanımlayabiliriz (Koptagel, 1982). İletişimin hem içeriğinde, hem de iletişim sürecindeki davranışlarda duygular çok önemli bir belirleyicidir. Kişilerin genel duygu durumlarının iletişim içeriğini ve sürecini etkilediği düşünüldüğünde; çatışma nedeni, çatışma sürecindeki davranışlarının türü vb. birçok değişkeni de etkilemesi beklenen bir sonuçtur.

Hissedilen çatışma, çatışma halindeki tarafların olaylar karşısındaki duygularını ifade eder. Kızgınlık, kırgınlık, endişe ve gerilimler hissedilen çatışmaların belli başlı göstergelerini oluşturur **(**Şimşek, 2002). Buna göre duygular çatışma stratejisinin

belirlenmesini etkilediği gibi belirlenen çatışma stratejisinin doğurduğu sonuçlar da kişilerin duygu durumunu etkiler.

Yaşanan duygular insanın sadece psikolojik durumu üzerinde değil fizyolojik sağlığı üzerinde de etkilidir. Olumsuz fiziksel sağlıktan etkilenen işe geç gelme, performans düşüklüğü vb. işle ilgili birçok durum da uzun süreli ve yoğun yaşanan duygularla ilgilidir. Duygusal iyilik üzerine yapılan çalışmalar negatif duyguların uzun süreli yaşanmasının, yüksek tansiyon ve kanser gibi birçok fiziksel rahatsızlıkla sonuçlanabileceğini göstermiştir (Smith, 1992). Katwyk ve Diğ., (2000) tarafından yürütülen çalışmalar iş stresörleri ve duygusal iyilik algısı arasındaki bağlantıları net bir biçimde ortaya koymaktadır. İş stresinin duygusal iyilik algısı üzerinde olumsuz bir etkisi vardır. Bu da stresi azaltan dinamiklerin iyilik algısı üzerinde olumlu etkiler oluşturacağını doğrular niteliktedir.

Özetle, çatışmada taraf olan kişiler ve çatışmanın yapıldığı ortam çatışmanın en önemli bileşenlerindendir. Kültürel değişkenlerin etkisi bireylerin sosyal bir etkileşimde nasıl davranacağı, durumu nasıl algılayacağı ve bu duruma nasıl bir çözüm getireceği üzerinde önemli bir role sahiptir. Aynı şekilde kişisel değişkenler de insanların durumları nasıl algıladığı ve durumlar karşısında nasıl davrandığı ile ilişkilidir. Kültür, hakim olduğu ortamda kişilerin nasıl davranmaları gerektiği ile ilgili normları belirler. Bireyler ne şekilde davrandıklarında ne şekilde algılanacakları ve nasıl tutum ve davranışlarla karşılaşacaklarına dair hükümlerini söz konusu kültürün özelliklerine göre verirler. Yine bireylerin genel olarak kendilerini nasıl hissettikleri çatışmaya karşı yaklaşımlarını ve çatışma sürecindeki davranışlarını etkileyecektir. Olumlu duyguları sıklıkla yaşayan bireylerin daha çok işbirlikçi ve uzlaşmacı çatışma yöntemlerini seçeceği, olumsuz duyguları sıklıkla yaşayan bireylerin ise kaçınma, kabullenme ve rekabet stratejilerini seçecekleri öngörülmektedir.

Araştırmanın amacı ve modeli

Bu araştırmanın amacı, örgüt kültürünün rekabete ya da işbirliğine dayalı olmasının ve çalışanların işe ilişkin duygusal iyilik algılarının, seçilen çatışma çözümü stratejilerine etkisini belirlemektir. Yapmış olduğumuz literatür taramasına dayanarak aşağıdaki hipotezleri ve modeli oluşturduk.

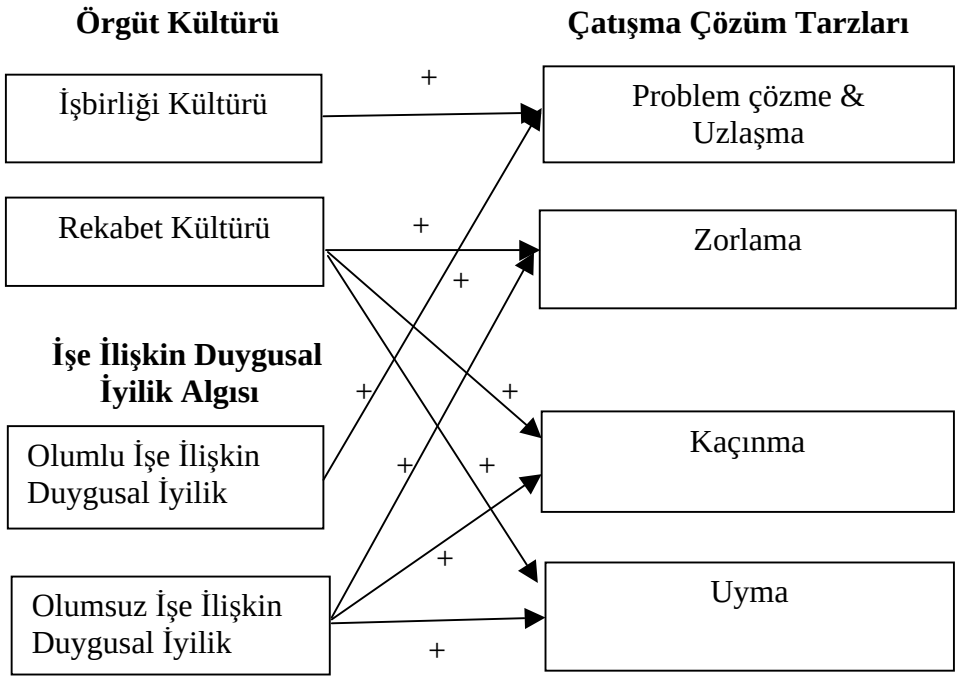
H1: İşbirliğine dayalı örgüt kültürü ile problem çözme ve uzlaşma çatışma çözümü tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Rekabete dayalı örgüt kültürü ile kaçınma, uyma ve zorlama çatışma tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İşe ilişkin olumlu duygusal iyilik algısı ile problem çözme ve uzlaşma çatışma çözümü tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: İşe ilişkin olumsuz duygusal iyilik algısı ile zorlama, uyma ve kaçınma çatışma çözümü tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

Oluşturduğumuz hipotezler doğrultusunda Şekil 1 de görülen modeli önerebiliriz.



Şekil 1. Önerilen araştırma modeli

Yöntem

Örneklem

Araştırmanın anketi katılımcılarla internet yoluyla paylaşılmış, çok sayıda çalışana e-posta yoluyla ankete ulaşabilecekleri internet uzantısı gönderilmiştir. Farklı özel sektörde çalışan 400 kişiye gönderilen anketleri toplam 236 kişi eksiksiz doldurmuştur. Anket formu örgüt kültürü, işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve çatışma çözümü stilleri ölçeklerini içermektedir. Katılımcılar ayrıca yaş, cinsiyet, en son mezun olunan okul, toplam çalışma süresi ve örgütteki çalışma süresini belirtmişlerdir.

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların *Cinsiyet ve Eğitim Düzeyi Dağlımı (N=236)*

	Lise	Üniversite	Lisans Üstü
Kadın (N=104)	6	70	38
Erkek (N=122)	12	80	30
Toplam	18	150	68

Katılımcıların yaşları 20 ile 48 arasında (Ort.=27.42) değişmektedir. Tablo 2'de de görüldüğü gibi katılımcıların %47,5'i (N=104) kadınlardan oluşturmaktadır. Benzer şekilde, katılımcıların %64.2'si (N=150) üniversite mezunu; küçük bir bölümü (N=18) lise mezunudur. Katılımcıların ortalama çalışma süresi 7,78 (SS=4.67) yıldır ve mevcut kurumlarındaki çalışma süresi ortalaması 3.16 yıldır (SS=2,19).

Veri Toplama Araçları

Katılımcıların kişisel özelliklerini belirlemek amacıyla demografik bir bilgi formu hazırlanmıştır. Formda, çalışanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalıştıkları pozisyon, toplam çalışma süreleri ve şu anda çalıştıkları şirketteki çalışma süreleri ile ilgili sorular yer almaktadır. Ayrıca İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği, İşletme Kültürü Ölçeği ve Çatışma Çözüm Tarzları Ölçeği kullanılmıştır.

İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği - İİDİA (Job Related Affective Well Being Scale - JAWS)

Katwyk ve diğerleri (2000) tarafından geliştirilen İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği, Bayram ve diğerleri (2004) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Söz konusu ölçek, yüksek memnunluk yüksek uyarılmışlık (YMYU), yüksek memnunluk düşük uyarılmışlık (YMDU), düşük memnunluk yüksek uyarılmışlık (DMYU) ve düşük memnunluk düşük uyarılmışlık (DMDU) şeklinde dört alt boyuttan oluşmaktadır. Bu dört boyut, duygu ifade eden ölçek maddelerinin yüksek/düşük memnuniyet (pleasure) ve yüksek/düşük uyarılmışlık (arousal) adları verilen iki ana eksen üzerinde dağılımlarından elde edilmiştir. Bu eksenlerden, memnuniyet ekseni kişinin işiyle bağlantılı genel mutluluk düzeyini belirleme amacını taşırken, uyarılmışlık ekseni bireyin psikolojik sisteminin güdülenme (motivasyon) düzeyini açıklamaktadır. Böylelikle ankette toplamda 10 olumsuz duygu belirten ifade ve 10 tane de olumlu duygu belirten ifade bulunmaktadır. İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği'nin 30 maddelik ve 20 maddelik uzun ve kısa versiyonları mevcuttur. Bu çalışmada 20 maddeli ölçek kullanılmıştır. Ölçek kişilerin işe yönelik duygusal tepkilerini ölçmek üzere tasarlanmıştır. Her maddede katılımcıların bir duyguyu, belirli bir süredeki iş deneyimi boyunca ne sıklıkla yaşadıkları "1=Hiçbir zaman"dan "6=Çok sık"a uzanan 6'lı ölçek üzerinde değerlendirmeleri istenmiştir.

İşletme Kültürü Ölçeği

Çalışanların içinde bulundukları örgüt kültürünü ne ölçüde "*rekabet, kişisel başarı ve kazanmaya*" ya da "*uyum, destek ve işbirliğine*" dayalı olarak algıladıklarını belirlemek için Cooke ve Rousseau'nun (1988) geliştirdiği Örgüt Kültürü Envanterinin *Başarı odaklı* ve *İşbirliği odaklı* kültür alt boyutlarını Türkçe'ye çevirerek kullandık. 20 maddeden oluşan ölçekte katılımcılardan, iş yerlerinde başarılı olmak için çalışanlardan neyin ne derecede beklendiğini "1=Hiç Katılmıyorum"dan "6=Tamamen Katılıyorum"a kadar uzanan 6'lı ölçekle değerlendirmeleri istenmiştir.

Çatışma Çözüm Tarzları Ölçeği

Çalışmada katılımcıların çatışma çözüm stratejilerini ölçmek için Thomas ve Ruble'nin (1977) Çatışma Yönetimi Stilleri Modeli ve Rahim'in (1983) geliştirdiği Örgütsel Çatışma Envanteri'nden (Organizational Conflict Inventory) esinlenerek Kuşçuluoğlu (2004) tarafından geliştirilen bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek 25 ifadeden oluşmaktadır ve katılımcılara iş ortamında yaşadıklarında çatışmaları çözmek için hangi davranışları gösterdikleri "1=Hiç Katılmıyorum"dan "6=Tamamen Katılıyorum"a kadar uzanan 6'lı ölçekle sorulmuştur.

Verilerin Analizi

Katılımcılardan elde edilen anketler SPSS 16 programıyla analiz edilmiştir. Araştırma hipotezleri ve sonuçları Temel Bileşenler Analizi, iç tutarlılık analizi, Pearson

korelasyon katsayısı, çoklu hiyerarşik regresyon, ANOVA ve bağımsız gruplar t-testi kullanılarak test edilmiştir.

Bulgular

Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği - İİDİA (Job Related Affective Well Being Scale - JAWS) Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı (İİDİA) ölçeğinin faktör yapısını tespit etmek için Temel Bileşenler Analizi uygulanmıştır (Tablo 2). Yapılan analizlerde her iki faktöre yaklaşık değerlerde dağılan "huzur" ifadesi çıkarılarak analiz tekrarlanmıştır.

Tablo 2: İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Faktör Analizi Sonuçları

	Madde Yükü	
Madde	**Olumsuz İİDİA**	**Olumlu İİDİA**
Tehdit altındaymış gibi hissetme	,840	
Bunalım	,831	
Tiksinti	,824	
Kızgınlık	,815	
Bezginlik	,800	
Korku	,797	
Yorgunluk	,750	
Kafa karışıklığı	,731	
Can sıkıntısı	,718	
Hayal kırıklığı	,655	
Coşku		,868
Heves		,850
Hoşnutluk		,839
Sevinç		,835
Tatmin		,790
İftihar (gurur)		,786
Neşe		,754
İlham duygusu		,677
Memnuniyet		,650

Açıklanan toplam varyans: 76,684
Kaiser–Meyer–Olkin Örneklem uygunluğu: 0.933; df: 171
Bartlett anlamlılık değeri: 0.000; Chi-Square: 2675.13

Sonuçlara göre, ifadeler Olumlu İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı (Olumlu İİDİA) ve Olumsuz İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı (Olumsuz İİDİA) olmak üzere iki faktör altında toplanmıştır. Yapılan iç tutarlılık analizinde maddeler arasındaki tutarlılığın yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Cronbach α= .96 ve Cronbach α=.96).

Örgüt Kültürü Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Örgüt Kültürü ölçeğinin faktör yapısını incelemek üzere Temel Bileşenler Analizi uygulanmıştır (Tablo 3). Bu analizler sonucunda ölçeğin "İşbirliği Kültürü" ve

”Rekabet Kültürü“ isimleri altında iki faktör altında toplandığı ve faktörlerin içsel tutarlılık katsayılarının sırasıyla Cronbach α= .97 ve Cronbach α=.89 olduğu görülmüştür.

Tablo 3: Örgüt Kültürü Faktör Analizi Sonuçları

Madde	Madde Yükü	
	İşbirliği Kültürü (%Var: 42,644)	**Rekabet Kültürü** (%Var: 42,644)
Başkalarını cesaretlendirmek	,911	
Başkalarına destek olmak	,911	
Diğer çalışanlara ödüller vermek	,906	
Başkalarının gelişmesine ve büyümesine yardımcı olmak	,906	
Başkalarını ilgilendiren kararlarda onları da işin içine katmak	,885	
İyi bir dinleyici olmak	,871	
Başkalarının kendileri için düşünmelerine yardımcı olmak	,853	
Çatışmaları olumlu olarak çözmek	,852	
Başkalarına zaman ayırmak / ilgilenmek	,832	
Başkalarının ihtiyaçları ile ilgilenmek	,791	
Üstünlük imajına sahip olmak		,825
İşi yarış haline getirmek		,782
Asla kaybediyor görünmemek		,743
Başkalarının karşısında kazanmak		,689
Her zaman “kazanan” olmak		,689
Aynı işi yapanlardan daha üstün başarı göstermek		,633
Her zaman haklı çıkmaya çalışmak		,613
İlgi odağı olmak		,608
Göz önünde olmak ve dikkat çekmek		,600
İşbirliği yerine rekabete önem vermek		,585

Açıklanan toplam varyans: 67,795
Kaiser–Meyer–Olkin Örneklem uygunluğu: 0.891; df: 190
Bartlett anlamlılık değeri: 0.000; Chi-Square: 2366.484

Çatışma Çözümü Tarzları Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Çatışma Çözümü Tarzları Ölçeği’nin 25 ifadesinin faktör yapısını incelemek üzere Temel Bileşenler Analizi uygulanmıştır. Tek bir madde olarak beliren “Uzlaşmaya varmak için karşılıklı fedakarlık yapmanın önemini vurgularım” ifadesi çıkarılarak analiz tekrarlanmış ve dört faktöre ulaşılmıştır. Çatışma çözümünde tam ve kısmen kazanmanın söz konusu olduğu “Problem Çözme” ve ” Uzlaşma” stratejileri katılımcılar tarafından aynı şekilde algılanmış ve bu iki faktör birleşerek tek bir faktör oluşturmuştur. Ayrıca ölçekteki “Zorlama”, “Kaçınma” ve “Uyma” tarzları üç ayrı

faktör olarak belirmiştir (Tablo 4). Yapılan iç tutarlılık analizinde faktörlerin maddeleri arasındaki tutarlılığın yüksek olduğu gözlemlenmiştir (sırasıyla: Cronbach α= .96, .92, .85, .73).

Tablo 4: Çatışma Çözümü Tarzları Ölçeği Faktör Analizi sonuçları

	Madde yükü
1. FAKTÖR *Problem çözme + Uzlaşma* (% Var: 29,098)	
(Uz) Uzlaşabilmek için biraz alıp, biraz vererek konuyu müzakere ederim.	,834
(PÇ) Çatışma konusuyla açıkça yüzleşip, hem kendi isteklerimi hem de karşı tarafın isteklerini gözeterek çözüm ararım.	,817
(PÇ) Hem kendi hemde karşı tarafın hedef ve çıkarlarını tatmin edici bir çözüm bulmaya çalışırım.	,814
(PÇ) Bulunacak çözümün yalnızca iki taraf açısından değil, sonuçtan etkilenebilecek tüm taraflar açısından en iyi çözüm olmasına çabalarım.	,813
(Uz) Çözüm için kabul edilebilir bir orta yol bulmaya çalışırım.	,809
(Uz) Çözüm ararken karşı tarafla olan ilişkimi de dikkate alır, uzlaşmacı bir yaklaşım sergilerim.	,804
(PÇ) Sorunlara herkes açısından en iyi çözümü getirebilmek için tüm görüşlerin ortaya konmasına ve tartışılmasına çalışırım.	,794
(Uz)Her iki taraf için de kazanma ve kaybetmenin yarı yarıya olduğu bir çözüm ararım.	,721
(PÇ) Beklentilerimizi en iyi karşılayan çözümü bulmak için karşı tarafla tam işbirliği yaparım.	,709
2. FAKTÖR : *Zorlama* (% Var: 17,139)	
(Z) Ne olursa olsun çatışmadan kazançlı çıkmak için mücadele ederim.	,834
(Z) Kendi çözümümü kabul ettirmeye çalışırım.	,809
(Z) Sonucun benim açımdan iyi olması için karşı tarafın üstüne giderim.	,802
(Z) Kendi bakış açımın en doğrusu olduğu konusunda ısrar ederim.	,746
(Z) Görüşümü kabul ettirmek için karşı tarafa baskı yaparım.	,726
3. FAKTÖR: *Kaçınma* (% Var: 16,448)	
(K) Olumsuz duygulara neden olmamak için anlaşmazlıklarımı kendime saklarım.	,841
(K) Çatışma konusunda karşı tarafla yüz yüze gelmekten sakınırım.	,703
(K) Karşı tarafla görüş ayrılığımı açıkça paylaşmaktan kaçınırım.	,709
(K) Fikir ayrılıklarından mümkün olduğunca uzak dururum	,688
(K) Çatışma konusuna bulaşmamaya özen gösteririm.	,524
4. FAKTÖR : *Uyma* (% Var: 10,973)	
(U) Karşı tarafın arzusunu yerine getirmeye çalışırım.	,785
(U) Karşı tarafın hedef ve çıkarlarını gerçekleştirmesine rıza gösteririm.	,780
(U) Karşı tarafın isteklerini karşılamak için kendi isteklerimden vazgeçerim.	,648
(U) Karşı tarafın soruna getirdiği çözüme uyarım.	,582
(U) Karşı tarafın beklentilerini yerine getirmeye çalışırım.	,566

Total variance explained: 78,930
Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy: 0.887; df: 190
Bartlett significance value: 0.000; Approx. Chi-Square: 1008.803

Değişkenlerin tanımlayıcı istatistikleri ve aralarındaki ilişkiler

Değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri ile değişkenler arası korelasyon katsayıları Tablo 5'de verilmiştir. Sürekli değişkenler arasındaki ilişkileri gözlemlemek amacıyla, değişkenler arasında Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 5. Ortalamalar, Standard sapma ve Korelasyon Değerleri

		Ort.	SS	1	2	3	4	5	6	7	8
1	İşbirliği Kültürü	3,92	1,41								
2	Rekabet Kültürü	4,05	0,95	-,521**							
3	Problem çözme & Uzlaşma	4,09	1,36	,727**	-,547**						
4	Zorlama	3,27	1,28	-,480**	,575**	-,621**					
5	Kaçınma	2,82	1,00	-,560**	,549**	-,597**	,617**				
6	Uyma	2,91	0,63	,303**	-,100	,367**	-,160	-,101			
7	Olumlu İİDİA	3,20	1,21	,700**	-,491**	,684**	-,416**	-,412**	,323**		
8	Olumsuz İİDİA	3,36	1,32	-,647**	,616**	-,571**	,598**	,611**	-,213**	-,783**	

* $p < .05$, ** $p < .01$

Katılımcıların işe ilişkin olumsuz duygusal iyilik algıları ortalama 3,5 seviyesinden düşük olmakla birlikte, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algılarından daha yüksektir. Katılımcılar çatışmaları çözerken en fazla "problem çözme ve uzlaşma" (X=4,09) stratejisini kullandıklarını, bunu takiben de sırasıyla "zorlama" (X=3,27), "uyma" (X=2,91) ve "kaçınma" (X=2,82) yaklaşımlarını benimsediklerini belirtmişlerdir. Örgüt kültüründe ise, rekabetin işbirliğinden daha baskın olduğu görülmektedir.

Pearson korelasyon katsayıları incelendiğinde, *İşbirliği kültürü*, çatışma stratejileri boyutlarından problem çözme & uzlaşma boyutu ve uyma boyutu ile pozitif (sırasıyla r =,72 ve r =,30); zorlama ve kaçınma boyutları ile ise negatif yönde ilişkilidir (sırasıyla r = -,48 ve r = -,56). *Rekabet kültürü* ise, çatışma stratejileri boyutlarından zorlama ve kaçınma boyutları ile pozitif (sırasıyla r=,57 ve r =,54); problem çözme & uzlaşma boyutu ile negatif (r= -,54) yönde ilişkilidir.

İşbirliği kültürü, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısıyla pozitif yönde (r = ,72); olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısıyla ise negatif yönde (r = - ,64) ilişkilidir. Rekabet örgüt kültürü ise, tam tersi bir şekilde olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısıyla negatif yönde (r = - ,49); olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısıyla ise pozitif yönde (r = ,61) ilişkilidir.

İşe ilişkin olumlu duygusal iyilik algısı çatışma stratejileri boyutlarından problem çözme & uzlaşma boyutu ve uyma boyutu ile pozitif yönde (sırasıyla r =,68 ve r =,32); zorlama ve kaçınma boyutları ile ise olumsuz yönde ilişkilidir (sırasıyla r = -,41 ve r = -

,41). *İşe ilişkin olumsuz duygusal iyilik algısı*, çatışma stratejileri boyutlarından zorlama ve kaçınma ile pozitif (sırasıyla r =,59 ve r =,61); problem çözme & uzlaşma boyutu ve uyma boyutu ile ise negatif yönde (sırasıyla r = -,57 ve r = -,21) ilişkilidir.

Regresyon Analizleri Sonuçları

Araştırmamızdaki işbirliği kültürü, rekabet kültürü, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı bağımsız değişkenlerinin hep birlikte çatışma çözüm tarzları üzerindeki etkilerini incelemek üzere regresyon analizleri uygulanmıştır. Sözü geçen değişkenlerin çatışma çözüm tarzlarından "problem çözme & uzlaşma" üzerindeki katkısını gösteren regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da görülmektedir.

Tablo 6. Problem çözme & Uzlaşma çatışma çözüm tarzı regresyon analizi

Değişkenler	β	t	p
İşbirliği kültürü	, 441	5,156	,000
Rekabet kültürü	-,222	-2,943	,004
Olumlu İİDİA	,386	3,767	,000
Olumsuz İİDİA	154	1,477	,143

Bağımlı Değişken: Problem çözme & Uzlaşma
R^2 = ,61; Adjusted R^2 = ,60; F = 45,805

İşbirliği örgüt kültürü ve olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı, problem çözme ve uzlaşma yaklaşımıyla çatışma çözme davranışı üzerine anlamlı pozitif katkı yapmaktadır (sırasıyla β=,441 ve β=,386). Örgütteki rekabet kültürünün katkısı ise anlamlı ve negatiftir (β=-,222).

İşbirliği kültürü, rekabet kültürü, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı bağımsız değişkenlerinin hep birlikte çatışma çözüm tarzlarından "Zorlama" üzerindeki katkısını gösteren regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7. Zorlama çatışma çözüm tarzı regresyon analizi

Değişkenler	β	t	p
İşbirliği kültürü	-, 174	- 1,689	,094
Rekabet kültürü	,302	3,316	,001
Olumlu İİDİA	,228	1,844	,068
Olumsuz İİDİA	,478	3,815	,000

Bağımlı Değişken: Zorlama
R^2 = ,44; Adjusted R^2 = ,42; F = 22,878

Rekabet örgüt kültürü ve olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı, zorlama yaklaşımıyla çatışma çözme davranışı üzerine anlamlı pozitif katkı yapmaktadır (sırasıyla β=,302 ve β=,478).

İşbirliği kültürü, rekabet kültürü, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı bağımsız değişkenlerinin hep birlikte çatışma çözüm tarzlarından "Kaçınma" üzerindeki katkısını gösteren regresyon analizi sonuçları Tablo 8'de görülmektedir.

Tablo 8. Kaçınma çatışma çözüm tarzı regresyon analizi

Değişkenler	β	t	p
İşbirliği kültürü	-, 357	- 3,616	,000
Rekabet kültürü	,212	2,434	,016
Olumlu İİDİA	,353	2,981	,004
Olumsuz İİDİA	,526	4,379	,000

Bağımlı Değişken: Kaçınma
R^2 = ,49; Adjusted R^2 = ,47; F = 27,345

Olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve rekabet kültürü kaçınma yaklaşımıyla çatışma çözme davranışı üzerine anlamlı pozitif katkı yapmaktadır (sırasıyla β=,526; β=,353; β=,212). İşbirliği kültürünün katkısı ise, anlamlı ve negatiftir (β= -, 357).

İşbirliği kültürü, rekabet kültürü, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı bağımsız değişkenlerinin hep birlikte çatışma çözüm tarzlarından "Uyma" üzerindeki katkısını gösteren regresyon analizi sonuçları Tablo 9'da görülmektedir.

Tablo 9. Uyma çatışma çözüm tarzı regresyon analizi

Değişkenler	β	t	p
İşbirliği kültürü	, 290	2,318	,022
Rekabet kültürü	,031	,279	,781
Olumlu İİDİA	,359	2,391	,018
Olumsuz İİDİA	,237	1,555	,123

Bağımlı Değişken: Uyma
R^2 = ,18; Adjusted R^2 = ,15; F = 6,311

Olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve işbirliği kültürü uyma yaklaşımıyla çatışma çözme davranışı üzerine anlamlı pozitif katkı yapmaktadır (sırasıyla β=,359 ve β=,290).

Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada, çatışmanın yapıldığı örgütün kültürel ortamı ve çatışmada taraf olan kişilerin duygu durumları çatışmanın en önemli bileşenleri olarak değerlendirilmiş ve kişilerin bu bileşenler doğrultusunda yaşadıkları çatışmalara nasıl bir çözüm yolu getirecekleri araştırılmıştır.

Araştırmamızda yer alan katılımcılar, çatışmaları çözerken en fazla "problem çözme ve uzlaşma" stratejisini kullandıklarını, bunu takiben de sırasıyla "zorlama", "uyma" ve "kaçınma" yaklaşımlarını benimsediklerini belirtmişlerdir. Araştırmamızın sonuçları Türk katılımcıların çatışma çözümünde daha aktif olarak çatışma konusu ve kişilerle yüzleşme yolunu tercih ettiklerini göstermektedir. Hükmetme ya da zorlama tarzının ikinci sırada tercih edilmesi, buna karşın daha pasif olan uyma ve kaçınma tarzlarının daha az benimsenmesi, Türk katılımcıların çatışmalardan kaçmayı ya da ilişkiyi sürdürmek adına kendilerini feda etmeyi tercih etmediklerini göstermektedir. Bulgularımız, Ma ve Diğerlerinin (2010) Türk çalışanlarla yaptıklarını araştırmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Bu sonuçlar, toplulukçu bir kültürden pek beklenmeyen bir durum gibi gözükse de Türk toplumunun doğu ve batı değerlerinin bir karışımı olduğu ve son on yıllarda daha rekabetçi ve bireyci özellikler edindiği yapılan çalışmalarla desteklenmektedir (Aycan, 2001). Özdemir ve Özdemir (2007) de, üniversite çalışanlarına yönelik bir araştırmada daha fazla işbirliği ve uzlaşma tarzlarının sergilendiğini ve bu tarzların etkili çatışma yönetimi tarzları olarak algılandıklarını tespit etmiştir. Yine Özkalp ve Diğ., (2009), farklı sektörlerdeki yöneticilerle yaptıkları çalışmalarında en çok kullanılan problem çözme çatışma yönetimi tarzını, uzlaşmacı tarzın izlediğini belirtmişlerdir. Bu sonuçları, Türk toplumunun kolektivist (toplulukçu) kültür özelliğiyle açıklayabilmemize rağmen genelleme yapmak doğru olmayabilir. Örneğin, Sargut (2001), sanayi işletmeleri ve sendika yöneticileriyle yaptığı araştırmalarında, çatışmadan kaçınma tarzının ilk sırada, uzlaşma tarzının ise ikinci sırada uygulandığını göstermiştir. İşbirliği içinde problem çözme yaklaşımı ise daha sonra gelmektedir. Sargut, toplulukçu bir kültür olmasına karşın Türk toplumunda rastlanan düşük sinerji ve düşük güven düzeyi yüzünden işbirliği gerektiren kazan-kazan stratejisinin yaygın olarak kullanılamayacağını ifade etmektedir. Bizim çalışmamızda ise, problem çözme & uzlaşma en fazla kullanılan çatışma çözüm tarzı olarak görülmektedir. Farklı araştırma sonuçları, katılımcıların özellikleri ve çalıştıkları sektörler göz önüne alınarak bu konuda daha detaylı çalışmaların yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Çatışma Çözümü Tarzları Ölçeği faktör analizi sonuçlarından da görülebileceği gibi, Problem çözme ve Uzlaşma alt boyutları birleşerek tek bir faktör altında toplanmıştır. Çatışma çözüm tarzları ölçeği oluşturma aşamasında Kuşçuluoğlu (2004)'nun problem çözme ve uzlaşma alt boyutlarını birbirinden bağımsız ifade edebilmek için yaptığı detaylı ve titiz çalışmalara rağmen öyle görünmektedir ki, katılımcılar içinde yer aldıkları kültürde bu iki boyutu birbirinden ayırt edememekte, her ikisini de aynı biçimde algılamaktadırlar. Gerek Kuşçuluoğlu'nun yüksek lisans tezinde, gerekse de bu çalışmada farklı katılımcılarla uygulanmasına karşın problem çözme ve uzlaşma boyutlarının ayrı ayrı değil de tek bir faktör altında toplanması farklı soruları akla getirmektedir. Katılımcılar, çatışma halindeki tarafların tam bir işbirliği içinde karşılıklı kazanç elde ederek sorunu çözdükleri kazan-kazan stratejisine dayalı problem çözme tarzını karşılıklı tavizlerle bir orta yol bulmaya dayalı uzlaşma tarzıymış gibi algılamış olabilirler. Belki de bilgi, farkındalık, öğrenme, yaratıcılık, niyet, birey bilinci

ve "bilgece" düşünmek ve davranmak gerektiren kazan-kazan tarzı tıpkı Sargut'un ifade ettiği gibi bu kültürde bilinen, algılanan ve yaygın olarak kullanılan bir çatışma çözüm tarzı değildir. Öte yandan, çatışma çözüm tarzları anketinin oluşturulması aşamasında bu iki tarz arasındaki fark Kuşçuluoğlu (2004) tarafından çok açık bir şekilde ifade edilememiş de olabilir. Yine kendi çatışma çözüm tarzlarını değerlendiren katılımcılar anketin bu faktör altındaki ifadelerinde yer alan "sosyal beğenilirlik" olgusunun etkisi altına girerek gerçeği tam yansıtmayan cevaplar vermiş de olabilirler. Sonuç olarak, batı kültüründe geliştirilmiş çatışma çözüm tarzları ölçeklerini Türkçe'ye çevirip kullanmak yerine Türk kültüründe kullanılan tarzları belirlemeye yönelik kaynağını nitel çalışmalardan alan detaylı ölçek çalışmaları yapılması gerekmektedir.

Kültürel değişkenlerin, çatışma davranışını öngörme ve yönetmede büyük bir önemi olduğu savından hareketle oluşturduğumuz, ilk hipotezimiz

H1: İşbirliğine dayalı örgüt kültürü ile problem çözme ve uzlaşma çatışma çözümü tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

hipotezi doğrulanmıştır.

Cooke ve Rousseau (1988)'nun "Humanist-Diğergam" olarak adlandırdığı işbirliğine dayalı örgüt kültürlerinde çalışanlardan destekleyici, katılımcı ve yapıcı olmaları, birbirlerinin gelişimine yardım etmeleri ve ihtiyaçlarıyla ilgilenmeleri beklenmektedir. Çatışma çözüm tarzlarından Problem çözme & Uzlaşma ile İşbirliği kültürü, Rekabet kültürü ve Olumlu/Olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı değişkenleriyle kurulan regresyon modellemesinde (Tablo 6), *işbirliği kültürünün* Problem çözme & Uzlaşma çatışma çözüm tarzını anlamlı bir şekilde açıkladığı görülmüştür (β= ,441). İşbirliği ve yardımlaşmanın teşvik edildiği örgütlerde, çatışmalar tarafların tam ya da kısmen hedeflerine ulaştıkları daha yapıcı bir tarz olan Problem çözme & Uzlaşma tarzıyla çözümlenmektedir. Öte yandan, işbirliği kültürü Kaçınma çatışma çözüm tarzına olumsuz (Tablo 8, β= -, 357); Uyma çatışma çözüm tarzına ise olumlu (Tablo 9, β= , 290) katkı yapmaktadır. Santoro ve Gopalakrishnan (2000), işbirliğine dayalı örgütlerde çatışma yönetiminde işbirliği ve uzlaşma stratejilerinin izlendiğini, kaçınma, uyma ve zorlama stratejilerinden uzak durulduğunu belirtmektedirler. Ne var ki, Türk kültürünün özellikleri düşünüldüğünde Uyma yani karşısındakinin hedef ve ihtiyaçlarına ulaşması için kendi amaçlarından vazgeçme davranışı olumlu hatta kültürün ödüllendirdiği bir davranış biçimidir. Dolayısıyla işbirliğine dayalı örgüt kültürlerinde her ne kadar kaybet-kazan dinamikleri içerse de uyma yani boyun eğme davranışı kabul gören bir çatışma çözüm tarzı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmamızın ikinci hipotezi olan

H2: Rekabete dayalı örgüt kültürü ile zorlama, kaçınma ve uyma çatışma tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

hipotezi ise, kısmen doğrulanmıştır.

Çatışma çözüm tarzlarından Zorlama, Kaçınma ve Uyma çatışma tarzları ile İşbirliği kültürü, Rekabet kültürü ve Olumlu/Olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı değişkenleriyle kurulan regresyon modellemelerinde (Tablo 7,8,9), *rekabet kültürünün* Zorlama (β= ,302) ve Kaçınma (β= ,212) çatışma çözüm tarzlarını olumlu bir şekilde açıkladığı görülmüştür. Rekabetin hakim olduğu örgüt kültürlerinde çatışmalar

hükmedici ve zorlayıcı ya da pasif ve kaçınmacı tarzlarda çözülmekte, problem çözme ve uzlaşma davranışları benimsenmemektedir. Uyma davranışı üzerine ise anlamlı bir katkısı görülmemektedir. Cooke & Rousseau (1988)'nun "Rekabetçi" olarak adlandırdığı rekabete dayalı örgüt kültürlerinde çalışanlar, kazanan oldukları ve diğer çalışanların önüne geçtikleri için ödüllendirilirler. Bu tip örgütlerin çalışanları, kazan-kaybet dinamikleriyle hareket ederek iş arkadaşlarıyla *birlikte* değil onlarla *rakabet içine girerek* iş görürler. Bu durum çatışmalarda kullanılan tarzları da etkilemekte, çalışanlar ya ilişkiye ve karşı tarafa hiç önem vermeyerek tamamen kendi çıkarlarını gözeten hükmedici bir tarzı benimsemekte ya da çatışma durumlarından kaçınarak görmezden gelmektedirler. Her iki durumda da etkin ve kalıcı sorun çözümü ve olumlu ilişkilerden bahsetmek mümkün değildir. Çatışma yönetimi tarzlarına dair farklı ülke ve kültürler üzerinde gerçekleştirilen pek çok araştırma; çatışma yönetimi süreci ve stratejisinde kültürel bağlamın yadsınamaz önemini gözler önüne sermektedir (Holt ve DeVore, 2005). Bu çalışma sonucunda da Kaushal ve Kwantes (2006)' in de ifade ettiği gibi çatışma davranışını öngörme ve çatışmayı yönetmede, örgütteki kültürel değişkenlerin büyük bir önemi olduğu görülmektedir.

İyilik algısı, duygu gibi kişisel değişkenler de insanların çatışma durumlarını nasıl algıladıkları ve bu durumlar karşısında nasıl davrandıkları ile ilişkilidir. Huzur duygusunu yoğun olarak yaşayan bir insanın öfke duygusunu yoğun olarak yaşayan bir insana göre daha farklı çatışma yöntemleri belirlemesi beklenebilir. Yapılan analizlerde genel özyeterlilik ve başarı odaklılığın iyilik algısının pozitif ve negatif unsurları ile anlamlı korelasyonlar gösterdiği bulunmuştur (Devos ve Diğ., 2006). Olumlu duyguları sıklıkla yaşayan bireylerin daha çok işbirlikçi ve uzlaşmacı çatışma yöntemlerini seçeceği varsayımından hareketle oluşturduğumuz üçüncü hipotezimiz

H3: İşe ilişkin olumlu duygusal iyilik algısı ile problem çözme ve uzlaşma çatışma çözümü tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

hipotezi doğrulanmıştır.

Çatışma çözüm tarzlarından Problem çözme & Uzlaşma ile İşbirliği kültürü, Rekabet kültürü ve Olumlu/Olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı değişkenleriyle kurulan regresyon modellemesinde (Tablo 6), *Olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısının* Problem çözme & Uzlaşma çatışma çözüm tarzını anlamlı bir şekilde açıkladığı görülmüştür (β= ,386). İşlerini coşku ve hevesle yapan, tatmin duyguları yüksek mutlu çalışanlar çatışma durumlarını çözerken hem kendi hem de karşı tarafın hedef ve ihtiyaçlarını gözetmekte, sorunlara daha yapıcı ve kalıcı çözümler getirmeye odaklanmaktadırlar. Rahim ve arkadaşları da (1999), çalışanların moral düzeyini geliştirici faaliyetlerin, tarafları problem çözme tarzına yaklaştırabileceği sonucuna varmışlardır. Öte yandan, olumlu işe ilişkin duygusal iyilik algısının Kaçınma (Tablo 8, β= ,353) ve Uyma (Tablo 9, β= ,359) çatışma çözümü davranışına yaptığı olumlu katkılar manidardır. Öyle görünmektedir ki, işe ilişkin olumlu duygular besleyen huzurlu, neşeli ve mutlu çalışanlar karşılaştıkları çatışma durumlarında her iki tarafın da tam ya da kısmen kazanç sağladıkları daha yapıcı bir tarz olan işbirliği & uzlaşma tarzını benimsemekte, çatışmadan uzak durmakta ya da kendileri için kaybetmek anlamına gelse bile karşı tarafın hedeflerini gerçekleştirmelerine razı olmaktadırlar. Yine bu sonuçları Türk kültürünün çatışmadan uzak durmaya çalışan ya da uyum göstermeyi ödüllendiren özellikleriyle açıklamak mümkün görünmektedir. İşe ilişkin

olumlu duygular çatışma yönetimi kavramıyla yakından ilişkili olduğu gibi performans, işten ayrılma eğilimi ve örgüt sağlığı ile de ilişkilidir (Spector ve Jex, 1998).

Olumsuz duyguları sıklıkla yaşayan bireylerin daha çok zorlama, kaçınma ve uyma çatışma çözümü yöntemlerini seçeceği varsayımından hareketle oluşturduğumuz üçüncü hipotezimiz,

H4: İşe ilişkin olumsuz duygusal iyilik algısı ile zorlama, kaçınma ve uyma çatışma çözümü tarzları arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki vardır.

kısmen doğrulanmıştır.

Çatışma çözüm tarzlarından Zorlama, Kaçınma ve Uyma çatışma çözümü ile İşbirliği kültürü, Rekabet kültürü ve Olumlu/Olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısı değişkenleriyle kurulan regresyon modellemelerinde (Tablo 7,8,9), Olumsuz işe ilişkin duygusal iyilik algısının Zorlama (β= ,478) ve Kaçınma (β= ,526) çatışma çözüm tarzlarına önemli katkılar yaptığı görülmektedir. Uyma davranışı üzerine ise anlamlı bir katkısı görülmemektedir. Kızgın, bıkkın, huzursuz, tehdit altındaymış gibi hisseden çalışanların kazanan ve kaybedenlerin olduğu daha hükmedici ve zorlayıcı ya da daha pasif ve kaçınmacı stratejilere yönelmesi bu çalışmanın beklenen sonuçları olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca, işe ilişkin olumsuz duygular arttıkça problem çözme & uzlaşma ya da uyum gösterme davranışlarında azalma gözlenmektedir.

Sonuç olarak, bu araştırma çalışanları arasında problem çözme ve uzlaşma yönünde bir iletişim modeli ve çatışma çözüm stratejisi tercihinin yaygınlaşmasını hedefleyen şirketlere, öncelikle çalışanların memnuniyetine ve işe ilişkin olumlu duygular içerisinde olmalarına önem vermeleri gerektiğini ve bununla birlikte işbirlikçi bir örgüt kültürü oluşturmaları gerektiğini önermektedir. Özellikle de işbirliğine dayalı örgüt kültürü ile işe ilişkin olumlu duygular arasındaki yüksek korelasyon (r= ,700), çalışanlarının birbirlerine destek olduğu, yardımlaştığı ve ihtiyaçlarıyla ilgilendiği bir örgüt kültüründe çalışanların işe ilişkin olumlu duygular geliştirdiğine işaret etmektedir. Kuşkusuz bunun tersi de doğrudur; yani işlerine karşı olumlu duygular besleyen mutlu, işlerini hevesle yapan coşkulu çalışanlar birbirleriyle daha iyi ilişkiler içinde olma eğilimine girmekte, olumlu ve işbirliğine dayalı bir örgüt kültürü oluşturmaktadırlar.

Çalışanların işe ilişkin olumlu duygular beslemesi, problem çözme ve uzlaşmacı çatışma çözüm stratejilerine yönelmelerine doğrudan etki edecek ve ayrıca işbirlikçi örgüt kültürünün, yine çalışanların işbirlikçi ve uzlaşmacı çatışma çözüm stratejilerine yönelmelerine olan etkisini de arttıracaktır. Örgütlerde yapılan işlere ve süreçlere ilişkin optimal düzeylerde yaşanan çatışmaların durağanlaşmayı önlediği ve örgütün gelişmesini sağladığı bugün artık bilinen bir gerçektir. Etkin çatışma yönetimi ise, hangi seviyede olursa olsun tüm çalışanların fakat özellikle de yöneticilerin bilmesi ve uygulaması gereken önemli bir olgudur.

Araştırmamızın sonuçları, çatışmaların yaşandığı ortamın ve çatışmaların içinde yer alan aktörlerin duygu durumlarının etkin çözüm stratejilerine olan katkısına dikkat çekmektedir. Günümüz iş yaşamı düşünüldüğünde araştırmamız, etkin bir çatışma yönetimi ile örgütün gelişimine katkı yapmak isteyen başta yöneticiler olmak üzere tüm örgüt çalışanlarına önemli ipuçları sağlayabilir. Zira, iyi yönetilen çatışma durumlarının örgütsel başarıyı artırmadaki önemli rolü yadsınamaz.

Kaynakça

Artan, E. İ., (2002). Çatışma Yönetimi, Örgütte Kişisel Gelişim, (Ed. E. A. Aslan), Nobel Yayıncılık, ss. 201-235, Ankara.

Aycan, Z. (2001). Human resource management in Turkey: current issues and future challenges. International Journal of Manpower, 22, 3, 252-260.

Bayram N., E. M. Kuşdil, S. Aytaç ve N. Bilgel. (2004). İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinin (Job-Related Affective Well Being-JAWS) Türkçe Versiyonunun Güvenilirlik Çalışması, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi: Öneri, 6, 22, 1-7

Baysal, A.C. ve Tekarslan, E. (1996). İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri, 2. Baskı, Avcıol Basım-Yayın, İstanbul.

Bovvditch, J., ve Buono, A. F. (1990). A Primer on Organizational Behavior, John Wiley and Sons, Newyork.

Bumin, B. (1990). İşletmelerde Organizasyon Geliştirme ve Çatışmanın Yönetimi, Gazi Üniversitesi Basımevi, Ankara.

Cameron, K. S. ve Quinn, R. E. (1999). Diagnosing and changing organizational culture. Reading: Addison-Wesley.

Cooke, R. A. ve Rousseau, D. M. (1988). "Behavioral norms and expectations: A quantitative approach to the assessment of organizational culture", Group and Organization Studies, 13, 245-273.

Cottringer, William (1999). Executive Excellence, 22 Mayıs.

Daniels, K. (2000). "Measures of five aspects of affective well-being at work", Human Relations, 53, 275–294.

Devos, G., D. Bounckenooghe, N. Engels, G. Hotton ve Aelterman A. (2006). The Well Being of Flemish Primary School Principals. Vlerick Leuven Gent University Working Paper Series /27

Dreu, C. D. ve E. Van de Vliert (eds.) (1997). Using Conflict in Organizations. London: Sage Publications.

Erdoğan, İ. (1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul.

Eren, Erol. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi , 6. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul.

Eren, E. (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul Eren, E., (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Genişletişmiş Sekizinci Bası, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Eroğlu, F. (1996). Davranış Bilimleri, 3.Basım, Beta Yayınları, İstanbul.

Friedman, R. A., Currall S. C. ve Tsai J. C. (2000). "What Goes Around Comes Around: The Impact of Personal Conflict Style on Work Conflict and Stress", The International Journal of Conflict Management, Vol.11, No.1, 32-55.

Gross, M. A. ve Guerrero, L. K. (2000). "Managing Conflict Appropriately and Effectively: An Application of the Competence Model to Rahim's

Organizational Conflict Styles", The International Journal of Conflict Management, 11(3), 200-226.

Gudykunst, W. B., ve Kim, Y. Y. (2003). Communication with strangers: an approach to intercultural communication (4th ed.), McGraw-Hill.

Hall, E. T. (1976). Beyond culture. New York: Doubleday.

Handy C.B. (1985). Understanding Organizations, 4th edn. Facts on File Publications, New York, USA.

Harrison, R. (1972). 'Understanding your organization's character'. Harvard Business Review, May-June, 119-128.

Hofstede, G. (1980). Culture's consequences: International differences in work-related values, Beverly Hills: Sage, 1980.

Holt, J. L. ve DeVore, C.J. (2005). "Culture, gender, organizational role, and styles of conflict resolution: A meta-analysis", International Journal of Intercultural Relations, Sayı: 29, 173.

Karip, E. (1999). Çatışma Yönetimi, Ankara: Pegem Yayıncılık.

Katwyk V. P. T., S. Fox, P. E Spector ve K. Kelloway. (2000). "Using the Job-related Affective Well-Being Scale (JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors", Journal of Occupational Health Psychology, 5, 219-230.

Kaushal, R. ve Kwantes, C. T. (2006). "The role of culture and personality in choice of conflict management strategy", International Journal of Intercultural Relations, Sayı: 30, 579–580.

Keskin, H., Günsel, A. ve Eren, S. (2004). "Adokrasi, Klan, Pazar ve Hiyerarşi Kültürleri İle Firma Performansı Arasındaki İlişkiler", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(1-2), 2004.

Kılınç, T. (1985)." Örgütlerde Çatışma : Mahiyeti ve Nedenleri", İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi;, Cilt:11, 103-124.

Kılınç, T. (1986). " Örgütlerde Çatışma, Başa Çıkma Yöntemleri ve Yönetimi" . İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, Cilt:15, Sayı:1, 149-168.

Kim, T. Y., Wang, C., Kondo, M., ve Kim, T. H. (2007). "Conflict Management Styles: The Differences Among Chinese, Japanese and Koreans", International Journal of Conflict Management, 18(1), 23-41.

Koçel, T. (2001). İşletme Yöneticiliği, 8. Bası, Beta Basım Yayım, İstanbul.

Koçel, T. (2003). İşletme Yöneticiliği, Genişletilmiş 9. Bası, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Koçel, T. (2007). İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyon-Organizasyonlarda Davranış-Klasik-Modern-Çağdaş Yaklaşımlar, İstanbul.

Koptagel G. (1982). Tıpsal Psikoloji, Tıpta Davranış Bilimleri, İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Dekanlık Yay. No:110, İstanbul.

Kuşculuoğlu, S. (2004). A study on conflict management styles in relation to the dominant personality factors [Çatışma çözüm stillerinin baskın kişilik özellikleri

ile ilişkisi üzerine bir inceleme] Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Ma, Z., Erkuş A. ve Tabak A. (2010). "Explore the impact of collectivism on conflict management styles: A Turkish study, International Journal of Conflict Management, Vol. 21 No. 2, 2010 ss. 169-185.

Özdemir, A. Y. ve Özdemir, A. (2007). "Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (18), 393-410.

Özkalp, E., Sungur, Z. ve Özdemir, A. A. (2009). "Conflict Management Styles of Turkish Managers", Journal of European Industrial Training, 33(5), 419-438.

Pondy L.R. (1972). Organizational Conflict : Concepts and Models, Mc Graw Hill Book Co.,N.Y., 269-270.

Pheysey, D. C. (1993). Organisational Cultures: Types and Transformations. London: Routledge.

Quinn, R.E. ve McGrath, M.R. (1985). The transformation of organizational cultures: A competing values perspective. Organizational culture, 315-334.

Rahim, M. A. (1983). "A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict", Academy of Management Journal, 26 (2), 368-376.

Rahim, M. A. (1985). A Strategy for Managing Conflict in Complex Organizations, Human Relations, Vol: 38, 81- 89.

Rahim, M. A. (1986). Managing Conflict in Organizations, Praeger Publishers, New York.

Rahim, M. A. (2002). "Toward A Theory of Managing Organizational Conflict", The International Journal of Conflict Management, 13 (3), ss.206-235.

Rahim, M. A. ve Bonoma, T.V. (1979). Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention. Psychological Reports, 44: 1323-1344.

Rahim, M. A. ve Psenicka, C. (2002). "A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries", International Journal of Organizational Analysis, 10, (4), 302-326.

Robbins, Stephen P. (2001). Organizational Behavior , Prentice Hall Inc, New Jersey.

Robins, S. P. ve Judge T. (2009). Organizational Behavior 13rd Edition, Pearson.

Santoro, M., D. ve Gopalakrishnan, S. (2000). "The institutionalization of knowledge transfer activities within industry–university collaborative ventures", Journal of England Technology Management, 17, 304.

Sargut, A. S. (2001). Kültürler Arası Farklılaşma ve Yönetim, İmge Kitabevi, Ankara.

Schein, E. H. (1990). "Organizational Culture", American Psychologist Published, Sayı: 45(2), ss.109-119, Çev: Akbaba A., "Örgütsel Kültür", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(3).

Schwartz, Howard ve Stanley M. Davis (1981), "Matching Corporate Culture and Business Strategy", Organizational Dynamics, 10(1), ss. 30-48.

Shtogren, J. A. (1984). Corporate culture: The sabertoothed caveat. Braniff, June, 30-32.

Smith, T. W. (1992). "Hostility and health: Current status of a psychosomatic hypothesis", Health Pyschology, 11, 130-150.

Spector, P. E. ve S. M. Jex. (1998). "Development of tour self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory", Journal of Occupational Health Psychology, 3, 356 – 367.

Stockwell, Ross G. (1997). Effective Communication in Managing Conflict , CMA Magazine, 71, 6-7.

Şimşek, M. Ş. (2002). Yönetim ve Organizasyon, (7. Baskı), Konya.

Tekarslan, E., Baysal A. C., Hüner Ş., ve Tanıl K. (2000). Davranışın Sosyal Psikolojisi, İstanbul: Dönence Basım, 334.

Thomas, K. W. ve Ruble, T. L. (1977). "Support a Two-Dimensional Model of Conflict Behavior", Organizational Behavior and Human Performance, Vol: 16, 143-155.

Warr, P. (1987). Work, unemployment, and mental health. Oxford: Oxford University Press.

Warr, P. B. (1990). "The measurement of well-being and other aspects of mental health", Journal of Occupational Psychology, 63, 193–210.

Watson, D., L. A. Clark ve A. Tellegen. (1988). "Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales", Journal of Personality and Social Psychology, 54, 1063-1070.

Yetim, Ü. (2001). Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Zarankin, T. G. (2008). "A New Look at Conflict Styles: Goal Orientation and Outcome Preferences", International Journal of Conflict Management, 19(2), 167-184.

Zhang, R. (2007). "The Effect of Situational and Relational Factors on Conflict Styles", Intercultural Communication Studies, XVI: 3.

The Impact of Organizational Culture and Job Related Affective Well Being on Employees' Conflict Resolution Styles

Nurdan Özarallı
Marmara University
Faculty of Business Administration,
34180, Bahçelievler, İstanbul, Turkey
nozaralli@marmara.edu.tr

Introduction

Modern management theorists today maintain that conflict can produce positive outcomes for an organization if managed effectively (Rahim, 2002). Due to "the growing complexity of organizations, use of teams and decision making, and globalization" (Lang, 2009, p. 240), effective conflict management has become an important issue for organizations which aim to enhance learning, individual and group outcomes as well as organizational performance.

Conflict management is defined as "behavior oriented toward the intensification, reduction, and resolution of the tension" (De Dreu, Harinck, Van Vianen, 1999, p. 371). Overall conflict management aims to minimize emotional conflicts at all levels, attain and maintain a moderate amount of task and process conflict, and raise or lower the conflict to an optimum level by utilizing the appropriate conflict management styles.

Conflict resolution has been the focus of considerable attention for decades. Rahim (2002) suggests that people may select from five styles in resolving conflicts:

• Avoiding: Individuals simply ignore or deny that no actual or potential disagreement really exists, or hope that it will disappear on its own.

• Accomodating: It means making unilateral concessions and giving in to the other's wishes without attending to one's own.

• Forcing/Competing: Goals are achieved by formal or informal positional power and at the expense of others.

• Compromising: Parties proceed with a 'give-and-take' attitude by giving up some of their assertions. There is no full achievement of desires but mutual goals are promoted for mutual benefits.

• Problem solving/Collaboration: Parties have a desire to fully satisfy both own and other's wishes. They focus on problem solving and generate the best possible solution for both parties.

In this study, we assumed that both contextual and personal factors will play a role in one's approach to conflict resolution strategies. For example, Putnam and Wilson (1982) argued that an individual's choice of conflict management can be influenced by the structure of the organization as well as one's position in that organization. The selection of a strategy to conflict resolution also depends on the culture of the organization – the shared beliefs and values guiding the thinking and behavioral styles of employees. Organizational culture has been defined by the two styles of the Organizational Culture Inventory: *Cooperative* (Humanistic-Helpful) and *Competitive* (Cooke and Rousseau, 1998). In a cooperative-Humanistic culture, members are expected to be supportive and constructive helping each other to grow. In

a competitive culture, winning is important and members are rewarded for outperforming others. Thus,

We hypothesized that

H1: *There is a significant positive relationship between cooperative organizational culture and problem solving and comprimising conflict resolution styles.*

H2: *There is a significant positive relationship between competitive organizational culture and forcing, accomodating and avoiding conflict resolution styles.*

We assumed that dispositions can influence and predict the formation of attitudes and behaviors within organizations. Waltman and Wilson (1986) also asserted that an individual's approach to conflict may be a function of dispositional traits. This study focuses on *positive* and *negative job related affective well being* as a dispositional variable (Katwyk, et. al., 2000). Individuals with positive job related affective wellbeing will experience emotions such as happiness, excitement, and delight and associate them with pleasurable evaluations of events, people and work situations. Job-related negative emotions, on the other hand, such as anger, hostility, fear, and disgust are related to unpleasant events, people and work situations. Thus, we hypothesized that

H1: *There is a significant positive relationship between positive job related affective well being and problem solving and comprimising conflict resolution styles.*

H2: *There is a significant positive relationship between negative job related affective well being and forcing, accomodating and avoiding conflict resolution styles.*

Method

Sample: Participants were a convenience sample of 236 white collar employees from different industries at the private sector. The analyses were conducted on 104 women and 122 men. The avarage age of the participants was 27,4 and the avarage organizational tenure was 7,7 years. %64.2 of the participants were university graduates (N=150).

Instruments and Procedure: Participants completed "Conflict Resolution Styles Survey" (Kuşçuluoğlu, 2004); Organizational Culture Inventory: *Cooperative* (Humanistic-Helpful) and *Competitive* Styles Survey (Cooke and Rousseau, 1998) and "Job Related Affective Well Being Scale" (Katwyk et. al., 2000). The items were rated on a 6-point Likert scale ranging from 1=Strongly disagree/or Never; to 6=Strongly agree/Very often. Surveys were sent to the participants' e-mail addresses.

Findings

In general, the Cronbach α values of the instruments used in the study ranged from α= ,96 to α=,73 providing confidence that the instruments are reliable.

The factor analysis of the Conflict Resolution Styles Survey produced 4 factors: Problem- solving and Comprimising collapsed into one factor, which we named "Problem solving& Comprimising". "Forcing","Avoiding", and "Accommodating" were the other factors. As to the preferred conflict management styles, we can see a clear preference for *problem solving&comprimising* style (X=4,09) and a secondary preference for *forcing* (X=3,27), followed by *accommodating* (X=2,91) and *avoiding* style (X=2,82).

Pearson correlation analysis showed that Colloborative organization culture had positive correlations with Problem-Solving & Compromising (r=,72) and

Accommodating style (r= ,30) while negative correlations with Forcing (r= -,48) and Avoiding style (r = -,56). Competitive organization culture correlates positively with Forcing (r= ,57) and Avoiding(r= ,54) while negatively with Problem-Solving&Compromising (r= -,54).

Positive Job Related Affective Well Being had positive correlations with Problem-Solving&Compromising (r= ,68) and Accommodating style (r= ,32) while negative correlations with Forcing (r= -,41) and Avoiding (r= -,41). Negative Job Related Affective Well Being correlates negatively with Problem-Solving&Compromising (r= -,57) and Accommodating style (r= -,21) while positively with Forcing (r= ,59) and Avoiding (r= ,61).

In order to find out the joint impact of the variables on the conflict resolution styles, we conducted regression analyses. Results showed that Collaborative Organizational Culture and Positive Job Related Affective Well Being had positive contributions on *Problem-Solving& Compromising* style (relatively β=,441 ve β=,386) while the contribution of Competitive Organizational Culture is negative (β=-,222).

Competitive Organizational Culture and Negative Job Related Affective Well Being had positive contributions on *Forcing* style (relatively β=,302 ve β=,478).

Negative Job Related Affective Well Being, Positive Job Related Affective Well Being and Competitive Organizational Culture had positive contributions on *Avoiding* style (relatively β=,526; β=,353; β=,212) while the contribution of Colloborative Organizational Culture is negative (β= -, 357).

Positive Job Related Affective Well Being and Colloborative Organizational Culture had positive contributions on *Accommodating* style (relatively β=,359 ve β=,290).

Discussion

The results suggest that Turkish people tend to approach the conflict situations in a confrontational rather than non-confrontational way. Being accommodating and avoiding the second and third choice also implies that Turkish people may not try to avoid conflicts or sacrifice themselves only for the sake of relationship building, as many have expected from a collectivistic culture. This might be due to the fact that Turkish culture is a mixture of Eastern and Western values (Aycan, 2001).

The positive contributions of a Collaborative Organizational Culture and Positive Job Related Affective Well Being on *Problem-Solving&Compromising* style implies that it is important to develop an organizational culture where members listen, cooperate, care for and help each other to grow. The negative contribution of a Competitive Organizational Culture draws attention to the importance of managing competition in organizations carefully. Similarly, it is important to have employees with a positive job related affective wellness as they seem to take a positive approach to conflict resolution focusing on the problem in a win-win fashion. As Gross and Guerrero (2000) claims problem-solving approach is the most effective and satisfying solution in resolving conflict situations.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü

Mediating Role of Perceived Organizational Support on the Impact of Psychological Capital on Organizational Identification

Haluk ERDEM
Kara Harp Okulu
Yönetim ve Organizasyon Bölümü,
Tatvan, Bitlis, Türkiye
halukerdem1974@mynet.com

Yunus GÖKMEN
Kara Harp Okulu
Endüstri ve Sistem Mühendisliği Bölümü
Isparta, Türkiye
yunusgokmen@gmail.com

Ufuk TÜREN
Kara Harp Okulu
Endüstri ve Sistem Mühendisliği Bölümü
Erzincan, Türkiye
uturen2011@gmail.com;

Özet

Günümüzde işgörenlerin örgütlerine olan sadakatleri gittikçe azalmakta ve bu da dolaylı ve direkt olarak olumlu örgütsel davranış boyutlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Yapılan bu çalışmada psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerine olan etkisi ve bu süreçte algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda Bitlis İlinde bulunan kamu çalışanlarının (n=478) katılımıyla toplanan veri üzerinde yapılan analizler (keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi, regresyon analizi) neticesinde psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin, psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği üç aşamalı regresyon analizi ve Sobel Testi kullanılarak belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Psikolojik sermaye, örgütsel özdeşleşme, algılanan örgütsel destek, kamu çalışanları.

Abstract

Employees' loyalty toward organizations is decreasing gradually recently. This phenomenon negatively affects the dimensions of organizational behavior directly or indirectly. In this study, the effect of psychological capital on organizational identification, and the mediating role of perceived organizational support in this association are explored. Thereby, data based on the government employees in Bitlis Province (n=478) are analyzed (exploratory and confirmatory factor analyses, regression analysis) and it is supported that psychological capital increases positively and significantly perceived organizational support and organizational identification. Besides, the mediating role of organizational support in the association between psychological capital and organizational identification is supported using tree step regression analysis and Sobel Test.

Keywords: *Psychological capital, organizational identification, perceived organizational support, public employees*

Giriş

Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle artan rekabet ortamında örgütler etkinliğini ve verimliliğini artırabilmek için farklı ve yeni uygulamalar denemektedirler. Bu uygulamaların temelinde, örgütler için en önemli kaynak olan insan faktörünün bilinmeyenlerini keşfetmek ve bunları örgütsel davranış süreci içerisinde kullanabilmek bulunmaktadır. Bu noktadan hareketle çağımızda hemen her platformda örgütlerde en önemli kaynağın insan unsuru olduğu belirtilmesine rağmen Luthans ve Youssef'e göre (2004) göre modern yöneticilerin sadece yarısı insan kaynaklarının gerçekten önemine inanmakta, diğer yarısı ise sembolik olarak saygı göstermenin ötesinde her hangi bir şey yapmamaktadır. Bundan dolayı günümüzde örgütlerde stratejik kararların hâlâ büyük bir çoğunluğu finansal değerlendirmelere göre verilmektedir. Microsoft'un kurucusu Bill Gates "en önemli değerimiz her akşam bu kapıdan yürüyüp gidiyor" diyerek insan kaynaklarının önemine vurgu yapmıştır. İnsan kaynaklarının iş yapmak için gözden çıkarılması gereken bir maliyet olarak değil, vazgeçilemez bir değer ve etkili bir yönetim neticesinde yüksek verim alınabilecek bir yatırım olduğu, düşüncesi günümüzde yerleşmeye devam etmektedir (Luthans ve Youssef, 2004).

Psikoloji bilimi; geleneksel olarak başarısızlık, patoloji, tükenmişlik ve çaresizlik gibi insan davranışının olumsuz yönünü araştırmakta iken günümüzde pozitif psikoloji akımı doğrultusunda modern yaşamın bireyler için sağladığı olanaklar ve mutlu yaşama erişebilme imkânları üzerinde durmaya başlamıştır (Caprara ve Cervone, 2003). Bu konuda yapılan ilginç bir araştırmaya göre meslek sağlığı yazınında yapılan her bir pozitif yaklaşıma karşın 15 negatif yaklaşımı içeren makale yer almaktadır (Schaufeli ve Salanova, 2007). Çalışanların zayıf taraflarına odaklanmak yerine, onların güçlü olduğu yönleri ortaya çıkarmaya çalışan pozitif psikoloji yaklaşımına göre bireylerin sahip oldukları güçlü yönleri geliştirilerek örgütsel performansı artırmak hedeflenmektedir. Bu kapsamda bireylerin pozitif gelişme haline psikolojik sermaye (PS) denilmektedir (Akçay, 2012).

Bu yeni yaklaşıma göre PS, bireysel olarak kişisel gelişim ve performansı teşvik ederken, örgütsel olarak da insan sermayesi ve sosyal sermayenin bir unsuru olarak performans artışıyla birlikte, verimlilik artışı, yatırım getirisi ve en önemlisi rekabet avantajı yaratmaktadır. Bütün örgütsel yapılanmaların temel faktörünün insan olduğu gerçeğinden hareketle, PS örgüt performansını artırmak maksadıyla mutlaka yönetilmesi gereken bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Çetin ve Basım, 2012).

Küresel çapta yaşanan gelişmeler, geleneksel kaynakların sürdürülebilir rekabet avantajı için ideal kaynak olarak görülmesinin yanlış olduğunu göstermiştir. Örnek olarak yalnızca kısa dönemli finansal kaynak biriktirme gibi temel stratejileri uygulayan ABD'deki Arthur Andersen, Enron Corp. gibi bir zamanların dev şirketleri iflasın eşiğine gelmiştir. Günümüzde, son derece gelişmiş teknolojiler kullanılarak birkaç ay hatta birkaç hafta içinde pazara benzersiz ürünler ile çıkılabilmekte veya diğer rakiplerinkilere benzer ürünlerle fakat daha uygun fiyatlarla pazara girebilmek mümkün olabilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004). Bu nedenle geleneksel rekabet kaynakları olarak bilinen finansal, yapısal veya teknolojik unsurlar kolaylıkla alt edilebilmektedir. Bu kapsamda günümüzde literatür ve yönetici tecrübeleri işletmelerde rekabetin en önemli ve taklit edilemez kaynağı olarak insan faktörünü işaret etmekte, çalışanları en üst düzeyde duygusal ve zihinsel gelişiminin örgütün sürdürülebilirliği manasında en az

finansal başarı kadar önem verilmesi gereken bir husus olduğu bildirilmektedir (Senge, 2006, s. 159-165).

İş görenler, örgüt içindeki destekleyici ve pozitif bir iklim ile kendilerini daha fazla geliştirme eğilimine girebilmektedirler. Destekleyici örgüt kültürünün yarattığı bu olumlu hava işgörenlerin daha uyumlu, güvenilir ve yardımsever davranışlar sergilemelerini sağlamaktadır. Ayrıca çalışanların teşvik edilmesine imkân tanıyan destekleyici iş ortamı işgörenlerin pozitif duygular beslemesine yol açabilmektedir (Çetin, Hazır ve Basım, 2013). Özdevecioğlu'na (2003) göre destekleyici bir örgütün içinde; iletişim kanallarını sürekli açık tutmak ve ilişkileri olumlu çerçevede sürdürmek örgüt ikliminin pozitif olmasını sağlayacak ve çalışanların motivasyonunu artıracaktır. Bu kapsamda, örgütün işgörenlere değer vermesi, onların huzur ve refahı ile ilgilenmesi ve bunu onlara hissettirmesi olarak tanımlanabilen algılanan örgütsel destek (AÖD), çalışanların örgüte karşı olumlu düşüncelere sahip olmasına neden olmaktadır (Eisenberger ve Diğ., 1986).

Bir işletmede çalışanların kendilerini oraya gönülden bağlı hissetmeleri, birçok olumlu örgütsel davranışın (iş memnuniyeti, iş performansı, işten ayrılmaların azalması, iş stresinin azalması, iş devamsızlığının azalması vb.) öncülü olabilmektedir (Efraty ve Wolfe, 1988; Carmeli, Gilat ve Waldman, 2007; Gillet ve Diğ., 2013; Shearman, 2013). Bu kapsamda son yıllarda araştırmacıların dikkatini çeken örgütsel özdeşleşme (ÖÖ) kavramı önem arz etmektedir. Çalışanların örgütleriyle birlik ve beraberlik içerisinde olmaları, örgüte davranışsal boyutta ilave destekte bulunmaları ve kendilerini örgütün bir parçası olarak görerek örgütle kişileştirmelerine örgütsel özdeşleşme denilmektedir (Miller ve Diğ., 2000).

Bu çalışmada pozitif bakış açısıyla işgörenlerin olumlu ve geliştirilebilir yönlerine odaklanan PS'nin ÖÖ'ye olan etkisi ve AÖD'nin bu süreçteki aracılık rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Müteakip bölümlerde araştırmanın değişkenleri ile ilgili kavramsal çerçeve, uygulamalı araştırma ve analizler, sonuçlar ve değerlendirmeler sunulmuştur.

1. Psikolojik Sermaye

İnsan faktörünün rekabet açısından adeta bir kuvvet çarpanı olduğu günümüzde işgörenlerin bilgi, beceri ve tecrübelerinden oluşan insan sermayesinin örgütsel alandaki rolü önem arz etmektedir. İnsan ile ilgili olarak son yıllarda araştırmalara konu olmaya başlayan "örgütsel psikolojik sermaye", örgütsel davranış konusuna farklı bir bakış açısı getirmektedir (Çetin ve Basım, 2012).

PS kavramını incelemeden önce bu olgunun gelişmesinde katkısı olan pozitif psikoloji konusuna değinmekte fayda vardır. Seligman (1998), bireylerin sorunlarından ziyade onları mutlu eden şeylerin, olumlu düşünme biçimlerinin, hoşgörülü ve neşeli olmalarının önemli olduğunu vurgulamış ve bireylerde pozitif davranış biçimlerinin geliştirilmesinde birçok konuda faydası olabileceğini düşünen "pozitif psikoloji" kavramını ortaya atmıştır. Luthans ve Youssef'a göre (2004) göre; pozitif psikoloji yaklaşımında insanlarda neyin yanlış olduğuna değil, neyin doğru olduğuna ve bunun nasıl geliştirilebileceğine odaklanmak gereklidir.

Luthans psiklojik örgütsel davranışı "bugünün çalışma alanlarında performansın gelişimi için ölçülebilen, geliştirilebilen ve efektif bir şekilde yönetilebilen insan kaynakları gücü ve psikolojik kapasiteleri üzerine yapılan çalışma ve uygulamalar

bütünüdür" şeklinde tanımlamıştır (Avey ve Diğ., 2010). Luthans'ın tanımında dikkat çeken noktalar aşağıdaki şekilde belirtebilir (Luthans ve Youssef, 2007);

- Yapılacak çalışmalar bilimsel teori, araştırma ve geçerli ölçümlere dayanmalıdır,
- Değiştirilmesi zor olan kişisel özelliklerinden ziyade değiştirilebilir ve geliştirilmeye açık olan durumsal özelliklere odaklanılmalıdır,
- Örgüt ve kişisel performans üzerinde etkili olmalıdır.

Yukarıda belirtilen tanımda durumsal özelliklerin neler olduğunun açıklanmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Luthans ve arkadaşlarına (2010) göre yıllar boyu psikoloji alanında durumsallık ve kişisel özelliklerin neler olduğu üzerinde tartışmalar yaşanmıştır. Durumsal ve kişisel özellikler çoğunlukla birbirinden ayrı bağımsız kavramlar olarak görülmüş olsa da bunlar bir süreç dâhilinde aşağıdaki şekilde ele alınabilmektedir:

- Bir uç nokta da nispeten saf durumsallık vardır ki bu durumsallık anlık ve çok değişken olan duyguları kapsar (zevk, mutluluk vb.),
- Daha sonra ise durumsallık benzeri oluşumlar gelir ki bunlar daha şekillendirilebilir gelişime açık pozitif psikoloji kaynaklarını simgelemektedirler (özyeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık),
- Süreç dâhilinde hareket edildiğinde kişisel özellikler benzeri oluşumlar gelir ki bunlar daha sabit değiştirilmesi zor benlik özellikleridir (karakter ve kişisel özellikler),
- Son olarak diğer uç nokta olan saf özellikler gelir ki bunlar oldukça sabit ve değiştirilmesi çok zordur (zekâ, yetenek, kalıtsal özellikler).

İşte bu noktada bireylerin durağan ve sabit olmayan durumsal özelliklerinin geliştirilmeye açık olduğunu belirten Luthans ve Youssef (2004), pozitif örgütsel davranış yaklaşımıyla günümüzdeki örgütlerde çalışanların performanslarının ve etkinliğinin artırabileceğini değerlendirmiştir. Pozitif örgütsel davranış yaklaşımından hareketle, rekabetin yoğun olarak yaşandığı dünyamızda mevcut olan sermayelere (ekonomik, entelektüel, beşeri, sosyal) ilave olarak Fred Luthans tarafından PS kavramı eklenmiştir. Luthans psikolojik sermayeyi "bireyin pozitif psikolojik gelişme hali" olarak tanımlanmıştır (Luthans ve Youssef, 2007).

Klasik sermaye faktörlerinden; insan sermayesi "hangi bilgilere sahipsin?", sosyal sermaye "sosyal ilişkilerin ve arkadaş çevren nasıl veya kimleri tanıyorsun?", ekonomik sermaye "neye sahipsin?" gibi sorulara cevap aramaya çalışır. Psikolojik sermaye insana bunlardan farklı yaklaşarak "sen kimsin, hangi özelliklerin güçlüdür, hangi özelliklerin olumlu olarak geliştirilebilir?" sorularına cevap aramaya çalışır ve bunları geliştirmeyi hedefler. Elde edilen bu psikolojik durum, sabit ve belli özellikleri barındıran faktörlerden ziyade, duruma göre tecrübe ve eğitimle değiştirilebilen ve geliştirilebilen özelliklerin bütünüdür (Çetin ve Basım, 2012). Luthans ve Diğ. (2010) tarafından yapılan zaman boyutsal çalışmalarda belirli bir eğitim sürecinde PS'nin geliştirilebildiği ispatlanmıştır. Luthans ve Diğ.'ne (2010) göre psikolojik sermayenin oluşumunu sağlayan dört temel faktör vardır:

- *Özyeterlilik:* Bireyin zor görevleri başarabilmek için sahip olduğu yeteneklerine olan inancı ve bu doğrultuda gösterdiği gayretlerdir.

- *İyimserlik:* Şimdi ve gelecekte başarılı olmak için pozitif bakış açısına sahip olmak.
- *Umut:* Hedefe doğru başarı için azimle ilerlemek, alternatif yollar aramak.
- *Psikolojik Dayanıklılık:* Olumsuzluklarla çevrili olsa bile bireyin kendini toparlayarak başarı için devam etmesidir.

PS, yukarıda belirtilen durumsal faktörlerin hepsini bünyesinde barındıran birleşik ve sinerjik bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu faktörlerin hepsi kişilik özellikleri gibi sabit ve değiştirilemez olmayıp değiştirilebilir ve geliştirilebilir faktörlerdir. Bu faktörler icra edilebilecek çeşitli uygulamalarla bireysel ve örgütsel performansın artırılmasını sağlamaktadır (Çetin, Hazır ve Basım, 2013).

Yapılan ampirik araştırmalarda PS'nin birçok örgütsel davranışın sonucuyla yakın ilişkisi olabileceği değerlendirilmiştir. Avey ve arkadaşlarının (2011) yaptıkları meta analizlerde PS ile olumlu işgören tutumları (iş tatmini, örgütsel bağlılık ve psikolojik olarak sağlıklı durumda olma), olumlu işgören davranışları (örgütsel vatandaşlık) ve performans arasında pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Aynı çalışmada psikolojik sermaye ile olumsuz işgören tutumları (örgütsel sinizm, işten ayrılma eğilimi, iş stresi ve endişe) ve olumsuz işgören davranışları (iş yerinde yapılan üretim hataları) arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

2. Algılanan Örgütsel Destek

İşgörenlerin örgüt içerisindeki davranışlarını açıklama çalışmalarında Blau'nun geliştirdiği sosyal değişim teorisi önemli bir basamak teşkil etmiştir. Bu teoriye göre; bir kişi başka bir kişiye bir iyilik yaptığı zaman ondan belli bir karşılık bekler (akt. Akın, 2008). Bu teoriye göre örgütle işgören arasındaki ilişkiler bir çeşit değiş-tokuşa dayanır ve her biri bu ilişkide kendi çıkarlarını maksimize etmeye çalışır (Ruiller, 2010, s. 69).

İşgörenle örgüt arasında var olan ancak tam olarak ifade edilemeyen karşılıklı zorunluluklar vardır. İş gören; örgütün kendi amaçlarına ve çalışmalarına değer vermeye başladığı andan itibaren örgütle arasında karşılıklı bir etkileşim ve mübadele (karşılıklı takas) sürecini başlatma eğilimindedir (Turunç ve Çelik, 2010). Bireyin örgütsel desteği algılama süreci kişilere göre değişebilir ve bu süreçte kişilik özellikleri, kültürel değerleri gibi etmenler etkili olur. AÖD sürecinde örgütün işgören tarafından nasıl görüldüğü önem arz eder (Özdevecioğlu, 2003).

Eisenberger ve Diğ. (1986) ve Einsenberger ve Diğ. (1997) AÖD'yi; örgütün işgörenlerine verdiği değerin ve refahlarına yönelik olumlu tavrının işgörenler tarafından algılanması olarak tanımlamışlardır. Başka bir ifadeyle çalışanların örgüte güvenmesi ve başına gelebilecek her türlü sıkıntıda örgütün onların arkasında durduğunu hissetmesidir. İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek, onlar için bir çeşit garanti olarak görülür ve stresli durumlarda işin etkin olarak yapılmasını sağlar (George ve Diğ., 1993).

Örgütsel destek mütekabiliyet (karşılıklılık) esasına dayanır. İşgören önce çalıştığı örgütün kendi refahı ve iyiliği ile ilgilendiğini hisseder ve buna karşılık verme zorunluluğu hisseder ve örgütsel performansı artırmak için katkıda bulunur (Levinson, 1965). İşgören örgüt içerisinde sunulan imkânlardan faydalandıkça ve kendisinin bilgisine başvurulduğunu, eğitimine ve kariyer olanaklarına değer verildiğini

algıladığında; kendisinde bir zorunluluk hisseder (Eisenberger ve Diğ., 2001). Bu zorunluluk duygusu işgörende, örgüte ve amaçlarına karşı daha fazla gayret gösterme davranışlarına neden olur ve nihayet örgüte olan bağlılığı artar ve örgütsel performansı artıracak davranışlarda bulunur (Aselage ve Eisenberger, 2003).

Örgütsel destek algısını oluşturan faktörlerin neler olduğunun tespit edilmesine yönelik yazında birçok araştırma yapılmıştır. Rhoades ve Eisenberger'a (2002) göre, örgütsel destek algısı oluşturan faktörler; örgütsel adalet, çalışma koşulları, amir desteği ve örgütün çalışanların gelişimi için sunduğu fırsatlardır. Yukarıda sayılanlara ilave olarak insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve kişilik özellikleri gibi faktörlerin de örgütsel destek algısı üzerinde etkili olabileceği vurgulanmaktadır (Yüksel, 2006).

İş ortamlarında örgütün ve yöneticilerin çalışanların refahıyla ilgilenmesi birçok olumlu örgütsel davranış sonuçlarının oluşmasına yol açmaktadır. Algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin davranışları üzerindeki etkisi üzerinde yapılan birçok araştırmada, algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığı artırdığı ve çalışanların örgütten ayrılma niyetlerini azalttığı belirlenmiştir (Eisenberger, Fasolo ve Davis-LaMastro, 1990). Rhoades ve Eisenberger'in (2002) yaptığı meta analizde AÖD, örgütlerde iş tatminini ve iş performansını artırmakta, eğlenceli bir iş ortamı oluşmasına fırsat yaratmakta ve çalışanların işte kalma eğilimlerini artırmakta olduğu görülmektedir.

3. Örgütsel Özdeşleşme

ÖÖ kavramının gelişimi, bireylerin kişisel ve sosyal kimliklerinin bulunduğunu varsayan sosyal kimlik teorisine dayanmaktadır (Mael ve Ashforth, 1992, s. 104). Sosyal kimlik teorisine göre bireylerin kendilerini ve başkalarını örgütsel üyelik, yaş, cinsiyet gibi çeşitli sosyal gruplara göre sınıflandırma eğiliminde oldukları değerlendirilmektedir. Bireyler bu sınıflandırma sayesinde sosyal çevrelerini anlamlandırabilir ve kendilerini onun içerisinde konumlandırabilirler (Tajfel ve Turner, 1979, s. 42).

Sosyal kimlik teorisine göre bireyin, kendisine benzer olarak algıladığı, benzer şekilde tanımladığı, benzer görüşler paylaştığı gruplarla bağlılık oluşturacağı ve özdeşleşeceği değerlendirilmektedir (Stets ve Burke, 2000, s. 227). Bu belirtilenler çerçevesinde örgütsel özdeşleşme, "bireyin kendisini örgütüyle bir bütün olarak algılaması ve örgütün başarı veya başarısızlıklarını kendisine mal etmesi" olarak tanımlanmaktadır (Mael ve Ashforth, 1992, s. 103). ÖÖ, birey ve örgütün ortak olarak paylaştığı bilişsel bir kimliktir. Böylece bireylerin, örgütlerin yararına olduğunu düşündükleri biçimde hareket edecekleri değerlendirilmektedir (Fuller ve Diğ., 2006, s. 701).

ÖÖ'nün iki bağımsız fakat önemli bireysel ihtiyaçtan kaynaklanmakta olduğu düşünülmektedir (Hogg ve Terry, 2000, s. 124). Bu ihtiyaçlar; belirsizliğin azaltılması ve kendini geliştirme ihtiyaçlarıdır. Belirsizliği azaltma ihtiyacı, bireyin gidermek zorunda olduğu temel ihtiyaçlarındandır. Kendini geliştirme ihtiyacı ise bireyin kendi sosyal kimliğini olumlu görmesi sonucu kişisel saygınlığını artırabileceğine dair inancıdır (Loi, Chan ve Lam, 2013, s. 44). Örgütlere karşı giderek azalan işgören sadakatinin son dönemlerde örgütsel özdeşleşmeye olan ilgiyi arttırdığı ve ÖÖ'nün daha fazla ciddiye alınmasına ve üyeleri için daha fazla teşvik sağlamasına neden olduğu düşünülmektedir (Mael ve Ashforth, 1992, s. 103). Bu nedenle örgütün ve işgörenlerin ortak bir paydada uyum sağlayamamaları durumunda, örgütün amaçlarını

gerçekleştirmesine imkân bulunmayacağı değerlendirilmektedir (Eren, 2012, s. 39). Olumlu ve arzulanan örgütsel davranış çeşitlerinden olan; düşük seviyede işten ayrılma isteği, örgütsel vatandaşlık davranışı, işgören memnuniyeti ve performans artışı gibi faktörlerin ÖÖ'yü sağlamış örgütlerde çok daha fazla seviyede olduğu görülmektedir (He ve Brown, 2013, s. 12). Bu kapsamda hem bireyler için hem de örgütler için ÖÖ'nün sağlanmasının istenen bir durum olacağı düşünülmektedir.

4. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Çalışanların teşvik edilmesine imkân tanıyan destekleyici iş ortamı işgörenlerin pozitif duygular beslemesine yol açabilmektedir (Çetin, Hazır ve Basım, 2013). Özdevecioğlu (2003)'na göre destekleyici bir örgütün içinde; iletişim kanallarını sürekli açık tutmak ve ilişkileri olumlu çerçevede sürdürmek örgüt ikliminin pozitif olmasını sağlayacak ve çalışanların motivasyonunu artıracaktır. Yüksel'e (2006) göre işgörenlerin sahip oldukları kişisel özellikler örgütsel destek algısının oluşmasında önemli bir faktördür. Bireysel algı farklılıklarının, sağlanan örgütsel desteğin farklı yorumlanmasına sebep olabilmektedir. Bir örgütün tepe yönetiminde bulunanlar destekleyici bir örgüt iklimi yaratmış olabilirler. Ancak bazı işgörenlerin herhangi bir işi başarabilmek için kendilerine olan güvenleri yani özyeterliliği düşük ise, o işi başarmak için kendilerini psikolojik olarak hazır ve dayanıklı hissetmiyorlarsa, alternatif yollar aramaktan yoksun ve umutsuzlarsa ve nihayet işin başarılacağına dair iyimser değillerse, bu desteği algılamakta sorun yaşayabilecekleri düşünülmektedir. Bu konuda ABD'de yapılan bir çalışmada pozitif bakış açısına sahip, karşılıklı değerlere önem veren, duyarlı beyaz yakalıların örgütsel destek algılarının yüksek olduğu görülmüştür (Suazo ve Turnley, 2010). Bu kapsamda PS ile AÖD arasında bir ilişki olduğu, işgörenlerin PS'lerindeki yükselmenin, AÖD'nin anlamlı biçimde artmasına sebep olacağı öngörülmektedir. Bu öngörü ışığında aşağıda belirtilen araştırma hipotezi ifade edilmiştir.

Hipotez-1: İşgörenlerin sahip oldukları PS seviyesi AÖD seviyesini olumlu ve anlamlı bir şekilde etkiler.

Yapılan literatür taraması sonucunda, PS ile ÖÖ arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan bir çalışmaya rastlanmamakla beraber Norman ve Diğ. (2010), ABD'de yaptıkları araştırmada PS'si ve örgütsel kimliği yüksek olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının da olumlu yönde arttığı, olumsuz davranışların ise azaldığını ortaya koymuşlardır. Shukla ve Sing (2013) ile Qadeer ve Jaffery (2014) yaptıkları çalışmalarda PS ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu, Erkmen ve Esen'in (2012) yaptığı meta-analizde ise PS'nin örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, iş performansı, yaratıcı performans, satış gelirinin artması gibi birçok olumlu örgütsel davranışın öncülü olduğu ortaya konmuştur. Çalışanların hem duygusal hem de zihinsel olarak gelişmekte olma durumunu ifade eden PS kavramı, çalışanların kişisel gelişimleri organizasyonu daha güçlü hale getirir savını doğrulamaktadır. Bir organizasyonda çalışanların PS'lerine yapılan yatırımın onları daha mutlu ve bütünlüklü bireyler haline getirmede olumlu etkisi olacağı bilinmektedir. Bu yaklaşım birey ve örgüt arasında geleneksel "sözleşmeye" dayalı ilişkiden daha fazlasını içeren bütünlüklü bir ilişkinin oluşmasına sebep olabilmektedir. Bu ilişki fikirlere, davalara, değerlere, amaçlara ve yönetim süreçlerine duyulan ortak bir bağlılığa ve birlik ve beraberliğe dayanmaktadır (Senge, 2006: s. 164). Bu ifadeler işgörenlerin PS'lerindeki yükselmenin, ÖÖ davranışlarında

anlamlı bir artışa sebep olabileceğini düşündürmektedir. Böylece aşağıdaki hipotez önerilmiştir.

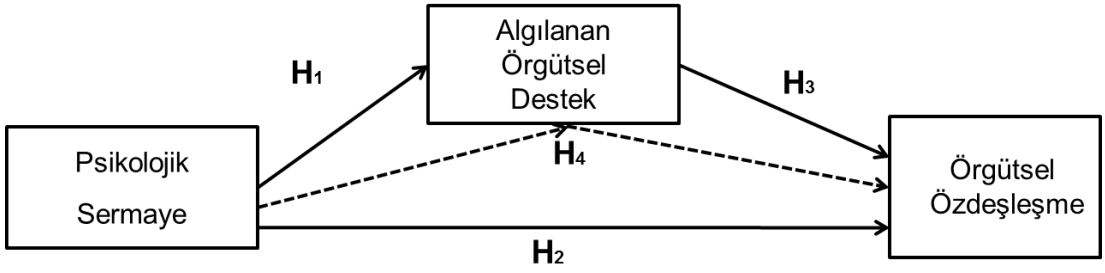
Hipotez-2: İşgörenlerin sahip oldukları PS seviyesi ÖÖ davranışlarını olumlu ve anlamlı bir şekilde etkiler.

AÖD çalışanların organizasyon tarafından ne ölçüde desteklendikleri ile ilişkili ve algıya dayalı bir olgudur. Hissettikleri değer, ilgi görme, huzur ve mutluluklarının önemsenmesi AÖD'nin en önemli boyutlarından birkaçıdır. ÖÖ ise çalışanların kendi benlikleri ile organizasyonun amaçları, değerleri, vizyonu arasında bütünlüklü bir bağ kurması halidir. Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin çalıştıkları organizasyona karşı daha fazla sempati duymaları, benimsemeleri, yüceltmeleri ve kendilerini örgüt ile özdeşleştirmeleri hususunda etkili olacağı düşünülmektedir (Rousseau, 1998). Turunç ve Çelik'e (2010) göre işgörenlerin fikirlerine değer verilmesi, işle veya iş dışındaki konularda örgütün desteğini hissetmesi, örgüte olan duygusal bağlılığı artıracaktır. Bu kapsamda Turunç ve Çelik'in (2010) savunma sanayinde faaliyet gösteren küçük işletme çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada AÖD'nin ÖÖ'yü pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediğini belirlemişlerdir. Cheung ve Law'ın (2008) ise Çin'de hizmet sektöründe çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmalarda AÖD'nin ÖÖ'yü pozitif yönlü ve anlamı olarak etkilediğini tespit etmişlerdir. Bu doğrultuda aşağıdaki hipotez önerilmiştir.

Hipotez-3: İşgörenlerin AÖD seviyesi ÖÖ davranışlarını olumlu ve anlamlı bir şekilde etkiler.

PS uzun soluklu, emek isteyen ve her bir çalışanın bireysel olarak geliştirilmesi ile ilgili bir kavramdır. Biliş seviyesinin artması bireysel ustalaşma ve kendine güven duygusunun artması çalışanın kendisi ile örgüt arasında sadece sözleşmeye dayalı bir çıkar ilişkisinden çok, doğru işler yapan bir ekibin üyhjhjhjhesi olma hazzına benzer bir bilişsel ve duygusal durum yaratabileceği değerlendirilmektedir. PS seviyesindeki artış AÖD'nin yükselmesine, yükselen AÖD'nin ise ÖÖ davranışının beslenmesine neden olabileceği değerlendirilmiştir. Diğer bir ifade ile psikolojik sermaye ve örgütsel özdeşleşme değişkenleri arasındaki ilişkide örgütsel destek algısının olumlu yönde bir aracılık etkisine sahip olması mümkün görünmektedir. Literatürde yapılan taramada bu yönde yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ancak yukarıdaki hipotezlerin oluşturulmasına katkı sağlayan çalışmaların ışığında bu ilişkide AÖD'nin aracılık etkisi olabileceği düşünülmektedir. Bu kapsamda aşağıda belirtilen araştırma hipotezleri ifade edilmiş ve araştırma modeli Şekil 1'de gösterilmiştir.

Hipotez-4: AÖD, PS ile ÖÖ davranışları arasındaki ilişkide olumlu ve anlamlı bir aracılık rolü oynar.



Şekil 1 Araştırma Modeli

5. Araştırmanın Yöntemi

5.1. Ana kütle ve Örneklem

Bu araştırmada değişkenler arasındaki nedensellik ilişkileri ortaya koymak hedeflenmiştir. Bu kapsamda; PS'nin ÖÖ üzerinde etkisinin olup olmadığını belirleyebilmek ve bu süreçte AÖD'nin aracılık rolü oynayıp oynamadığını tespit etmek amaçlanmıştır. Hemen hemen her türlü örgütsel yapıda görülebilen bu ilişkilerin gözlenebileceği yerlerden birisi de kamu çalışanlarıdır. Bu kapsamda araştırmanın ana kütlesini Bitlis İlinde görev yapan kamu çalışanları oluşturmaktadır. Bitlis ili kamu çalışanlarının seçilmesinin sebebi Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesinde yapılmış benzeri araştırmaların Türkiye'nin diğer bölgelerine nazaran sayıca azlığıdır. Tesadüfi örneklem yolu ile Bitlis ilinde çeşitli faaliyet sahalarında görev yapan kamu çalışanlarına elektronik posta ile gönderilen anket formlarından uygun şekilde doldurulmayanlar ayıklanmış ve 478 anket formunun analizlere dâhil edilmesi uygun görülmüştür. Devlet Planlama Teşkilatı (2014) verilerine göre Bitlis ilinde görev yapan kamu çalışanı sayısı 12.756'dır. Belli bir ana kütle için oluşturulacak minimum örneklem sayısı için Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın (2004, s. 50) belirttiği formül esas alınarak hesaplama yapılmıştır. Yapılan hesaplama neticesinde ± 0.05 örnekleme hatası ile gereken minimum örneklem sayısı n≅375 olarak bulunmuştur. Bu kapsamda seçilen örneklem hacminin (478>375) ana kütleyi temsil yeteneğine sahip olduğu değerlendirilmektedir.

Örneklemi oluşturan bireylerin kısaca demografik özellikleri belirtilecek olursa; %95'i erkek, %5'i ise kadınlardan oluşmaktadır. Doğu Anadolu Bölgesinde eşinden ayrı geliri olan kadınların oranı %12 civarındadır (Ökten, 2009). Bu kapsamda, bölgenin sosyo-kültürel yapısının özelliklerine paralel olarak kadınların katılımı düşük kalmıştır. Katılımcıların %65'i evli, %35'i bekar; %30'u 20-25 yaş, %24'ü 26-30 yaş, %22'si 31-35 yaş, %16'sı 36-40 yaş ve %8'i ise 41 yaşından fazladır. Eğitim seviyeleri değerlendirildiğinde; %42'si lise, %13'ü ön lisans, %28'i lisans mezunu olup %12'si yüksek lisans, %1'i ise doktora eğitimi almıştır. İş tecrübeleri olarak ise %47'sinin 3 yıl ve daha az, %25'inin 4-10 yıllık, %26'sının 11-20 yıllık tecrübeye ve son olarak ise %2'si 21 yıl ve daha fazla iş tecrübesine sahip olduğu görülmüştür. Yapılan bu çalışmada değişkenler arasındaki nedensellik ilişkilerine odaklanılmış işgörenlerin demografik özellikleri ile değişkenler arasındaki farklar incelenmemiştir.

5.2. Araştırmanın Ölçekleri

Bu çalışmada PS kavramını ölçmek için Luthans ve Diğ. (2007) tarafından geliştirilen 24 maddeli PS Ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçeleştirilmiş, geçerlilik ve güvenilirliğine ilişkin testler yapılmıştır. 5'li likert şeklinde (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) hazırlanan ölçek, uzman değerlendirmeleri sonrasında son halini almış ve geçerli ve güvenilir olduğu, alt faktörlerinin ise; iyimserlik, özyeterlilik, umut ve psikolojik dayanıklılık olduğu bildirilmiştir.

Çalışanların AÖD'sini ölçmek üzere Eisenberger ve Diğ. (1986) tarafından 36 madde olarak geliştirilen, Stassen ve Ursel (2009) tarafından geçerleme çalışması yapılarak 10 maddeye indirilen ve cevapları 5'li likert ölçeği ile tasarlanmış (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) AÖD ölçeği kullanılmıştır. 10 Maddeli ölçeğin Turunç ve Çelik (2010) tarafından Türkçe geçerlemesi yapılmış ve tek faktörlü olan son hali kullanılmıştır.

ÖÖ'nün belirlenmesinde Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen ve pek çok araştırmada kullanılmış olan (Tüzün, 2006; Bhattacharya, Rao, ve Glynn, 1995; Van Knipperberg ve Van Schie, 2000) örgütsel özdeşleşme ölçeği kullanılmıştır. Turunç ve Çelik'in (2010) çalışmasında ölçeğin Türkçesi kullanılmış ve Cronbach Alfa katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur. Toplam 6 sorudan ve tek faktörden oluşan bu ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

5.3. İstatistiksel Analiz

Çalışma kapsamında elde edilen verilerin analiz edilmesinde SPSS 20.0 ile Amos 21.0 paket programları kullanılmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılığı için Cronbach Alpha katsayılarına bakılmış, yapısal geçerliliği için ise önce keşfedici daha sonra ise doğrulayıcı faktör analizleri uygulanmıştır. Korelasyon analizleri ile ilişkiler belirlenmiş, regresyon analizleri uygulanarak ise de değişkenlerin birbirine olan etkisi belirlenmiştir. Son olarak ise çoklu regresyon analizleri ile algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisi tespit edilmiştir.

6. Bulgular ve Hipotez Testleri

6.1. Keşfedici Faktör Analizi

Çalışmada kullanılan üç ölçek için toplanan verilerinin yapısal geçerliliği araştırmak maksadıyla Keşfedici Faktör Analizi (KFA) uygulanmıştır. Örneklemler analiz öncesinde KMO ve Barlett Testlerine tabi tutulmuş ve faktör analizine uygun olduğu ($KMO>0,60$; $p<0,001$) tespit edilmiştir (Büyüköztürk, 2006, s. 126). PS ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizinde 24. soru birden fazla faktörü ölçtüğü için testten çıkarılmış ve yapılan faktör analizinin önceki çalışmalara benzer şekilde dört faktör altında toplandığı görülmüş ve faktör yüklerinin 0,58 ile 0,85 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %67,562'sinin açıklandığı ve ölçeğin yapısal geçerliliğinin desteklendiği görülmüştür.

AÖD ölçeğinin faktör analizlerinin yapılması neticesinde, 6. Soru birden fazla faktörü ölçtüğü için ölçekten çıkarılmış ve sonuçta beklendiği şekilde verilerin tek bir faktör altında toplandığı, faktör yüklerinin 0,38 ile 0,74 arasında değiştiği, bir faktörle toplam varyansın %51,447'sinin açıklandığı ve ölçeğin yapısal geçerliliğinin desteklendiği tespit edilmiştir.

ÖÖ ölçeğinin faktör analizlerinde verilerin tek faktör altında toplandığı, faktör yüklerinin 0,55 ile 0,90 arasında değiştiği görülmüştür. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %57,581'inin açıklandığı ve ölçeğin yapısal geçerliliğinin desteklendiği anlaşılmıştır. Ayrıca yorumlanabilir ve anlamlı faktörler elde etmek maksadıyla her üç ölçek için Bileşen Matrisi, literatürde yaygın olarak kullanılan Varimax yöntemi ile döndürülmüştür. Çalışmada kullanılan üç ölçeğe ait KFA sonuçları incelendiğinde faktör yüklerinin büyük bir çoğunluğunun 0,50'den büyük olduğu ve iki faktöre giren faktör yüklerinin arasındaki farkın da 0,1'den büyük olduğu görülmektedir (Tavşancıl, 2002).

6.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin daha önceki çalışmalarda kurgulanan faktör yapısı ile uyumlu olup olmadığının ortaya konulması için Amos 20.0 programı kullanılarak Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmış ve bu analizin de en yüksek

olabilirlik (maximum likelihood) kestirim yöntemi kullanılmıştır. DFA'nın modellenmesinde aynı boyutu (faktörü) ölçmek için yapılandırılmış olan hata terimleri arasında modifikasyon yapılmıştır (ÖÖ ölçeğinde ve PS'nin iyimserlik alt boyutunda iki modifikasyon yapılmıştır). Bu durum teorik olarak desteklendiği için modelin yapısal geçerliliğine zarar vermeyeceği değerlendirilmiştir (Meydan ve Şeşen, 2011, s. 82). Araştırmada kullanılan ölçeklerin DFA'sı yapılırken KFA'da belirtilenlerin dışında ilave soru çıkartılmamıştır. Ölçekler ile ilgili kullanılan örnekleme ait DFA sonuçları Tablo 1'de sunulmuştur.

PS için birinci düzey çok faktörlü, ÖÖ ve AÖD için ise tek faktörlü olarak yapılan DFA sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde; modellerin %95 güvenirlilik düzeyinde anlamlı olduğu ve uyum indekslerinden elde edilen değerler neticesinde, örneklemlere uygulanan ölçekler ile ilgili belirlenen yapıların, özgün ve kabul edilebilir yapıya sahip olduğu söylenebilir. Bu kapsamda PS'nin 4 faktörlü, diğer değişkenlerin ise tek faktörlü yapıları doğrulanmıştır.

Tablo 1: Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) Sonuçları

Parametreler		**Kısaltması**	**Mükemmel Uyum Eşik Değeri**	**Kabul Edilebilir Uyum Aralığı**	**Psikolojik Sermaye**	**Algılanan Örgütsel Destek**	**Örgütsel Özdeşleşme**
Uyum İndeksleri	Goodness of Fit Index	**GFI**	≥0,95[a]	0,90≤ ***GFI*** ≤ 0,95[a]	***0,933***	***0,989***	***0,993***
	Adjusted Goodness of Fit Index	**AGFI**	≥0,90[b]	0,85≤ ***AGFI*** ≤ 0,90[a]	***0,913***	***0,961***	***0,962***
	Comparative Goodness of Fit Index	**CFI**	≥0,97[a]	0,95≤ ***CFI*** ≤ 0,97[a]	***0,973***	***0,989***	***0,994***
	Normal Fit Index	**NFI**	≥0,95[a]	0,90≤ ***NFI*** ≤ 0,95[a]	***0,945***	***0,979***	***0,991***
	Root-Square-Mean Error of Approximation	**RMSEA**	≤0,05[c]	0,05≤***RMSEA***≤0,10[a]	***0,043***	***0,045***	***0,059***
	Minimum Discrepancy	**CMIN/SD**	≤2[d]	2≤***CMIN/SD***≤3[a]	***1,883***	***1,982***	***2,685***
χ^2 Testi	Örneklem Boyutu	**N**	≤0,05		***478***	***478***	***478***
	Serbestlik Derecesi	**SD**			***213***	***20***	***4***
	χ^2 Değeri	**χ^2**			***401,097***	***39,633***	***10,738***
	Anlamlılığın Kesin Düzeyi	**p**			***p_1=0,000***	***P_2=0,006***	***P_3=0,03***

([a]):Schermelleh, Moosbrugger ve Müler (2003); ([b]): Hu ve Bentler (1995: 77); ([c]): Steiger (1990); ([d]): Marsh ve Hocevar (1985); Ullman, (2001: 654).

6.3. İç Tutarlılık Analizi

Ölçeklerin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan metotlardan birisi Cronbach'ın Alfa testidir ve bu katsayının 0.70'den büyük olup olmadığının kontrol edilmesi gerekir (Bülbül ve Demirer, 2008). Bu kapsamda Cronbach'ın Alpha katsayılarına bakıldığında üç ölçeğin de alt boyutlarıyla beraber iç tutarlılıkları hesaplanmış ve bu değerlerin tamamının $\alpha > 0,70$ olduğundan ölçeklerin alt boyutlarıyla birlikte güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır. Tutarlılık analizinin ayrıntıları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Ölçeklerin ve Alt Faktörlerin Güvenilirlik Analizleri

Veri Toplama Araçları	Cronbach alfa (α)	Sonuç
Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği	0.876	α>0,70 olduğundan güvenilir
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği	0,849	
Psikolojik Sermaye Ölçeği	0,941	
Özyeterlilik	0,886	
Umut	0,863	
İyimserlik	0,925	
Psikolojik dayanıklılık	0,909	
Ölçeklerin Toplam Güvenilirliği	**0,858**	

6.4. Değişkenler Arası İlişki ve Aracılık Etkisi Analizleri

Çalışmanın bu bölümünde değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilerek araştırma hipotezlerinin doğrulanıp doğrulanmadığına bakılacaktır. Değişkenlerin birbiriyle olan ilişkileri tespit edebilmek için öncelikle korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizini özeti Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3: Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

Değişkenler	Ort.	S.S.	Korelasyon Matrisi		
			1	2	3
1.Örgütsel Özdeşleşme	**3,88**	**0,894**	-		
2.Algılanan Örgütsel Destek	**2,82**	**0,803**	**0,253****	-	
3.Psikolojik Sermaye	**3,90**	**0,611**	**0,398****	**0,245****	-
** p<0,01; n=478					

Korelâsyon analiz sonuçları incelendiğinde; Örgütsel Özdeşleşme ile Algılanan Örgütsel Destek arasında anlamlı, zayıf ve pozitif yönde, Örgütsel Özdeşleşme ile Psikolojik Sermaye arasında anlamalı, zayıf ve pozitif yönde ve Algılanan Örgütsel Destek ile Psikolojik Sermaye arasında çok zayıf ve pozitif yönde ilişkili oldukları görülmektedir (Sungur, 2010, s. 116). Bu kapsamda söz konusu ilişkilerin nedensellik boyutu olup olmadığını belirleyebilmek maksadıyla regresyon analizleri yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

6.4.1. Regresyon Yöntemi ile Aracılık Etkisi Analizi

AÖD'nin, PS ile ÖÖ ilişkisi üzerindeki aracılık etkisinin sınanması maksadıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen dört aşama şeklinde basit ve çoklu doğrusal regresyon analizleri uygulanmıştır. Regresyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkide, birindeki değişimin diğerindeki değişim ile açıklanması maksadıyla uygulanan bir istatistiksel yöntemdir. Regresyon analizi, özellikle değişkenler arası neden sonuç ilişkisinin sınanmasında da etkin olarak kullanılmaktadır (Güriş ve Çağlayan, 2005, s. 199). Öte yandan Johnson ve Wichern (2002, s. 511) ve Eroğlu'nun (2010, s. 331) önerdiği gibi AFA sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör skorları regresyon modelinde değişken olarak kullanılmıştır.

Çoklu doğrusal regresyon analizi uygulamadan önce, verilerin bu analizin temel varsayımlarını (normallik, çoklu doğrusal bağıntı, ardışık bağımlılık vb.) sağlaması gerekmektedir (Eroğlu, 2010, s. 207). Analiz edilen veriler zaman serisi olmadığından ardışık bağımlılık varsayımının kontrol edilmesine gerek yoktur. Modeldeki değişkenlerin normallik ve çoklu doğrusal bağıntı varsayımları sınamıştır. Modelde yer

alan değişkenlerin normal dağılıma uyup uymadığı Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov testi ile sınanmış ve bu testte tüm değişkenler için p>α=0,05 olduğundan %95 güvenirlilik düzeyinde tüm değişkenlerin dağılımının normal olduğu tespit edilmiştir. Aşamalı regresyonda yer alacak değişkenlerin çoklu doğrusal bağıntı varsayımı sınamaları test edilmiştir. Bu modelde yer alan değişkenlerin VIF değerleri 10'dan küçük veya Tolerans değerleri hepsi 0,2'den büyük olduğu için (Tatlıdil, 1996, s. 35) modelde çoklu doğrusal bağıntı olmadığı ve modelin kurulabileceği sonucuna ulaşılmıştır. İlk üç hipotezin sınanması maksadıyla uygulanan regresyon analizi sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Regresyon Analizi Özeti

Hipotez	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Standarlaş-tırılmış β_1	S.H.	F	p	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken
H_1	0,245	0,060	0,057	0,245	0,984	19,80	**0,000**	**PS**	**AÖD**
H_2	0,398	0,158	0,156	0,398	0,948	59,12	**0,000**	**PS**	**ÖÖ**
H_3	0,253	0,064	0,061	0,253	1,001	21,346	**0,000**	**AÖD**	**ÖÖ**

Tablo 4'te yer alan regresyon analizlerinin sonuçları incelendiğinde p=0,000 < α=0,05 olduğundan modellerin istatistiksel olarak tümüyle anlamlı olduğuna % 95 güvenirlilik düzeyinde karar verilmiştir. Bu kapsamda, PS'nin AÖD ve ÖÖ'yi, AÖD'nin de ÖÖ'yi anlamlı ve pozitif yönde yordadığı tespit edilmiş ve Hipotez-1, Hipotez-2 ve Hipotez-3 kabul edilmiştir.

Aracılık etkisinin (H_4) varlığını kontrol etmek amacıyla dört aşama şeklinde basit ve çoklu doğrusal regresyon analizleri uygulanmış ve elde edilen bulgular özet olarak Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5: Aracılık Etkisinin Tespiti İçin Basit ve Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Hipotez	Model	Değişkenler	β_i	Standartlaştırılmış Katsayılar β_i	S.H.	t değeri	p	Çoklu Doğrusal Bağıntı İstatistikleri* Tolerans	VIF
H_4	[1] PS→ÖÖ	β_0 (Sabit)	0,125		0,053	2,334	0,020		
		PS	0,770	0,398	0,100	7,689	***0,000***	1,000	1,000
	[2] PS→AÖD	β_0 (Sabit)	0,043		0,055	0,783	0,434		
		PS	0,461	0,243	0,104	4,434	***0,000***	1,000	1,000
	[3] AÖD→ÖÖ	β_0 (Sabit)	0,116		0,056	2,062	0,040		
		AÖD	0,255	0,251	0,056	4,590	***0,000***	1,000	1,000
	[4] PS AÖD →ÖÖ	β_0 (Sabit)	0,121		0,053	2,278	0,023		
		PS	0,684	0,353	0,103	6,660	***0,000***	0,940	1,064
		AÖD	0,170	0,167	0,088	3,152	***0,002***	0,940	1,064

(*):VIF <10 veya **Tolerans > 0,2** olduğundan modelde çoklu doğrusal bağıntı problemi yoktur.

Tablo 5 incelendiğinde, 1, 2 ve 3'üncü modelde değişkenlere ait tüm katsayıların ($p=0,000 < \alpha=0,05$) anlamlı olduğu görülmektedir. 4'üncü modeldeki çoklu regresyona yeni giren PS'nin katsayısının anlamlı olduğu ($p=0,000< \alpha=0,05$) görülmektedir. Bu durum aracılık etkisinin varlığı için bir ön koşuldur. 4'ncü modelde PS'nin ÖÖ üzerindeki etkisini gösteren standardize β katsayısında ($\beta = 0,398$) 1'nci modele ($\beta = 0,398$) nazaran bir düşüşün olması aracılık etkisinin varlığını göstermektedir. PS'nin ÖÖ üzerindeki etkisinde β katsayısındaki bu düşüş ile birlikte eğer p katsayısı istatistiksel olarak anlamlılığını yitirmiş olsaydı ($p> \alpha=0,05$) tam aracılık etkisinden bahsetmek mümkün olacaktı. Fakat β katsayısındaki düşüşe rağmen söz konusu etkinin istatistiksel anlamlılığını koruması ($p=0,002< \alpha=0,05$) aracılık etkisinin kısmi olduğuna işaret etmektedir. Bu durumda AÖD değişkenin PS ile ÖÖ arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu söylemek mümkündür.

6.4.2. Sobel Testi ile Aracılık Etkisi Analizi

Bağımsız değişkenin katsayısında düşüş olması "kısmi aracılık", bu ilişkinin tamamen ortadan kalkması diğer bir ifade ile istatistiksel olarak anlamlı çıkmaması durumu ise "tam aracılık ilişkisi" olarak ifade edilmektedir (Frazier, Tix ve Barron, 2004, s. 126). AÖD değişkenin aracılık etkisinin gücünü (istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını) görmek maksadıyla alternatif olarak Sobel testi kullanılmıştır. Bu test yazında yaygın olarak kullanılmakta ve test yardımı ile hesaplanan z değerinin anlamlılığına bakılmaktadır (Kenny, Kashy ve Bolger, 1998). Sobel testi sonuçlarına ($p=0,000077<0,05$) göre algılanan örgütsel desteğin güçlü bir kısmi aracılık etkisine sahip olduğu görülmüştür. Kısacası AÖD değişkenin aracılık etkisine sahip olduğu söylenebilir. Bu kapsamda yukarıda elde edilen bulgular ışığında; araştırmanın hipotezleri ve analizlere göre sonuçları Tablo 7'dedir.

Tablo 7: Hipotez Testlerinin Sonuçları

S.Nu.	Hipotezler	Sonuçlar
H_1	*İşgörenlerin sahip oldukları PS seviyesi AÖD seviyesini olumlu ve anlamlı bir şekilde etkiler.*	KABUL
H_2	*İşgörenlerin sahip oldukları PS seviyesi ÖÖ davranışlarını olumlu ve anlamlı bir şekilde etkiler.*	KABUL
H_3	*İşgörenlerin AÖD seviyesi ÖÖ davranışlarını olumlu ve anlamlı bir şekilde etkiler.*	KABUL
H_4	*AÖD, PS ile ÖÖ davranışları arasındaki ilişkide olumlu ve anlamlı bir aracılık rolü oynar.*	KABUL

7. Tartışma ve Sonuç

Günümüzde işgörenlerin örgütlerine olan sadakatleri gittikçe azalmakta ve bu da dolaylı ve direkt olarak olumlu örgütsel davranış boyutlarını olumsuz etkilemektedir. Bu kapsamda; bu çalışmada işgörenlerin kendilerini örgütleriyle özdeşleşmeleri üzerinde durulmuş ve özdeşleşmeyi artırabilmek için pozitif davranış ve uygulamalar ile destekleyici örgüt ortamının önemi vurgulanmaya çalışılmıştır. Çalışanların zayıf tarafları ile ilgilenmek yerine onların kuvvetli ve iyi olan yönlerine odaklanarak bu özelliklerini geliştirmeyi esas alan psikolojik sermaye, örgütsel davranış boyutlarına yeni eklenen kavramlardan birisidir. Yapılan araştırmalarda birçok olumlu örgütsel davranışın öncülü olduğu ortaya konan (Avey ve Diğ., 2011) PS'nin destekleyici bir örgüt ortamında ÖÖ'yü ne şekilde etkileyebileceği araştırılmıştır.

Yapılan bu çalışmada psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerine olan etkisi ve bu süreçte algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda her türlü örgütte görülebilecek belirtilen örgütsel davranış boyutları kamu çalışanlarının katılımıyla değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Yapılan analizler neticesinde psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği ortaya konmuştur. Elde edilen bulgulardan psikolojik sermaye ve algılanan örgütsel destekle ile ilgili olanlar, Özdevecioğlu (2003) ile Çetin, Hazır ve Basım (2013) çalışmalarını destekler niteliktedir. PS'nin ÖÖ'yü pozitif yönlü ve anlamı olarak etkilediğine ilişkin bulgunun literatürdeki boşluğu dolduracak nitelikte ve özgün olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, PS ile ÖÖ arasındaki ilişkide AÖD'nin kısmi aracılık rolünün varlığını destekleyen bulgu da çalışmamızın özgünlüğü açısından önemli bir husus olarak değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada elde edilen sonuçların, günümüzde örgütsel davranış boyutlarının belirlenmesi, insana dair bilinmezlerin keşfedilmesi adına önem arz ettiği düşünülmektedir. Her kademedeki yöneticiler tarafından bu çalışma kapsamında değinilmiş olan kavramların etraflıca anlaşılması aralarındaki ilişkilerin çözümlenebilmesi ile birlikte önemli yönetsel ayrıcalıklar yaratılabileceği değerlendirilmektedir. Örgüt yönetiminin sahip olduğu insan kaynağına statik bir kaynak olarak değil de birçok boyutuyla geliştirilebilir bireyler topluluğu olarak bakabilmesi önem arz eden bir hususdur. Bu bakış açısı bazı yöneticiler için oldukça zor paradokslara sebep olabilmektedir. Örgütsel içinde bir öğrenme oligarşisini benimseyen ve sadece yönetici takımının zihinsel ve duygusal gelişimini destekleyen pratikler görüldüğü (Senge, 2006, s. 44-46) gibi örgüt genelinde bireysel gelişimi için yatırım yapılan çalışanların pazarlık güçlerinin yükselmesi paralelinde organizasyonu terk etme ihtimalinin artması veya nitelikli personeli yönetmenin zorlukları gibi bir takım korkular birçok örgüt yönetiminin hala psikolojik sermaye kavramına soğuk bakmasına sebep olabilmektedir.

Oysa bu çalışma göstermektedir ki; psikolojik sermayeye yapılacak yatırım, çalışanların var olan örgüt desteğini daha olumlu algılamalarına yardımcı olabilmektedir. Bu bulgu yönetim açısından; çalışanların yönetimin gayretini algılamaları, diğer bir deyişle ortak lisanı konuşabilmeleri adına çok önemlidir. Çünkü günümüzde birçok organizasyon yönetimi; sağlanan birçok imkân, ayrıcalık, ilgi ve desteklerin çalışanlarca olması gerektiği gibi algılanamamasından ve bu kadar maliyete sebep olan şeylerin kıymetinin bilinmemesinden yakınmaktadır. Bu durum, karşılıklı iletişim eksikliği ile de birleşince, yönetimin daha fazla destek sağlama iştahını da kaçırmaktadır. Bu yapısal ilişkinin kısır döngüden kurtarılabilmesi çalışanların psikolojik sermayelerinin yükseltilmesi ile mümkün görünmektedir.

Psikolojik sermayenin yükselmesi ile artan örgütsel destek algısının, bir sonraki aşamada, çalışanların örgütsel özdeşleşme seviyelerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sebep olduğu çalışmanın bulgularından birisidir. Farkındalığı ve kişisel ustalığı artmış olan birey sağlanan örgütsel desteği daha mantıklı olarak görebilmekte, algıladığı örgütsel desteğin etkisiyle kendisi ile organizasyon arasında çok daha kuvvetli bilişsel ve duygusal bağlılık hissedebilmekte ve özdeşleşebilmektedir.

Bu kapsamda konu ile ilgilenenlerin istifadesine sunulan bu çalışmadaki sonuçlardan çıkarım yapılırken sektörel ve bölgesel farklılıkların da etkisinin olabileceği göz ardı edilmemeli ve bir sınırlılık olarak düşünülmelidir. Gelecekte bu

çalışmada ele alınan değişkenler üzerinde yapılacak araştırmaların daha geniş bir örneklem kitlesi ile farklı çalışan profillerine sahip sektörlerde yapılmasının ilişkilerin genellenebilmesi adına uygun olacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

Akçay, V. (2012). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 123-140.

Akın, M. (2008). Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 141-170.

Aselage, J. ve Eisenberger, R. (2003). Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491–509

Avey, J. B., Luthans, F. ve Jensen, S. M. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover, *Human Resource Management*, 48(5), 677– 693.

Avey, J.B., Luthans, F., Smith, R. M. ve Palmer, N.F. (2010). Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being over Time, *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17–28.

Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F., ve Mhatre, K.H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.

Baron, R. M., ve Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.

Bhattacharya, C. B., Rao, H., ve Glynn, M. A. (1995). Understanding the bond of identification: An investigation of its correlates among art museum members. *The Journal of Marketing*, 59 (4), 46-57.

Bülbül, H., ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.

Büyüköztürk, Ş. (2006). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Ankara, Pegem A Yayıncılık.

Caprara, G.V. ve Cervone, D. (2003). A Conception of Personality for a Psychology of Human Strengths: Personality as an Agentic, Self Regulating System, Içinde: L. G. Aspinwall ve U. M. Staudinger, (Ed), *A Psychology of Human Strenghts: Fundamental Questions and Future Directions for a Positive Psychology*. Washington: DC American Psychological Association, 2003, ss.61-74.

Carmeli, A., Gilat, G. ve Waldman, D. A. (2007). The role of perceived organizational performance in organizational identification, adjustment and job performance. *Journal of Management Studies*, 44(6), 972-992.

Cheung, M. F. Y. ve Law M. C. C. (2008). "Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification:The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong", *Asia Pacific Business Review*, 14 (2): 213–231.

Çetin, F. ve Basım, H. (2010). İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Öz Yeterlilik Algısının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (35), 255-269.

Çetin, F., ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdare Dergisi*, 45(1), 121-137.

Çetin, F. Hazır, K., ve Basım, H. N. (2013). Destekleyici Örgüt Kültürü İle Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 31-52.

DPT (2014). Kamu Personeli İstatistikleri, Devlet Planlama Teşkilatı http://www.dpb.gov.tr/tr-tr/istatistikler/kamu-personeli-istatistikleri, Erişim: 29.01.2015.

Efraty, D., ve Wolfe, D. M. (1988). The effect of organizational identification on employee affective and performance responses. *Journal of Business and Psychology*, 3(1), 105-112.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., ve Sowa, D. (1986). Perceived Supervisor Support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.

Eisenberger, R., Fasolo, P., ve Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.

Einsenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., ve Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.

Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42-51.

Eren, E. (2012). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 13. Baskı, *Beta Basım Yayım*, İstanbul

Eroğlu, A. (2010). Çok Değişkenli İstatistik Tekniklerin Varsayımları, (Ed.) Ş. Kalaycı, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: *Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti.*

Erkmen, T., ve Esen, E. (2012). Psikolojik Sermaye Konusunda 2003-2011 Yıllarında Yapılan Çalışmaların Kategorik Olarak İncelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(19), 89-103.

Frazier, P. A., Tix, A. P., ve Barron, K. E. (2004). Testing Moderator and Mediator Effects in Counseling Psychology Research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.

Fuller, J. B., Marler, L., Hester, K., Frey, L., ve Relyea, C. (2006). Construed External Image and Organizational Identification: A Test of the Moderating Influence of Need for Self-esteem. *The Journal of Social* Psychology, 146(6), 701-716.

George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., ve Fielding, J. (1993). Contact with AIDS Patients as a Source of Work-Related Distress: Effects of Organizational and Social Support. *Academy of Management Journal*, 36(1), 157-171.

Gillet, N., Colombat, P., Michinov, E., Pronost, A.M., ve Fouquereau, E. (2013). Procedural Justice, Supervisor Autonomy Support, Work Satisfaction, Organizational Identification and Job Performance: The Mediating Role of Need Satisfaction and Perceived Organizational Support. *Journal of Advanced Nursing*, 69(11), 2560-2571.

Güriş, S. ve Çağlayan, E. (2005). Ekonometri, İstanbul: Der Yayınları.

He, H., ve Brown, A. D. (2013). Organizational Identity and Organizational Identification: A Review of the Literature and Suggestions for Future Research. *Group & Organization Management*, 38 (1), 3-35.

Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.

Hogg, M. A., ve Terry, D. I. (2000). Social Identity and Self-Categorization Processes in Organizational Contexts. *Academy of Management Review*, 25 (1), 121-140.

Hu, L., Bentler, P. M. (1995). Evaluating model fit, Içinde: R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications*, Sage, Thousand Oaks, CA, 76-99.

Johnson, R. A. ve Wichern, D. W. (2002). *Applied Multivaried Statistical Analysis*, 5th Ed. USA: Pearson Education Int.

Kenny D. A., Kashy, D. ve Bolger, N. (1998). Data Analysis in Socialpsychology, (Ed) D. Gilbert, S. Fiske, ve G. Lindzey, *The Handbook of Social Psychology* (ss.203-227). Berlin: Springer-Verlag.

Levinson, H. (1965). Reciprocation: The Relationship Between Man And Organization, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 9, 370-390

Loi, R.; Chan, K. W. ve Lam, L. W. (2013). Leader-Member Exchange, Organizational Identification, and Job Satisfaction: A Social Identity Perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87, 42–61.

Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2004). Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage, *Organizational Dynamics*, 33(2), 143–160.

Luthans, F., ve Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior, *Journal of Management*, 33, 321–349

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. ve Norman, S. M. (2007). Psychological Capital: Measurement And Relationship With Performance And Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541-572.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. ve Peterson, S. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital, *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.

Mael, F. ve Ashforth, B. (1992). "Alumni and Their Alma Mater: a Partial Test of the ReformulatedModel of Organizational Identification", *Journal of Organizational Behavior*, 13(2):103-123.

Marsh, H. W. and Hocevar, D. (1985). Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First- and higher-order factor models and their invariance across groups, *Psychological Bulletin*, 97, 562–582.

Meydan, C. H. ve Şeşen H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları*, Detay, Ankara.

Miller, V. D., Allen, M., Casey M. K. ve Johnson, J. R. (2000). "Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire", *Management Communication Quarterly*, 13(4): *626-658.*

Norman, S. M, Avey, J. B., Nimnicht, J. L. ve Graber, P. N. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391.

Ökten, Ş. (2009). Toplumsal Cinsiyet ve İktidar: Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin Toplumsal Cinsiyet Düzeni, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(8), 302-312.

Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(2), 113-130.

Qadeer, F. ve Jaffery, H. (2014). Mediation of Psychological Capital between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8 (2), 453- 470.

Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature, *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.

Rousseau, D. M. (1998). Why workers still identify with organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 217–233.

Ruiller, C. (2010). Le soutien social au travail: conceptualisation, mesure et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle: l'étude d'un cas hospitalier, École Doctorale de Sciences Économiques et de Gestion. (Doctoral dissertation, Université Rennes 1).

Schaufeli, W. B. ve Salanova, M. (2007). Work engagement: An Emerging Psychological Concept and its Implications for Organizations. Içinde: S. W. Gilliland, D. D. Steiner ve D. P. Skarlicki (Eds.), *Research in social issues in management: Managing social and ethical issues in organizations*, 5, 135–177.

Schermelleh, E., Karin, M., ve Helfried M. H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.

Seligman. M. E. P. (1998). What is the "good life, *American Psychological Association Monitor*, 29(10), 1-3.

Senge, P. (2006) Beşinci Disiplin: Öğrenen Organizasyon Sanatı ve Uygulaması, Çev.: Ayşegül İldeniz, Ahment Doğukan, Barış Pala, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.

Shearman, M. S. (2013). American workers' organizational identification with a Japanese multinational manufacturer, *International Journal of Human Resource Management*, 24(10), 1968-1984.

Shukia A. ve Singh S. (2013). Psychological Capital & Citizenship Behavior: Evidence from Telecom Sector in India, *The Indian Journal of Industrial Relations*, 49(1), 97-112.

Stassen, M. ve Ursel, N. D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201–220.

Steiger, J. H. (1990). Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach, *Multivariate Behavioral Research*, 25, 173-180.

Stets, J. E. ve Burke, P. J. (2000). Identity Theory and Social Identity Theory. *Social Psychology Quarterly*, 63 (3), 224-237.

Suazo, M. and Turnley, W. (2010), Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relations between Individual Differences and Psychological Contract Breach, *Journal of Managerial Psychology*, 25(6), 620-648.

Sungur, O. (2010). Çok Değişkenli İstatistik Tekniklerin Varsayımları, Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti.

Tajfel, H. ve Turner, J.C. (1979). An Integrative Theory of Intergroup Conflict. Içinde: W. G. Austin ve S. Worchel (Eds.), *The Social Psychology of Intergroup Relations* (ss. 33–48), Monterey, CA: Brooks-Cole.

Tatlıdil, H. (1996). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*, Ankara: Cem Web Ofset Ltd.Şti.

Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, 1.Baskı, Ankara, Nobel Yayınları.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.

Tüzün, İ. K. (2006). *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi, Uygulamalı Bir Çalışma*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.

Ullman, J.B. (2001). Structural equation modeling, Içinde: B. G. Tabachnick ve L. S. Fidel (Eds.), *Using Multivariate Statistics*, (4th ed; s.:653- 771), Allyn&Bacon, Needham Heights, MA.

Van Knippenberg, D. ve Van Schie, E.C.M. (2000). Foci and Correlates of Organizational Identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137-147.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yüksel, İ. (2006), Örgütsel Destek Algısı ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi İle İlişkisi, *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 35(1), 7-32.

The Impact of Psychological Capital on Organizational Identification and Mediating Role of Perceived Organizational Support: A Structural Equation Modeling Study

Haluk ERDEM
Kara Harp Okulu
Yönetim ve Organizasyon Bölümü,
Tatvan, Bitlis, Turkey
halukerdem1974@mynet.com

Yunus GÖKMEN
Kara Harp Okulu
Endüstri ve Sistem Mühendisliği Bölümü
Isparta, Turkey
yunusgokmen@gmail.com

Ufuk TÜREN
Kara Harp Okulu
Endüstri ve Sistem Mühendisliği Bölümü
Erzincan, Turkey
uturen2011@gmail.com;

Extensive Summary

Introduction

With the impact of globalization and increasing pressure of competition, organizations have been trying some new and untraditional practices in order to improve their efficiency and effectiveness in recent years. Exploring the unknowns of human factor and, thereby, utilizing them in the process of organizational behavior have been well placed in the core of these efforts. Although it is widely told and known that for any organization human resource is the most important among other resources, according to Luthans and Youssef (2004) only half of the modern managers genuinely believes the essentiality and the other half does nothing but showing a theatrical respect. Today many organizations still base their strategic decisions on financial displays and evaluations. However, the perception of human resource, as cost to be paid in order to achieve business objectives, gradually has been evolving into the understanding of it as an indispensable value and investment which can make organization highly productive if it is managed effectively.

As psychology traditionally had been dealing with the negative side of the human behavior such as failure, pathology, burnout and helplessness, nowadays, contemporary psychology school has been exploring the possibilities and opportunities to reach a happy life (Keleş, 2011). Instead of focusing the weak sides, studies aiming to reveal strong sides of the employees are considered in the discipline of positive psychology. This approach is thought to be highly contributive to improve strong sides of the individuals and thereby organizational performance. Thus, the state of psychological positive improvement of individuals is called psychological capital (PC) (Akçay, 2012). PC is simply defined as the positive and continuous developmental state of an individual as characterized by high self-efficacy, optimism, hope and resiliency (Luthans et al, 2010).

It is claimed that with a supportive and positive organizational climate employees may tend to improve themselves. This positive climate created by supportive organizational culture not only can canalize employees into a state of being more harmonious, reliable and helpful in their attitudes but also can yield more employees with positive feelings toward organization (Çetin, Hazır ve Basım, 2013). Perceived

Organizational support (POS), which is defined as managerial effort for sustaining information flow, keeping relations in a positive frame throughout organization, making them feel valuable and dealing with their welfare and comfort, can be positively effective in employees' attitudes toward organization (Eisenberger et al, 1986; Özdevecioğlu, 2003).

Employees' ties of affection upon organization are considered to be the predecessor of many different positive organizational behaviors such as job satisfaction, job performance, reduced turnover rates, job stress and absenteeism (Efraty ve Wolfe, 1988; Carmeli, Gilat ve Waldman, 2007; Gillet at all, 2013; Shearman, 2013). Within this framework, organizational identification (OI) concept has been taken the attention of scholars recently. OI is defined as the state of employees' being in integrity and solidarity with organization, urging to support it and also seeing themselves as a part of it or even identifying themselves with it (Turunç and Çelik, 2010).

Yuksel (2006) reports that the characteristics of individuals are important factors for establishing POS. The variance in individualistic perceptions may cause the organizational support can be commented in various ways. The management may think that they have created a supportive organizational climate and it may be true. But if some of the employees suffers from lack of self-confidence, feels themselves not prepared and strong enough to achieve objectives psychologically, if they are lack of challenge to find solutions, if they feel hopeless and helpless, and if they are not optimistic about achieving business objectives, they may have some difficulties in perceiving the bona fide support provided by management. Suazo and Turnley (2010) find that more sensitive white collar employees, who are giving more importance to mutual values with positive point of view, have higher POS than the other white collars. Thus, we envision that PC of employees increases the level of their POS. So, following hypothesis is proposed;

Hypothesis -1: The level of PC of employees affects their POS positively and significantly

In the literature we cannot encounter a study exploring the association between PC and OI. It is reported that there is a positive and significant association between PC and organizational citizenship behavior (Shukia and Sing, 2013; Qadeer and Jaffery, 2014). A meta-analysis done by Erkmen and Esen'in (2012) shows that PC is the predecessor of many positive organizational behavior aspects. Thereby, we think that an increase in the level of PC of employees may cause an increase the level of their OI behavior and put forward next hypothesis.

Hypothesis -2: The level of PC of employees affects their OI behavior positively and significantly

POS is a phenomenon based on the employees' perception of support provided by organization towards them. POS is considered the degree to which employees believe that their organization appreciates their contributions and is concerned about their well-being and satisfies social and emotional requirement. On the other hand OI is defined as an alignment of employee and organization values supported by employee's perception of oneness and belongingness to the organization. It also covers employee's emotional attachment, feeling of pride, affection and other positive emotions upon respective organization (Rousseau, 1998). Thus, POS would increase employees' felt obligation to

support the organization reach its objectives, increase their identification with the organization, and contribute to their expectation that improved performance would be rewarded. Previous research finding supports this association between POS and OI (Turunç and Çelik, 2010; Cheung and Law, 2008). Accordingly we proposed the following hypothesis.

Hypothesis -3: The level of POS of employees affects their OI behavior positively and significantly

As it can be understood from its definition PC is a long term and challenging effort focusing specifically on the individual improvement of employee. Through improvement in PC, employee's individual mastery level and self-confidence are expected to be increased. This situation can provide a state of feeling that the relationship with organization means more than a mutual exchange based on a legal agreement it is decorated with the awareness of being a member of a perfect team accomplishing amazing and admitted things and believing the affection submitted by organization. The level of OI can be sensitive to PC, and if there is relatively enough POS in the organization, it can play an increasing mediating role in the association between PC and OI. Thence, we propose the next hypothesis and research framework in Figure 1.

Hypothesis -4: The level of POS plays a significant and positive mediating role in the association between PC and OI behavior.

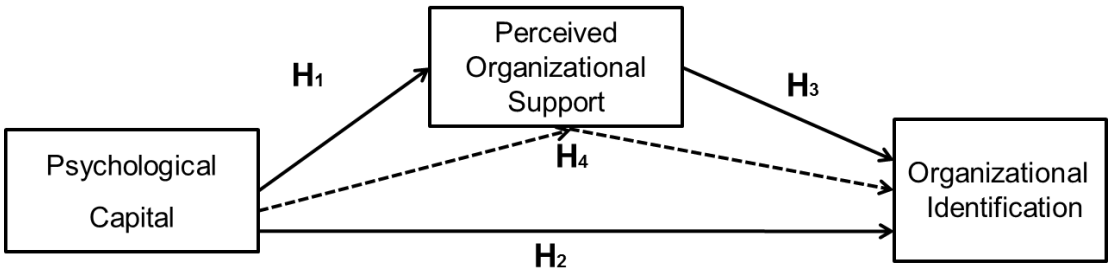


Figure-1 Research Framework

Method

In order to reveal causality associations among the research variables we basically prefer to conduct this research to government employees in Bitlis Province since the number of the studies conducted in Eastern Part of Turkey is smaller than the other regions. We randomly send our research questionnaires to more than 5000 governmental employees by the way of e-mails. After filtering the returned questionnaire forms, we have 478 accurately filled questionnaires for statistical analyses. Since the total number of government employees is reported as 12,756 (Devlet Planlama Teşkilatı, 2014) and sampling adequacy limit is calculated according to Yazıcıoğlu and Erdoğan's (2004, s. 50) as n≅375 with ±0.05 sampling error, we decide our sample large enough (478>375) to represent the sample space. The effects of demographics are not explored in this study; the effort is focused on the causality associations. We use Psychological Capital Scale developed by Luthans et al (2007), Perceived Organizational Support Scale

developed by Eisenberger et al (1986) and Organizational Identification developed by Mael ve Ashforth (1992) in order to measure and quantify research variables. All three scales are translated in to Turkish and validity and reliability concerns are secured by previous studies.

In order to secure structural validity of the data collected, we perform Exploratory Factor Analysis and we decide that all three scales are fit for forward analysis. Then we conduct Confirmatory Factor Analysis and see that the structure and the data of our research are good enough to exploit causality analyses. We also peruse Cronbach's Alpha test for each scale and construct and find that there is no internal consistency problem with our measurement instruments. We used tree step multiple regression analyses (Baron and Kenny, 1986) and Sobel test (Kenny, Kashy ve Bolger, 1998) in order to explore causality issues among the variables and also mediation effect.

Result

We find that PC has a significant and positive impact both on POS and OI, POS has a significant and positive impact on OI, and POS has a significant partial mediation role in the association between PC and OI.

Conclusion

Today employees' loyalty towards organization has been decreasing gradually. This situation has some undesired impact on the dimensions of organizational behavior. In this study we explore organizational identification of employees and the importance of positive managerial attitudes and practices and supportive organizational policies as predecessors of organizational identification behavior. We see that PC increases both POS and OI. In terms of PC and POS our findings are supported by Özdevecioğlu (2003) and Çetin, Hazır and Basım (2013). We also find that there is a significant and positive association between PC and OI and POS has a significant and positive mediation role in the association between PC and OI. These two findings have the quality of originality to fill the gap in the literature.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgütsel Bağlılıklarının Bir Yordayıcısı Olarak Okul Kültürü (Yalova İli Örneği)

The School Culture Predictor Of Organizational Commitment Of Elementary And Secondary Vice (Yalova Sample)

Zekai ÖZTÜRK
Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Ankara, Türkiye
zozturk@gazi.edu.tr

Sezai MARAL
Milli Eğitim Bakanlığı
Kapaklı Tülay İlgen Ortaokulu
Yalova, Türkiye
sezaimaral@gmail.com

Özet

Örgütsel bağlılık bireyin çalıştığı kurum ile arasındaki özel yada genel ilişkileri belirleyen ve şekillenmesine olanak sağlayan ayrıca çalışanın kurumundaki sürekliliğini sağlayan davranışlar bütünüdür. Bu çalışmada ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının örgütsel bağlılık düzeyleri ile okul kültürüne ilişkin algıları arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Araştırmanın evreni 2013-2014 yılında Yalova il ve ilçelerindeki 109 ilkokul ve ortaokulda görevli 81 müdür yardımcısı oluşturmaktadır. Tarama türünde bir çalışma olup, Örgütsel Bağlılık Ölçeği ile Okul Kültürü Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçları;duygusal ve normatif bağlılık düzeyleri, devam bağlılığı düzeyine göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Örgütsel bağlılığın açıklayıcı değişkeni olarak örgüt kültürü kullanılarak oluşturulan doğrusal regresyon modelinin ANOVA testi anlamlı bulunmuştur. Modelin belirleme katsayısı 0,326 olarak hesaplanmış, buna göre örgütsel bağlılıktaki değişkenliğin %32,6'sı doğrusal regresyon modeli aracığıyla örgüt kültürü değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Yapılan student-t testine göre her iki katsayı anlamlı bulunmuştur. Bu bulgulara göre regresyon doğrusunun tahmini (Örgütsel Bağlılık) = 1,22 + 0,523*(Örgüt Kültürü) olarak elde edilmiştir. Böylece örgüt kültüründeki 1 br artışın, örgütsel bağlılıkta 0,523 br artışa neden olması beklenir.

Anahtar Kelimeler: Okul Kültürü, Örgütsel Bağlılık, İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcıları

Abstract

Establish specific or general relations between the individual and the institution of organizational commitment that allows to shape the whole behavior is also providing continuity in the running of the institution. In this study, primary and secondary school principals help the relationship between organizational commitment levels and perceptions about the school culture were investigated. The universe of the 2013-2014 year in Yalova province and district centers working in 109 primary and secondary

*schools constitute 81 deputy director. In the scan type of the study, School Culture Scale and Organizational Commitment Scale was used the results of the research; normative commitment level with emotional commitment levels, showed that the higher the continued loyalty. Organizational commitment of the explanatory variables as in the linear regression model created using the organizational culture according to the ANOVA model was significant addition to the coefficient of determination. Model (corrected) was calculated as 0.326 Accordingly 32,6's% of the variance in organizational commitment is explained.By the linear regression model of organizational culture variables with tapping made by Student t-test according to both factors were found significant precisely the regression based on these findings, estimate (Organizational Commitment) = 1.22 + 0.523 * (Organizational Culture) has been achieved. According to the organization's culture 1 br increase, 0.523 br in organizational commitment is expected to cause increased.*

Keywords: *School Culture, Organizational Commitment, Assistant Director of Primary and Secondary*

1. Giriş

Örgüt, insanların ortak gayretlerinin işbirliğine dönüşmesiyle kurulur. İnsanlar yalnız başlarına başaramadıkları işleri başarmak, tek başlarına çözemedikleri problemleri çözmek için örgütleri oluştururlar(Özdemir, 2000, s. 18).

Bağlılık birçok araştırmada ele alınmış bir konu olup, Mayer ve Allen (1984, s.373) bağlılığı, "Belli bir varlığa karşı duygusal bir yönelme"olarak ifade ederlerken, Mowday ve arkadaşları (1982, s. 26) bağlılığı, "Sosyal bir birimle özdeşleşme" olarak tanımlamaktadır. Daha ayrıntılı bir tanımı iseMayer ve Herscovitch, (2001, s. 301) "Bireyi belirli bir amaca yönelik davranmaya iten güç"olarak bağlılığı tanımlamışlardır.

Örgüt kültürünün oluşmasıyalnız yöneticilerin rolü ile sınırlı değildir. İş görenler de, örgütsel ortamda kendilerine özgü değer ve normlardan oluşan bir kültür oluştururlar. Örgüt kültürünün gelişmesi iş görenlerin birlikte yaşamasının sonucudur (Başaran, 2000, s. 247).

Swyner (1986)'a göre okul kültürünün tanımı, okulun zaman içinde oluşturduğu bir yaşam biçimidir. Okulu oluşturan bireylerin birbiriyle etkileşimleri, paylaşımları, okulun tarihi ve okula ait özellikler zaman içinde o okula ait bir kültürün oluşmasını sağlamaktadır. Okul kültürün oluşturulmasında, diğer faktörlerin yanı sıra okul müdür ve müdür yardımcılarına önemli bir rol düşmektedir. Bunun için okul müdür ve müdür yardımcılarından beklenen; onların tutarlı, yetenekli, yenilikçi olmaları ve olumlu girişimleri desteklemeleridir. Okul müdür ve müdür yardımcıları, beklentilerini öğrenciler ve öğretmenler ile paylaşması ve onların dikkatlerini okulun işleyişine vermelerini sağlaması, okulda olumlu bir kültürün oluşturulmasında önem bir yere sahiptir (Balcı, 2002, s. 187-188).

Okullar kendi kültürlerini yarattığı gibi, toplumun kültür özeliklerini de oluşturma ve koruma görevini üstlenirler. Okulun benimsediği kültürel değerler, toplumsal yapının devamı ve gelişmesi için toplumun benimsediği kültürel değerlerle örtüşmelidir. Toplumsal kültürün korunması ve gelecek kuşaklara aktarılması konusunda okulun üstlendiği bu görev, onu toplum içindeki diğer örgütlerden ayıran bir özelliktir."Sadece okulun biçimsel amaçları çerçevesinden düşünüldüğünde bile, okul örgütünü; standart

hammaddeleri işleyip çevresine standart mamuller sunan örgütlerden farklı bir düzlemde değerlendirmek gerekir." Terzi (2000, s. 98)

Okul müdür ve müdür yardımcısı, okul kültürünü oluştururken okulun ve toplumun beklentilerine karşılık verebilmeli, "Nasıl bir kültür?" sorusunun yanıtını okul örgütünü oluşturan diğer üyelerle birlikte çözümlemeli ve oluşturulacak kültürün nasıl olması gerektiği konusunda, okulun paydaşlarıyla ortak bir strateji belirlemelidirler.

Örgüt kültürü, örgüt içindeki pek çok değişkeni etkilemektedir. Buradan hareketle söylenebilir ki, okul kültürü okulda pek çok durumu etkilediği gibi öğrenci başarısını da etkilemektedir. İletişimin az olduğu, belirli değer, inanç ve tutumların paylaşılmadığı bir okul örgütünde, öğrenmenin gerçekleşmesin de öğrenmenin güçleşeceği kaçınılmaz bir sonuçtur. Bu yüzden okulda öğrencinin belirlenen hedefler doğrultusunda yetişmesini sağlamak için paylaşılmış değerler, normlar ve inançlardan oluşan güçlü bir okul kültürü gereklidir (Terzi, 2000, s. 105-106).

Bu bilgiler doğrultusunda bu çalışma, oldukça önemli bir yere sahip örgütsel bağlılık ve örgüt kültürü kavramlarının aralarındaki ilişkinin, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının örgütsel bağlılık düzeyleri ile okul kültürüne ilişkin algıları arasındaki ilişkileri incelenmiş, çıkan sonuçlar ortaya konulmuştur.

2. Örgüt

Örgüt kavramı değişik araştırmalarda değişik biçimlerde tanımlanmıştır. Örgüt kavramı literatürde "organizasyon", "teşkilat" gibi kelimelerle ifade edilmektedir. Günümüzde örgüt kavramı çeşitli bilim dalları(ekonomi, psikoloji, sosyoloji, siyaset bilimi, sibernetik, antropoloji vb.) açısından değişik tanımlamalarla ele alınmış ve incelenmiştir. Örgüt kavramına ilişkin yapılan tanımlar, toplumu ve kültürü tanımlamada benimsenen işlevsel, yapısal, çatışmacı, etkileşimci, paradigmalara bağlı olarak farklılaşmaktadır. Kültürel bakış açısından örgüt kavramı, kendine ait bireyler tarafından sosyal bir şekilde oluşturulan ve paylaşılan bir anlamlar sistemi bütünü(Şişman, 2002, s. 24)şeklinde tanımlanırken, Mallinowski (1990) örgütü, insanların birtakım ortak amaçlar ve değerler uğruna ortaya koydukları bir anlaşma olarak belirtmekte, benzer olarak Atak (2005) çalışmasında belirli amaçlar doğrultusunda bir araya gelmiş insanların gerekli diğer fiziki öğeler ile oluşturdukları yapı, ayrıca Gürgen (1997) ortak bir amaç ya da eylemi gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelmiş kurum ya da kişilerin oluşturduğu birlik olarak tanımlamaktadır. En kapsamlı tanımı ise Tosun' un 1990 yılında yaptığı tanımlamada; " Örgüt, üretim için gerekli olan maddesel ve maddesel olmayan araçları, belirli bir düzen içinde bir araya getirme faaliyetinin yapıtı olarak ortaya çıkan yapı veya iskelettir." şeklinde ifade ederken, Ülgen "Bir yandan yöneticinin kullanabileceği bir araç öte yandan da yöneticinin içinde etkinlikte bulunacağı ve kendisinin de etkileneceği bir ortam" olarak tanımlamıştır (Tosun ve Ülger' den aktaran Özdönmez ve Diğerleri,1998, s. 83).

3. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık kavramı, üzerinde tartışmaların olduğu ve anlaşılması zor bir kavramdır. Bunun nedeni örgütsel psikoloji, örgütsel davranış ve sosyal psikoloji gibi farklı birçok disiplinin bu konuyla ilgilenmeleri ve bu alanlardaki araştırmacıların konuya kendi görüşlerini yansıtmalarıdır (Sökmen 2000, s. 28). Yukarıda sıralanan alanlarda örgütsel bağlılık ile ilgili çalışmalar yapılıyor olması, konuya geniş bir

perspektiften bakılmasına ve kavramın farklı şekillerde tanımlanmasına neden olmaktadır.

Örgütsel bağlılık konusu gerek yurtdışında gerekse yurtiçinde birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Bu konudaki ilk tanımlarda Becker (1960; aktaran. Bulut, 2004, s. 7) örgütsel bağlılığı; ‘‘Kişinin örgütte çalıştığı süre içerisinde sarf ettiği emek, zaman, çaba ve edindiği statü ve para gibi şeyleri örgütten ayrıldığı zaman kaybedeceği ve bütün yaptıklarının boşa gideceği korkusu sonucu oluşan bağlılık.’’ şeklinde ifade ederken; Grusky (1966) örgütsel bağlılık için “Bireyin örgüte olan bağının gücü.” (Grusky’ den aktaran Çatır, 2009, s. 34) ifadesini kullanmış, Mowday, Porter ve Steers (1979)örgütsel bağlılığı “Çalışanların örgüt amaç ve değerlerine yüksek düzeyde inanması ve kabul etmesi, örgüt amaçları için yoğun gayret sarf etme isteği ve örgütte kalmak ve örgüt üyeliğini sürdürmek için duydukları güçlü bir arzu.”(Mowday, Porter ve Steers’ den aktaran, Boylu, Pelit ve Göçer, 2007) şeklinde ifade ederken,örgütsel bağlılık konusunda birçok araştırma yapmış Mayer ve Allen (1997) ise ‘‘Çalışanların örgütle ilişkisi ile şekillenen ve onların örgütün sürekli bir üyesi olma kararını almalarını sağlayan davranış.’’ şeklinde tanımlamışlardır (Mayer ve Allen’ den aktaran Boylu vd. 2007).

Yurt dışındaki araştırmalarda örgütsel bağlılık, Dubin ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada “Örgütün üyesi olarak kalma isteği, örgüt için yüksek çaba harcama arzusu ve örgütün amaç ve değerlerine inanç unsurlarından oluşan bir bütün.”(Dubin ve Diğerleri’nden aktaran. Çatır, 2009, s. 34); olarak tanımlarken Hall, Schneider ve Nygren (1970), ‘‘örgütün ve bireyin amaçlarının zamanla bütünleşme ve uyumlu olma süreçleri’’ (Hall, Schneider ve Nygren’ den aktaran. Varoğlu, 1993) ve Salancik (1995) çalışmada ise “bireylerin bağlılık tutumlarının sonucunda ortaya çıkan davranışsal eylemler” (Salancik’ ten aktaran. Mercan, 2006, s. 10) olarak tanımlanmıştır.

Türkiye’ deki çalışmalarda örgütsel bağlılığı; Balay (2000), “Bireyin örgütteki yatırımları, tutumsal nitelikteki bir bağlılıkla sonuçlanan davranışlara yönelimi ve örgütün amaç ve değerler sistemiyle özdeşleşmesi." olarak ifade ederken; Özsoy (2004), “Çalışanın örgütüne karşı olan sadakat tutumu ve çalıştığı örgüt için gösterdiği ilgi.” olarak tanımlamıştır.

Bu bilgiler doğrultusunda, örgütsel bağlılık; iş görenlerin emek verdiği örgütün hedef ve amaçları doğrultusunda kendini örgütüyle özdeşleştirmesi, bütünleştirmesi ve örgütünde çalışmaya devam etmeye istekli ve gönüllü olması şeklinde tanımlanabilir.

Bu çalışmada örgütsel bağlılık sınıflandırmasında Mayer ve Allen tarafından 1984 yılında geliştirilen duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları temel alınmaktadır: *Duygusal bağlılık,* çalışanın örgütü ile özdeşleşmesi, çalıştığı örgütün üyesi olmaktan mutlu olması ve örgütüne güçlü şekilde bağlı olduğunu gösteren duygusal bir yönelimdir. *Devam bağlılığı,*iş görenlerin örgütte uzun süre kalarak örgütte iş arkadaşlarıyla edinmiş oldukları yakın ilişkiler, emeklilik hakları, kıdem, kariyer gibi kişisel yatırımlarını kaybetmek istemedikleri için örgütte kalma isteklerinden kaynaklanmaktadır. *Normatif bağlılık,* çalışanın bir örgütte çalışmak zorunda olduğunu düşünmesinden ya da böyle hissetmesinden doğan bağlılık türüdür.

4. Kültür

Kültür kelimesinin Latince ‘de sürmek, ekip biçmek anlamına gelen “colere” veya “culture” den geldiği kabul edilmektedir. Tarımsal anlamda, ekip biçmek, sürmek ve ürün yetiştirmek şeklinde kullanılan Culture’nin, ilk defa insan tecrübesi ve onun yaşam tarzı olarak anlam kazanması, Almanya’da 1750 tarihinden sonraki gelişmeler sonrasında ortaya çıkmıştır (Luebben’den aktaran Eroğlu, 2007, s. 127).

Kültür kavramı, 18. yüzyılın sonunda Almanca’da bireyin zihinsel kapasitesinin yarattığı değer olarak kullanılmaya başlanmıştır. 1843’te Gustav Klemn tarafından yazılan “İnsanlığın Genel Kültür Tarihi” adlı kitapta “Cultur” kelimesine, açık ve net bir şekilde, bir insan topluluğunun yetenek ve becerileri, sanatları ve gelenekleri olarak topyekûn yaşama stili şeklinde anlam kazandırılmıştır(Eroğlu, 2007, s. 127).1871 yılında Edward B. Taylor, “Primate Culture” adlı kitabında kültürü: “bilginin, imanın, sanat ve ahlakın, örf ve adetlerin, hukukun ve ferdin mensubu bulunduğu toplum tarafından kazandırılmış alışkanlıkların ve yeteneklerin oluşturduğu karmaşık bir bütündür.” (Taylor’ dan aktaran Eroğlu, 2007, s. 127) olarak tanımlarken, kültür kavramı sosyal bilimlerde; bireysel ve ortak olmak üzere iki yönden ele alındığı söylemektedir. Bunlardan birincisi bireysel kültürler; ikincisi de sosyal kültürler olarak adlandırılmaktadır. Bireysel kültür, sosyal grup kültürünün özel bir örneklemi olarak da düşünülebilir (Moles ve Gregory’ den aktaran: Şişman, 1994, s. 42).

Doğan, (2002, s. 373)çalışmasındakültürü en geniş anlamıyla, “Bir yaşama biçimidir.” şeklinde tanımlarken, Louis paylaşılan değer, inanç, norm ve semboller sistemi olarak tanımlamakta (Louis’ ten aktaran Karslı, 2004, s. 35). Koçel (2007, s. 23) benzer bir tanımla kültürü, öğrenilen ve paylaşılan değerler, inançlar, davranış özellikleri ve semboller toplamı olarak tanımlamaktadır. Kültür, bilimsel bir kavram olarak, bir toplumu meydana getiren fertlerin, hem kendi aralarındaki, hem kendileri ile toplum arasındaki, hem de toplumlar arasındaki ilişkileri düzenler. İnsanların belirli tarzda davranması belirli bir kültürün sahibi olmasından kaynaklanmaktadır (Eroğlu, 2007, s. 129).

4.1. Okul Kültürü

Kültür okullar açısından ele alındığında, okul toplumunu oluşturan bütün üyelerin ortaklaşa paylaştıkları kültürü ifade etmektedir.Bazen okul kültürü denildiğinde, okulun gelecek nesillere aktarmak durumunda olduğu sosyal miras, okul programının temelini oluşturan bilgi temelleri, davranış ve değerler kastedilmektedir. Bu tanımlama, yukarıda ifade edilen örgüt kültüründen biraz farklı olup, okula yüklenen temel işlevlerle ilgilidir. Yapısal-işlevsel açıdan bakıldığında okulun diğer işlevleri yanında sosyal-kültürel işlevlerinden söz edilmektedir. Okul, yeni yetişen nesillere sosyal kültürü aktaran, böylece sosyal istikrar, bütünleşme ve sürekliliği sağlayan bir mekanizma olarak işlev görmektedir (Şişman ve Turan, 2004, s. 86).En genel tanımıyla okul kültürü, okulun kimliğini oluşturan ve okuldaki tüm bireyleri davranış ve eylemlerini etkileyen maddi, manevi öğeler bütünüdür. Olumlu ve etkili bir okul kültürünün okula bağlılığı artırma, okul ve yönetimine karşı güven oluşturma, yıkıcı çatışmaları önleme, okulda görev yapan elemanları ile öğrencilerin davranış ve beklentilerini şekillendirerek okulun başarısını artırma vb. gibi birçok yararları vardır (Gümüşeli, 2006, s. 32).

Okul ortamında yönetici ve öğretmenin ortak hareket etmesini sağlayan temel faktör okul kültürüdür. Kültürün ana öğelerinden değerler ve normlar, okul personelinin ortak hareket etmesini sağlar. Paylaşılan değer ve normlar ne kadar güçlü ise, personelin ortak hareket ihtimali o derece artar. Okulda değişmeye karşı ilk direnme okul kültüründen ileri gelir. Başarılı liderler örgütsel kültürü korumanın yanında bu kültürü değiştirmeye de çalışır (Çelik, 2000, s. 72).

Bu çalışmada örgüt kültürü sınıflandırmasında Terzi (2005: 427-428) tarafından oluşturulan başarı, destek, görev ve bürokratik kültür boyutları temel alınmaktadır: *Başarı kültürü*, kuralların yanı sıra işlerin yapılması ve amaçların gerçekleştirilmesi ön planda tutulur, sorumluluk bireyseldir ve sorunlar en uygun şekilde çözülür. Başarı kültürünün ana maddesi, işlerini başarılı bir şekilde yapan çalışanların desteklenmesidir. *Destek kültürü*, insani ilişkilerin güvene dayalı olduğu, anlayışlı ve bağlılık içinde sürdürülür. Bu kültür boyutunda; dürüstlük, yardımlaşma, güven ve açık sözlülük öne çıkar. *Görev kültürü*, örgütsel amaçlar esas alınarak iş merkezli bir anlayış söz konusudur. Bu kültürde her şey amaca yönelik olup, bireysel amaçlardan daha önemlisi örgütsel amaçlardır. *Bürokratik kültür* boyutunda ise yasal yapılanmalar ve akıl ön plandadır, iş planları ve görevler ayrıntılı planlanır, kurullara ve standartlara uyuması zorunludur.

5. Yöntem

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı: İlkokulu ve ortaokul müdür yardımcılarının örgütsel bağlılık düzeyleri ile okul kültürüne ilişkin algıları arasındaki ilişkileri incelemektir. Örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık biçiminde ele alınmıştır. Okul kültürünün incelenmesinde ise Türkiye'deki ilkokul ve ortaokullara yönelik olarak geliştirildiği için, Terzi (2005) tarafından belirlenen başarı, destek, görev ve bürokratik kültür boyutları kullanılmıştır.

Müdür yardımcılarının örgütsel bağlılığı ile okul kültürü arasındaki ilişkilerin belirlenmesi, okul kültürünün hangi boyutlarının, örgütsel bağlılığın hangi boyutları ile ilişkili olduğunu görmek açısından önemlidir. Bu çalışma, eğitime ilişkin karar alıcı konumundaki yöneticilere, okul müdürlerine ve özellikle müdür yardımcılarına yönelik uygulamaya dönük bazı bulgular sağlayabilir. Alan taraması sonucunda ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarına yönelik örgütsel bağlılık ve okul kültürüne ilişkin bir çalışmaya rastlanmaması, araştırmanın literatüre önemli bir katkı sağlaması beklenmektedir. Okulun etkililiği için müdür yardımcılarının yüzeysel bir bağlılık türü olan devam bağlılığının ötesinde normatif ve duygusal bağlılık türlerinin önemli olduğu düşünüldüğünde, araştırmanın sonuçlarının literatüre anlamlı bir katkıda bulunması beklenmektedir.

Öz maddesi insan olan okullarda etkili bir eğitim ve öğretim sağlanabilmesi ancak olumlu, güçlü bir kültürün oluşturulması ile mümkün olabilmektedir. Okul kültürü her ne kadar okul müdürü, müdür yardımcısı veya yardımcıları, öğretmen, yardımcı personel, öğrenci ve velilerin katkıları ile oluşsa da okul yöneticilerinin bu konuda önemli bir rol üstlendikleri ileri sürülmektedir. Dolayısıyla bu araştırmada okulda müdür yardımcılarının örgütsel bağlılıklarının okul kültürünün oluşturulması, sürdürülmesi ve değiştirilmesinde ne derece etkili olduğu araştırıldığından önemlidir.

Araştırmada elde edilen bulgular müdür yardımcılarının örgütsel bağlılığı ile okul kültürü arasındaki ilişkilerin belirlenmesi, okul kültürünün hangi boyutlarının örgütsel bağlılığın hangi boyutları ile ilişkili olduğunu bilimsel olarak ortaya koyması bakımından önem taşıyacağı düşünülmektedir.

Bu bağlamda, araştırmada şu sorulara cevap aranacaktır:

1. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının örgütsel bağlılık düzeyleri ve okul kültürüne ilişkin algıları nasıldır?
2. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının yaşları, cinsiyetleri, deneyimleri, medeni durumları ve branşları ile örgütsel bağlılık düzeyleri ve okul kültürüne ilişkin algıları arasında anlamlı ilişkiler var mıdır?
3. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının okul kültürüne ilişkin algıları örgütsel bağlılığı anlamlı düzeyde yordamakta mıdır?

5.2. Araştırmanın Modeli

Tarama modelinde olan bu çalışmada, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının görev yaptıkları okulların kültürüne ilişkin algıları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkenlerini müdür yardımcılarının duygusal, devam ve normatif bağlılıkları oluşturmaktadır. Bağımsız değişkenler ise okul kültürünün başarı, destek, görev ve bürokratik boyutlarıdır. Destek, başarı ve görev odaklı bir okul kültürünün müdür yardımcılarının duygusal ve normatif bağlılık düzeyleri ile pozitif ilişkili olacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, mevcut araştırma bulguları bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında neden-sonuç ilişkisi kurmak için yeterli görülmediğinden, araştırmada değişkenler arasındaki ilişkiler ve bağımsız değişkenlerin yordayıcılık düzeyleri incelenmiştir.

5.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, 2013–2014 öğretim yılında, Yalova İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı merkez ve ilçe sınırları içinde bulunan 109 ilkokul ve ortaokullarda görev yapan 81 müdür yardımcıları oluşturmuştur. Çalışma sonunda 81 müdür yardımcısından 50' sine (% 61,83) ulaşılmıştır. Evrenin tamamına ulaşıldığından örneklem alınmamıştır.

5.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama aracı iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırmaya katılan müdür yardımcılarının cinsiyet, yaş ve görev yapılan okuldaki hizmet süresi gibi demografik bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde ise, örgütsel bağlılığın ölçülmesi amacıyla Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve okulun örgüt kültürüne ilişkin algıların belirlenmesi için Örgüt Kültürü Ölçeği kullanılmıştır.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği: Mayer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen bu ölçek, Baysal ve Paksoy (1999) tarafından Türkçeye uyarlanmış ve sonraki araştırmalarda (Pelit, Boylu ve Güçer, 2007) geçerlik ve güvenirliği tekrarlanarak kullanılmıştır (Sezgin, 2010, s.150). Ölçek 18 maddeden ve *Duygusal Bağlılık* (1.- 6. maddeler), *Devamlılık Bağlılığı* (7.-12. maddeler) ve *Normatif Bağlılık* (13.-18. maddeler) olmak üzere iç içe üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte ifadeler *Kesinlikle katılıyorum* (*5*), *Katılıyorum* (*4*), *Kararsızım* (*3*), *Katılmıyorum* (*2*) ve *Kesinlikle Katılmıyorum* (*1*)

olmak üzere 5 aşamalı likert tipi ölçekte değerlendirilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik değeri alfa güvenirlik katsayısı α = 0,84'tür

Örgüt Kültürü Ölçeği: Bu ölçek, Terzi (2005) tarafından öğretmenlerin okul kültürüne ilişkin algılarını ölçmek amacıyla geliştirilmiş, geçerlik ve güvenirliği test edilerek kullanılmıştır. Ölçekte beşli Likert tipi dereceleme biçiminde oluşturulmuş toplam 29 madde bulunmaktadır (Sezgin, 2010, s.150).

Ölçeğin geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları Terzi (2005) tarafından yapılmıştır. Geçerlilikle ilgili olarak Terzi (2005) tarafından bildirilen KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) değeri 0, 83, Barlett değeri ise 2238, 28' olarak tespit edilmiştir. Gerek KMO gerekse Barlett değerleri Örgüt Kültürü Ölçeği'nin yüksek düzeyde bir geçerliğe sahip olduğunu gösterdiği aşikardır (Sezgin, 2010, s.150).

Terzi (2005) tarafından Örgüt Kültürü Ölçeği'nin güvenilirliği iç tutarlılık katsayısı ile incelenmiştir. Örgüt Kültür Ölçeği'nin birinci alt boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 88, ikinci alt boyuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 82, üçüncü alt boyuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 76, dördüncü alt boyuna ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 74'tür. Ölçeğin bütün olarak Cronbach Alpha katsayısı 84 olarak hesaplanmıştır. Okul Kültürü Ölçeği'ni oluşturan dört faktörün açıkladığı toplam varyans % 50.965'tir (Sezgin, 2010, s.151).

Örgüt kültürü ölçeği dört ana kesimden oluşmaktadır. Birinci kesimde olan görev kültürü "1, 2, 3, 4, 5, 6" yı içeren 6 maddeden oluşmakta, ikinci kesimde olan başarı kültürü "9, 17, 21, 22, 25, 28" i içeren 6 maddeden, üçüncü kesimde olan destek kültürü "7, 10, 11, 16, 18, 24, 26, 27" yi içeren 8 maddeden, dördüncü kesimde olan bürokratik kültür "8, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 23, 29" u içeren 9 maddeden oluşmaktadır (Sezgin, 2010, s.151).

Ölçekte ifadeler *Kesinlikle katılıyorum* (*5*), *Katılıyorum* (*4*), *Kararsızım* (*3*), *Katılmıyorum* (*2*) ve *Kesinlikle Katılmıyorum* (*1*) olmak üzere 5 aşamalı likert tipi ölçekte değerlendirilmiştir. Ölçeğin tamamından alınabilecek toplam puan 145'tir. Her bir faktörden alınabilecek en yüksek puan ise, destek kültürü faktöründen 40 puan, başarı kültürü faktöründen 30 puan, bürokratik kültür faktöründen 45 puan, görev kültürü faktöründen 30 puandır.

5.5. Veri Analizi

Veri analizi temel olarak iki aşamada gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada, bilgisayar ortamına aktarılan veriler eksik ya da hatalı değer, aykırı değer ve çoklu değişme açısından incelenmiş; ikinci aşamada ise araştırmanın alt problemleri çözümlenmiştir

Araştırmada alt problemlerin çözümlenebilmesi için öncelikle her bir alt ölçekte yer alan maddelerin aritmetik ortalama değerleri belirlenerek o faktör için bir puan hesaplanmıştır. Analizler bu faktör puanları üzerinden yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin hesaplanmasında Pearson Momentler Çarpım Korelasyon Katsayısı (*r*) kullanılmıştır. Bununla birlikte, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri yordama düzeylerini belirlemek amacıyla Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır. Regresyon analizlerinin yorumlanmasında, standartlaştırılmış Beta (β) katsayıları ve bunların anlamlılığına ilişin "t" Testi sonuçları dikkate alınmıştır. Süreksiz değişkenin iki kategorili olduğu durumlarda farklılıkları saptamak üzere ilişkisiz (bağımsız) Grup "t" Testi kullanılmıştır. Süreksiz değişkenin üç ve daha fazla

olduğu durumlarda sürekli değişkenlere göre puan ortalamaları arasındaki farklılıkları saptamak üzere Student-t Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) işlemleri gerçekleştirilmiştir.

Duyarlılık, güven düzeyi ve seçilecek örnekteki birim sayısı birbiri ile ilişkili değerlerdir. İstenilen düzeyde duyarlılık ve güvenirliliği sağlayan örnek çapı yığındaki birim sayısına bağlı olarak aşağıdaki formülde verilmiştir (Yamane, 2001).

$$n = \frac{Nz^2 pq}{Nd^2 + z^2 pq} \quad (2)$$

Yığından seçilecek örneklem sayısı yukarıdaki (2) ile verilen formül uygulanarak elde edilir. Çalışmanın niteliği göz önüne alındığında örneklem sayısının, %95 güvenirlik ve %10 duyarlılık ile tespit edilmesi uygun olduğu görülmektedir. Bu durumda gerekli örneklem sayısı yaklaşık 44 olduğu tespit edilir. Bu 44 örnek çalışmanın uygulama aşamasında basit rasgele örneklem yöntemine göre seçilerek uygulanmıştır.

6. Bulgular

Tablo 1:Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Demografik Özelliklerine Ait Frekans ve Yüzdelik Dağılımı

Cinsiyet	**Frekans (f)**	**Yüzde (%)**
Erkek	37	74,0
Kadın	13	26,0
Yaş grupları	**Frekans (f)**	**Yüzde (%)**
21-30	5	10,0
31-40	22	44,0
41-50	17	34,0
51-Üzeri	6	12,0
Medeni durum	**Frekans (f)**	**Yüzde (%)**
Evli	37	74,0
Bekâr	13	26,0
Kıdem	**Frekans (f)**	**Yüzde (%)**
1-5	4	8,0
6-10	6	12,0
11-15	12	24,0
16-20	16	32,0
21-Üzeri	12	24,0
Branş	**Frekans (f)**	**Yüzde (%)**
Sınıf Öğretmeni	25	50,0
Sosyal Bilgiler	2	4,0
Türkçe	4	8,0
Matematik	4	8,0
Fen Bilgisi	2	4,0
Din Kültürü ve Ahlak Bilgi	5	10,0
Beden Eğitimi	2	4,0
Diğer	6	12,0

Araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının % 26' sı (13) kadın; %74'ü (37) ise erkek müdür yardımcısından oluşmaktadır. Erkek müdür

yardımcılarının yüzdesinin kadın müdür yardımcılarının yüzdesinin üç katına yakın olduğu Tablo 1'de görülmektedir.

Araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının yaşları ile ilgili Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılan 50 müdür yardımcısının 5'i (%10,0) 21-30 yaş grubunda, 22'si (%44,0) 31-40 yaş grubunda, 17' si (%34,0) 41-50 yaş grubunda, 6'sı (%12,0) 51 ve daha büyük yaş grubunda olan müdür yardımcılarından oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının % 26,0'sı (13) bekâr; % 74,0'ü (37) ise evli müdür yardımcılarından oluşmaktadır. Evli müdür yardımcılarının yüzdesinin bekâr müdür yardımcılarının yüzdesinin 3 katına yakın olduğu Tablo 1'de görülmektedir.

Araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının öğretmenlik mesleğindeki kıdem yılına ilişkin dağılım Tablo 1'de gösterilmiş olup, araştırmaya katılan müdür yardımcılarının kıdem yıllarına ilişkin dağılım incelendiğinde, araştırmaya katılan 50 müdür yardımcısının 4' ü (%8,0) öğretmenlik ve yöneticilik mesleğinin ilk yıllarında (1-5 Yıl), 6' sı (%12,0) 6-10 yıl, 12'si (%24,0) 11-15 yıl, 16' sı (%32,0) 16-20 yıl, 12' si (%24,0) 21 ve üzeri yıllık kıdeme sahip oldukları görülmektedir.

Araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının branşdeğişkenine ilişkin dağılım incelendiğinde, araştırmaya katılan 50 müdür yardımcısının 2' si (%4,0) Beden Eğitimi, 6' sı (%12,0) Diğer, 5' i (%10) Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi, 2' si (%4,0) Fen Bilgisi, 4'ü (%8) Matematik, 25'i (%50,0) Sınıf Öğretmeni, 2' si (%4,0) Sosyal Bilgiler, 4'ü (%8,0) Türkçe branşı öğretmenidir. Araştırmaya katılan müdür yardımcıların yarısı (%50) sınıf öğretmenidir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgütsel Bağlılık Maddelerinin Açıklayıcı İstatistikleri Dağılımı

	Ort. (X)	**Std. Sapma (ss)**
b1	2,98	1,204
b2	3,82	1,155
b3	3,40	1,400
b4	3,54	1,328
b5	3,68	1,203
b6	3,16	0,976
Duygusal bağlılık	**3,43**	**0,770**
b7	3,20	1,143
b8	2,74	1,192
b9	2,20	0,990
b10	3,02	1,134
b11	2,14	0,783
b12	3,16	1,149
Devam bağlılığı	**2,74**	**0,521**
b13	3,04	1,068
b14	3,14	1,107
b15	2,30	0,974
b16	3,24	1,041

b17	3,06	1,219
b18	2,70	1,055
Normatif bağlılık	**2,91**	**0,699**
Örgütsel Bağlılık	**3,03**	**0,514**

Araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının Örgütsel Bağlılık Ölçeğine vermiş oldukları cevapların istatistiksel puanlamalarının ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 2' de gösterilmektedir. Tablodaki veriler incelendiğinde Duygusal Bağlılığı ölçen (b1-b6) maddelerin ortalaması 3,43 standart sapması ise 0,770' ten oluşmakta iken, Devam Bağlılığını ölçen (b7-b12) maddelerin ortalaması 2,74 standart sapması 0,521' den oluşmakta olup, Normatif Bağlılığı ölçen (b13-b18) maddelerinin ortalaması 2,91 standart sapması 0,699 olarak belirtilmiştir. Araştırma verileri Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin ortalamasını 3,03 ve standart sapmasını 0,514' ten oluşmaktadır.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgüt Kültürü Maddelerinin Açıklayıcı İstatistikleri Dağılımı

	Ort.(X)	**Std. Sapma (ss)**
o1	3,78	0,815
o2	3,48	0,995
o3	4,12	0,718
o4	3,76	1,021
o5	3,74	1,121
o6	3,68	0,978
Görev kültürü	**3,76**	**0,616**
o9	3,80	0,969
o17	3,62	0,967
o21	3,64	0,964
o22	3,88	1,081
o25	3,42	0,859
o28	3,68	1,019
Başarı kültürü	**3,67**	**0,779**
o7	3,30	1,129
o10	3,58	0,992
o11	3,66	1,136
o16	3,40	1,030
o18	3,88	1,003
o24	3,64	1,005
o26	3,24	1,001
o27	3,46	1,054
Destek kültürü	**3,52**	**0,873**
o8	4,08	0,566
o12	3,18	1,044
o13	2,34	0,745
o14	2,80	1,088
o15	2,74	1,084
o19	1,94	0,843
o20	2,34	0,939
o23	2,98	0,845

o29	3,78	0,840
Bürokratik kültür	**2,91**	**0,392**
Örgüt Kültürü	**3,47**	**0,574**

Araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının Örgüt Kültürü Ölçeğine vermiş oldukları cevapların istatistiksel puanlamalarının ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 3' te gösterilmektedir. Tablodaki veriler incelendiğinde Görev Kültürünü ölçen (o1-o6) maddelerin ortalaması 3,76 standart sapması ise 0,616' dan oluşmakta iken, Başarı Kültürünü ölçen (o9-o17-o21-o22-o25-o28) maddelerin ortalaması 3,67 standart sapması 0,779' dan oluşmakta olup, Destek Kültürünü ölçen (o7-o10-o11-o16-o18-o24-o26-o27) maddelerin ortalaması 3,52 standart sapması 0,873' ten oluşup, Bürokratik Kültürü ölçen (o8-o12-o13-o14-o15-o19-o20-o23-o29) maddelerinin ortalaması 2,91 standart sapması 0,392' den oluşmaktadır. Araştırma verileri Örgüt Kültürü Ölçeğinin ortalaması 3,47'den ve standart sapmasını 0,574' ten oluşmaktadır.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Okul Kültürüne İlişkin Algıları Arasındaki Pearson Korelasyon Dağılımı

	Duygusal bağlılık	**Devam bağlılığı**	**Normatif bağlılık**	**Görev kültürü**	**Başarı kültürü**	**Destek kültürü**	**Bürokratik kültür**
Duygusal bağlılık	1	,556**	,345*	,422**	,552**	,501**	,401**
Devam bağlılığı		1	,286*	,428**	,474**	,482**	,413**
Normatif bağlılık			1	,270	,210	,231	,251
Görev kültürü				1	,597**	,694**	,559**
Başarı kültürü					1	,852**	,497**
Destek kültürü						1	,459**
Bürokratik kültür							1

(**:p<0,01 için anlamlı ilişkiyi, *:p<0,05 için anlamlı ilişkiyi gösterir)

Tablo 4' teki değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde, araştırmaya katılan ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının duygusal bağlılık ile devam bağlılığı arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur (r=.556, p<.01). Ayrıca duygusal bağlılık ile normatif bağlılık (r=.345, p<.05) arasında pozitif bir ilişki bulunurken, normatif bağlılık ile devam bağlılığı (r=.286, p<.05) arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının duygusal bağlılığı ile okulun örgütsel kültürü boyutlarından görev kültürü (r=.422, p<.01), başarı kültürü (r=.552, p<.01), destek kültürü (r=.501, p<.01) ve bürokratik kültür (r=.401, p<.01) arasında pozitif ilişkiler bulunmuştur. Devam bağlılığı ile görev kültürü (r=.428, p<.01), başarı kültürü (r=.474, p<.01), destek kültürü (r=.482, p<.01) ve bürokratik kültür (r=.413, p<.01) arasında pozitif ilişkiler bulunmuştur. Normatif bağlılık ile okulun örgütsel kültürü boyutları arasında istatistiksel ve anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Ayrıca okulun görev kültürü ile başarı kültürü (r=.597, p<.01), destek kültürü (r=.694, p<.01) ve bürokratik kültür (r=.559, p<.01) arasında pozitif ilişkiler bulunmuş olup, başarı kültürü ile destek kültürü (r=.852, p<.01) ve bürokratik kültür (r=.497, p<.01) arasında pozitif ilişki bulunmuş ve destek kültürü ile bürokratik kültür (r=.459, p<.01) arasında pozitif ilişki bulunmuştur.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Boyutlarının Cinsiyet, Kıdem ve Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması Dağılımı ve Student-t Testi

	Cinsiyet	**N**	**Ort. (X)**	**Std. Sapma (ss)**	**t**	**p**
Duygusal bağlılık	Erkek	37	3,58	0,653	2,376	0,022
	Kadın	13	3,01	0,941		
Devam bağlılığı	Erkek	37	2,84	0,512	2,373	0,022
	Kadın	13	2,46	0,452		
Normatif bağlılık	Erkek	37	3,01	0,664	1,661	0,103
	Kadın	13	2,64	0,751		
Örgütsel Bağlılık	Erkek	37	3,14	0,423	2,820	0,007
	Kadın	13	2,71	0,625		
	Kıdem	**N**	**Ort. (X)**	**Std. Sapma (ss)**	**t**	**p**
Duygusal bağlılık	1-15 Yıl	22	3,61	0,523	1,449	0,154
	16 Yıl Üzeri	28	3,29	0,905		
Devam bağlılığı	1-15 Yıl	22	2,91	0,581	2,060	0,045
	16 Yıl Üzeri	28	2,61	0,435		
Normatif bağlılık	1-15 Yıl	22	3,02	0,549	0,911	0,367
	16 Yıl Üzeri	28	2,83	0,799		
Örgütsel Bağlılık	1-15 Yıl	22	3,18	0,425	1,846	0,071
	16 Yıl Üzeri	28	2,91	0,555		
	Medeni Durum	**N**	**Ort. (X)**	**Std. Sapma (ss)**	**t**	**p**
Duygusal bağlılık	Evli	37	3,41	0,747	-0,378	0,707
	Bekar	13	3,50	0,861		
Devam bağlılığı	Evli	37	2,63	0,470	-2,877	0,006
	Bekar	13	3,08	0,530		
Normatif bağlılık	Evli	37	2,97	0,585	1,018	0,314
	Bekar	13	2,74	0,964		
Örgütsel Bağlılık	Evli	37	3,00	0,490	-0,631	0,531
	Bekar	13	3,11	0,593		

Tablo 5 incelendiğinde Örgütsel bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın alt boyutlarının cinsiyet, kıdem ve medeni durum değişkenleri bakımından farklılık gösterip göstermediği student-t testi ile incelenmiştir. Yapılan testegöre örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal bağlılık ile devam bağlılığında ve örgütsel bağlılığın kendisinde cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Normatif bağlılık boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Ortalamalar incelendiğinde duygusal bağlılık, devam bağlılığı boyutlarıyla örgütsel bağlılıkta erkek idarecilerin ortalamasının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Yapılan teste göre örgütsel bağlılık boyutlarından devam bağlılığı kıdem ve medeni durum değişkenleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur.Duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık boyutunda ise kıdem ve medeni durum değişkenleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgüt Kültürü ve Örgüt Kültürü Boyutlarının Cinsiyet, Kıdem ve Medeni Durum Gruplarına Göre Karşılaştırılması ve Student-t Testi Tablosu

	Cinsiyet	**N**	**Ort. (X)**	**Std. Sapma (ss)**	**t**	**p**
Görev kültürü	Erkek	37*	3,87	0,611	2,198	0,033
	Kadın	13	3,45	0,537		
Başarı kültürü	Erkek	37*	3,86	0,469	3,108	0,003
	Kadın	13	3,14	1,184		
Destek kültürü	Erkek	37*	3,60	0,682	1,162	0,251
	Kadın	13	3,28	1,276		
Bürokratik kültür	Erkek	37*	2,98	0,332	2,323	0,024
	Kadın	13	2,70	0,483		
Örgütsel Kültür	Erkek	37*	3,58	0,418	2,482	0,017
	Kadın	13	3,14	0,816		
	Kıdem	**N**	**Ort. (X)**	**Std. Sapma (ss)**	**t**	**p**
Görev kültürü	1-15 Yıl	22	3,86	0,386	0,976	0,334
	16 Yıl Üzeri	28	3,68	0,749		
Başarı kültürü	1-15 Yıl	22	3,88	0,520	1,684	0,099
	16 Yıl Üzeri	28	3,51	0,911		
Destek kültürü	1-15 Yıl	22	3,83	0,546	2,320	0,025
	16 Yıl Üzeri	28	3,28	1,005		
Bürokratik kültür	1-15 Yıl	22	2,95	0,339	0,646	0,522
	16 Yıl Üzeri	28	2,88	0,432		
Örgütsel Kültür	1-15 Yıl	22	3,63	0,306	1,821	0,075
	16 Yıl Üzeri	28	3,34	0,697		
	Medeni Durum	**N**	**Ort. (X)**	**Std. Sapma (ss)**	**t**	**p**
Görev kültürü	Evli	37	3,75	0,646	-0,235	0,815
	Bekar	13	3,79	0,545		
Başarı kültürü	Evli	37	3,58	0,795	-1,428	0,160
	Bekar	13	3,94	0,692		
Destek kültürü	Evli	37	3,33	0,886	-2,807	0,007
	Bekar	13	4,07	0,565		
Bürokratik kültür	Evli	37	2,92	0,420	0,303	0,764
	Bekar	13	2,88	0,313		
Örgütsel Kültür	Evli	37	3,39	0,613	-1,510	0,138
	Bekar	13	3,67	0,396		

Tablo 6 incelendiğinde Örgüt Kültürü ve Örgütsel Kültürün alt boyutlarının cinsiyet, kıdem ve medeni durum değişkenleri bakımından farklılık gösterip göstermediği student-t testi ile incelenmiştir. Yapılan teste göre örgüt kültürü boyutlarından görev kültürü, başarı kültürü ile bürokratik kültür ve örgütsel kültürün kendisinde cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Destek kültürü boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Ortalamalar incelendiğinde görev kültürü, başarı kültürü ve bürokratik kültür boyutları ile örgütsel kültürde erkek idarecilerin ortalamasının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Yapılan teste göre örgüt kültürü boyutlardan destek kültürü boyutu kıdem ve medeni durum değişkenleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Görev kültürü, başarı kültürü, bürokratik kültür ve örgütsel kültür boyutlarında ise istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Tablo 7: Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgütsel Bağlılık ve Örgüt Kültürü Arasındaki Doğrusal Regresyon Modeli için ANOVA ve Belirleme Katsayısı Tablosu Sonuçları

	Kareler toplamı	**sd**	**Kareler ortalaması**	**f**	**p**
Regresyon	4,399	1	4,399	24,670	,000[a]
Artık	8,559	48	,178		
Toplam	12,958	49			

R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Tahminin standart hatası
,583[a]	,339	,326	,42228

Örgütsel bağlılığın açıklayıcı değişkeni olarak örgüt kültürü kullanılarak oluşturulan doğrusal regresyon modelinin ANOVA testi ve belirleme katsayıları bulguları Tablo 7 ’de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,326 olarak hesaplanmıştır. Buna göre örgütsel bağlılıktaki değişkenliğin %32,6’sı doğrusal regresyon modeli aracığıyla örgüt kültürü değişkeni tarafından açıklanmaktadır.

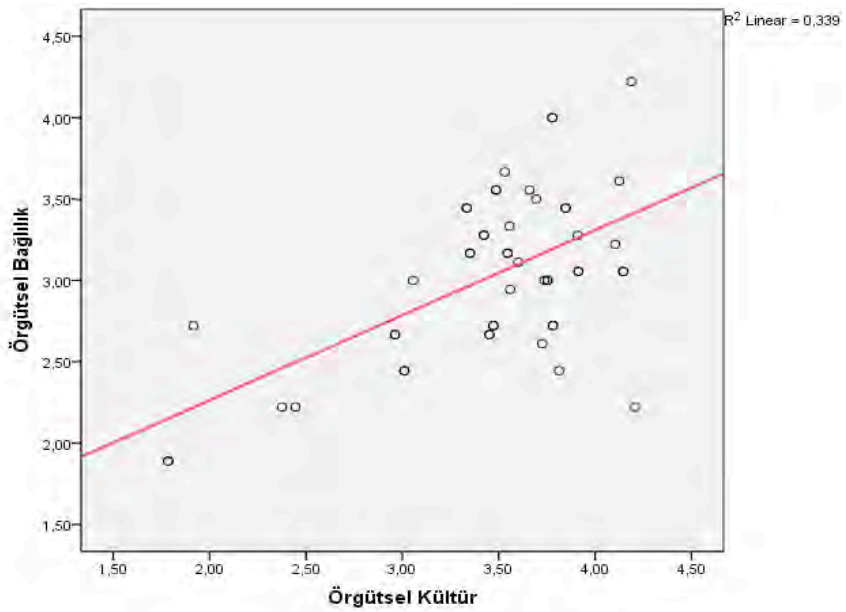
Tablo 8: Araştırmaya Katılan İlkokul ve Ortaokul Müdür Yardımcılarının Örgütsel Bağlılık ve Örgüt Kültürü Arasındaki Doğrusal Regresyon Modelinin Katsayıları Tablosu Sonuçları

	Regresyon katsayıları		**Standart katsayılar**	**t**	**p**
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	1,219	,369		3,302	,002
Örgüt Kültürü	,522	,105	,583	4,967	,000

Örgütsel bağlılığın açıklayıcı değişkeni olarak örgüt kültürü kullanılarak oluşturulan doğrusal regresyon modelinin katsayıları Tablo 8 ’de verilmiştir. Yapılan student-t testine göre her iki katsayı da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bulgulara göre regresyon doğrusunun tahmini

(Örgütsel Bağlılık) = 1,22 + 0,523*(Örgüt Kültürü)

olarak elde edilir. Buna göre örgüt kültüründeki 1 br artışın, örgütsel bağlılıkta 0,523 br artışa neden olması beklenir. Örgütsel bağlılık ile örgüt kültürü arasındaki ilişkinin görsel gösterimi Şekil 1 ’de verilmiştir. Şekilden de görüleceği gibi, bu iki değişken arasında pozitif yönlü doğrusal ilişki olduğu söylenebilir.



Şekil 1: Örgütsel bağlılık ve örgüt kültürü için saçılım ve regresyon doğrusunun tahmininin grafiği

7. Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının örgütsel bağlılık düzeyleri ile okul kültürüne ilişkin algıları arasındaki ilişkiler incelemiştir.

1. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının örgütsel bağlılık düzeyleri ve okul kültürüne ilişkin algılarına yönelik sonuç ve öneriler;

Okul kültürünün müdür yardımcılarının örgütsel bağlılığını yordayan önemli bir değişken olduğu düşüncesini doğrulamaktadır. Müdür yardımcılarının duygusal bağlılık düzeyleri (X=3,43) ile normatif bağlılık düzeyleri (X= 2,91), devam bağlılığına (X= 2,75) göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bu bulgu, öğretmen ve yönetici bağlılığını inceleyen ve müdür yardımcılarının duygusal bağlılıkla benzer bir özellik gösteren içselleştirme bağlılık düzeylerinin uyum ya da özdeşleşmeye göre daha yüksek olduğu sonucuna varan Balay (2000)’ın çalışmasındaki bulgularıyla uyumludur. Örgütsel bağlılık ve örgüt iklimi ilişkisini inceleyen Yüceler (2009, s. 450)’in de çalışması benzer şekilde, katılımcıların duygusal bağlılığını devam bağlılığına ve normatif bağlılığa göre daha yüksek bulmuştur. Öğretmenlerin örgütsel bağlılığı ile okuldaki iş ve işlemlerin işleyişi arasındaki ilişkinin araştırıldığı başka bir çalışmada Sezgin (2009, s. 190)’de örgütsel bağlılığın içselleştirme boyutunun daha yüksek olduğu vurgulanmaktadır. Benzer şekilde, Çavuş ve Gürdoğan (2008, s. 23) çalışmalarında iş görenlerin duygusal ve normatif bağlılığının devam bağlılığına göre daha yüksek olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca, Canipe (2006) örgütsel bağlılık ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif ilişki bulduğu çalışmasında, en yüksek düzeyde gerçekleşen bağlılık türünün duygusal bağlılık olduğu sonucuna varmıştır.

Bireysel ve örgütsel değerlerin uyumuna, gönüllülük ve isteklilik esasına dayanan duygusal bağlılığın müdür yardımcılarında daha yüksek olması, okulun amaçlarına ulaşması ve öğrenci başarısının artırılması açısından olumlu bir durum olarak değerlendirile bileceği söylenebilir.

İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının, okul kültürü boyutları açısından görev kültürü (X= 3,76) en yüksek düzeyde algılanan boyut olurken, en düşük düzeyde değerlendirilen boyut ise bürokratik kültür (X= 2,91) olmuştur. Bu bulgu, ilköğretim okullarında görev yönelimli bir kültürün başat olduğunu belirten Terzi (2005, s. 430)'nin ve ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin algılarına göre okul kültürünün en yüksek düzeyde gerçekleşen boyutunun görev kültürü, en düşük düzeyde algılanan boyutunun ise bürokratik kültür olduğu sonucuna varan Koşar (2008)'ın araştırma bulgularıyla uyumludur. Bu bulguların tersine, başka bir araştırmada ise Erdem (2007, s. 67)'in, iş görenlerin algılarına göre en yüksek düzeyde gerçekleşen örgüt kültürü boyutu hiyerarşi kültürü olmuştur. Hersey ve Blanchard (1982) çalışmalarında bürokratik bir örgüt kültüründe duygu ve düşüncelerin doğal ve özgürce ifadesine yeterince izin verilmediği için, bu örgütlerin yüzeysel, zayıf ve güvenilir olmayan bir tarafı vardır. Bu bağlamda, araştırmada müdür yardımcılarının okul kültürüne ilişkin algılarının en düşük düzeyde olduğu kültür boyutunun bürokratik kültür olması olumlu bir sonuç olarak görülebilir.

Araştırmada, müdür yardımcılarının duygusal bağlılık ile devam bağlılığı arasında ayrıca duygusal bağlılık ile normatif bağlılık arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunurken, normatif bağlılık ile devam bağlılığı arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Başka bir ifade ile ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının duygusal bağlılığı artarken devam bağlılığıda artmakta ya da tam tersi olmaktadır. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının duygusal bağlılığı ile okulun örgütsel kültürü boyutlarından görev kültürü, başarı kültürü, destek kültürü ve bürokratik kültür arasında pozitif ilişkiler bulunmuştur. Devam bağlılığı ile görev kültürü, başarı kültürü, destek kültürü ve bürokratik kültür arasında pozitif ilişkiler bulunmuştur. Normatif bağlılık ile okulun örgütsel kültürü boyutları arasında istatistiksel ve anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca okulun görev kültürü ile başarı kültürü, destek kültürü ve bürokratik kültür arasında pozitif ilişkiler bulunmuş olup, başarı kültürü ile destek kültürü ve bürokratik kültür arasında pozitif ilişki bulunmuş ve destek kültürü ile bürokratik kültür arasında pozitif ilişki bulunmuştur.

2. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının yaşları, cinsiyetleri, deneyimleri, medeni durumları ve branşları ile örgütsel bağlılık düzeyleri ve okul kültürüne ilişkin algıları arasında anlamlı ilişkilere yönelik sonuç ve öneriler;

Araştırmada ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri puanı ile Okul Kültürüne İlişkin Algı puanları arasında yaşlarına göre anlamlı bir farklılık görülmemesi, eğitim ortamında müdür yardımcılarının kurumlarına karşı bağlılık düzeyleri ile algılarında; yaşları ile alakalı bir farklılık olmadığı, kurumda yalnız birey olarak hareket ettikleri sonucuna ulaşıldığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmada, erkek ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının özellikle duygusal bağlılık, devam bağlılığı ile görev, başarı ve bürokratikkültür boyutları da kadın meslektaşlarına göre belirgin bir şekilde daha yüksek puan almaları, ayrıca erkek müdür yardımcılarının almış oldukları bu puanların istatistiksel açından da anlamlı ve önemli oluşu, cinsiyet açısından erkeklerin örgütsel bağlılık düzeyleri ve okul kültürüne

bağlılıklarında da kendi cinsiyetlerinin farklılığını ortaya koyduklarını söylemek mümkündür. Bu bulgular, destekleyici, başarı odaklı ve görev yönelimli bir okul kültüründe erkek müdür yardımcılarının duygusal bağlılığının arttığı şeklinde yorumlanabilir. Ancak, duygusal bağlılığın bürokratik kültür ile negatif ilişkili olması, bürokratik yapıdaki artışa paralel olarak erkek müdür yardımcılarının duygusal bağlılığının azaldığını göstermiştir.

Araştırmada, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının kıdem değişkeni devam bağlılığı ile destek kültürü alt boyutuyla istatistiksel açıdan anlamlı ve önemli oluşu, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının meslekte geçirdikleri yılların kendilerinde devam bağlılığının artmasını sağlarken, meslektaşları arasında karşılıklı etkileşim ve bağlılığı da sağladığı söylenebilir.

Araştırmada, evli ya da bekâr müdür yardımcılarının davam bağlılığı ile destek kültürü alt boyutuyla istatistiksel açıdan anlamlı ve önemli oluşu, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının medeni hallerindeki değişimin örgütteki bağlılık düzeyinin daha çok okuldan ayrılmaları durumunda kaybedeceklerini göze alamamalarının bir sonucu olarak devam bağlılığı ile kurumlarına bağlı oldukları söylenebilir.

Araştırmada, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının branşlarına göre dağılımdan almış oldukları puanlar arasında normatif bağlılığın istatistiksel açıdan anlamlı ve önemli olduğu görülmüştür. Diğer bağlılık türlerinde ve okul kültürü alt boyutlarında istatistiksel açıdan önemli ve anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır.

3. İlkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının okul kültürüne ilişkin algıları örgütsel bağlılığı anlamlı düzeyde yordamakta mıdır? Sorusuna yönelik sonuç ve öneriler;

Regresyon analizi sonuçları, ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarının örgütsel bağlılığın açıklayıcı değişkeni olarak örgüt kültürü kullanılarak oluşturulan doğrusal regresyon modelinin ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,326 olarak hesaplanmıştır. Buna göre örgütsel bağlılıktaki değişkenliğin %32,6'sı doğrusal regresyon modeli aracığıyla örgüt kültürü değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Yani duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık değişkenleri görev kültürü, başarı kültürü, destek kültürü ve bürokratik kültür alt boyutlarını üçte bir oranında açıkladığı söylenebilir.

Örgütsel bağlılığın açıklayıcı değişkeni olarak örgüt kültürü kullanılarak oluşturulan doğrusal regresyon modelinin katsayıları ile yapılan student-t testine göre her iki katsayı da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bulgulara göre regresyon doğrusunun tahmini

$$(\text{Örgütsel Bağlılık}) = 1{,}22 + 0{,}523*(\text{Örgüt Kültürü})$$

olarak elde edilir. Buna göre örgüt kültüründeki 1 br artışın, örgütsel bağlılıkta 0,523 br artışa neden olması beklenir. Bu iki değişken arasında pozitif yönlü doğrusal ilişki olduğu söylenebilir. Yani örgütsel bağlılık ölçeğinde görev, başarı, destek ve bürokratik kültür alt boyutlarında ilkokul ve ortaokul müdür yardımcılarında artışın olması duygusal, devam ve normatif bağlılık düzeylerinde ilgili artışın yaklaşık %50 oranında artışına, aksi durumlarda örgüt kültürü alt boyutlarında azalma durumunda ilgili azalışın yaklaşık %50 oranında azalış olduğu söylenebilir.

Bununla birlikte, destek kültürü ağır basan bir okulda, insan ilişkileri ve güvene dayalı bir ortam söz konusudur. Müdür yardımcıları arasında karşılıklı saygı, anlayış ve bağlılık dikkat çeker. Yardımlaşma, dürüst ve açık bir iletişim ortamı, destek kültürünün özellikleri arasında sayılır. Bu bakımdan, okulun destek ve görev kültürü boyutları ile müdür yardımcılarının duygusal ve normatif bağlılıkları arasında olumlu bir ilişkinin olması doğal bir sonuç olarak görülebilir. Destekleyici yönetici ve öğretmen davranışlarının artmasıyla birlikte, müdür yardımcılarının duygusal ve normatif bağlılıklarının yükseldiği görülmüştür.

Araştırmanın önemli sonuçları şöyle özetlenebilir:

1) Müdür yardımcılarının duygusal bağlılığı ve normatif bağlılık devam bağlılığına göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

2) Araştırma kapsamındaki okullardaki müdür yardımcılarının duygusal ve devam bağlılığı ile görev kültürü ve destek kültürü daha baskın olarak algılanmaktadır.

3) Erkek müdür yardımcılarının duygusal ve devam bağlılıkları ile görev, başarı ve bürokratik kültür alt boyutları kadın meslektaşlarına göre daha belirgin olduğu söylenebilir.

4) Kıdem arttıkça devam bağlılığı ve destek kültürü alt boyutununda arttığı söylenebilir.

5) Araştırmada evli müdür yardımcılarının devam bağlılığı bekâr müdür yardımcılarına oranla daha yüksek olduğu söylenebilir.

6) Müdür yardımcılarının duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık değişkenleri görev kültürü, başarı kültürü, destek kültürü ve bürokratik kültür alt boyutlarını üçte bir oranında açıkladığı söylenebilir.

7) Araştırmada, örgüt kültüründeki 1 br artışın, örgütsel bağlılıkta 0,523 br artışa neden olması beklenir.

Araştırma örnekleminin ilkokul ve ortaokullarda görevli müdür yardımcılarından oluşmuş olması, araştırmanın bir sınırlılığı olarak kabul edilmeli ve sonuçlar bu doğrultuda yorumlanmalıdır. Araştırma sonuçlarına dayanarak, müdür yardımcılarının örgütsel bağlılık türleri ile ilişkili olan okul kültürü boyutlarına yönelik daha detaylı çalışmaların yapılması gerektiği söylenebilir. Öğretmenlerin duygusal bağlılığına ek olarak normatif ve devam bağlılığına ilişkin algılarını olumlulaştıracak okul temelli uygulamalara ağırlık verilmelidir. Duygusal bağlılığın müdür yardımcılarının ve okul arasındaki değer uyumuyla, normatif bağlılığın ise algılanan örgütsel ve meslektaş desteğiyle ilgili olduğu düşünüldüğünde, kişisel düşünce ve değerlerin kabul gördüğü ve yardımlaşma, destek ve özvecilik gibi değerlerin hakim olduğu bir okul kültürünün geliştirilmesi, müdür yardımcılarının örgütsel bağlılığının artırılması açısından önemlidir.

Bürokratik bir okul ortamının ve katı bir hiyerarşi algısının daha çok devam bağlılığını pekiştirdiği dikkate alındığında, iletişime açık ve karara katılımın desteklendiği bir okul kültürü anlayışının benimsenmesi gerekir. Çünkü okulda katı kural ve aşırı bir otorite algısı, müdür yardımcılarının duygusal bağlılığını zayıflatarak bağlılığın sadece yüzeysel bir anlam taşıyan devam bağlılığına dönüşmesine neden olabilir. Araştırma sonuçlarının özellikle gözlem, görüşme ve mülakat gibi nitel araştırmalarla desteklenmesi önerilebilir. Bu araştırma ilişkisel tarama modelinde olduğu için yorumlarda neden-sonuç ilişkisinden ziyade, karşılıklı ilişkiler

vurgulanmıştır. Bu bağlamda, okulun kültürel özellikleri ile müdür yardımcılarının örgütsel bağlılığı arasında neden-sonuç ilişkilerinin ortaya konulabileceği araştırmalar yapılabilir. Araştırmanın sonuçlarına dayanarak, destekleyici, güvene dayalı ve görev yönelimli bir okul kültürünün müdür yardımcılarının örgütsel bağlılığını artıracağı söylenebilir.

Kaynakça

Atak, M.(2005). Örgütlerde resmi olmayan iletişimin yeri ve önemi, *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 2, 59-67.

Balay, R. (2000).*Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık.*Ankara: Nobel.

Balcı, A., (2002) *Etkili okul geliştirme, kuram uygulama ve araştırma.* Ankara:PegemA

Başaran, İ. E., (2000).Ö*rgütsel davranış: insanın üretim gücü.* Ankara: Umut.

Boylu, Y., Elbeyi, P. & Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma; *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, 44 (511),* 5-74.

Bulut, M. (2004). *Örgütsel bağlılık.* Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Canipe, J. S. (2006). *Relationships among trust, organizational commitment, perceived organizational support, and turnover intentions* (UMI No. 3211758). Unpublished doctoral dissertation, Alliant International University, San Diego, CA.

Çatır, O., (2009). *Modern lider tipleri ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Egitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Çavuş, Ş. ve Gürdoğan, A. (2008). Örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Beş yıldızlı bir otel işletmesinde araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, *1*(1), 18-34.

Çelik, V., (2000). O*kul kültürü ve yönetimi*. Ankara: Pegem A.

Doğan, İ., (2002). *Sosyoloji kavramlar ve sorunlar*. İstanbul: Pegem A.

Erdem, R. (2007). Örgüt kültürü tipleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Elazığ il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalısma**.** *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2(2), 63-79.

Eroğlu, F. (2007). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta.

Gümüşeli, A. İ., (2006). Okul kültürü ve liderlik.*Artı@egitim Dergisi*, 8, 14.

Gürgen, H., (1997) *Örgütlerde iletişim kalitesi*, İstanbul: Der.

Hersey, H., & Blanchard, K. (1982). *Management of organizational behavior: Utilizing human resources.* New Jersey: Prentice-Hall.

Karslı, M., (2004). *Yönetsel etkililik.* Ankara. Pegem A.

Koçel, T., (2007). *İşletme yöneticiliği.* İstanbul: Arıkan..

Koşar, S. (2008). *İlköğretim okulu yöneticilerinin yönetimde gücü kullanma stilleri ile örgüt kültürü arasındaki ilişki.* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Mayer, J. P. ve Allen, N. J. (1984). Testing the side-best theory of organizational commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 372-378.

Mayer, J. P. ve Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299- 326.

Mercan, M. (2006).*Öğretmenlerde örgütsel bağlılık, örgütsel yabancılaşma ve örgütsel vatandaşlık.* Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Mowday, R. T., Porter, L. W. ve Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York, Academic Press.

Özdemir, S. (2000) *Eğitimde örgütsel yenileşme,* Ankara: Pegem A

Özdönmez, M. Akesen, A.ve Ekizoğlu, A.(1998).*Yönetim ve organizasyon*, İstanbul: İ.Ü.

Özsoy, A. S. ve diğerleri., (2004). Bir yüksekokul çalısanlarının kuruma bağlılık durumlarının Incelenmesi. *Is Güç Endüstri Iliskileri ve Insan Kaynakları Dergisi.E-dergi,6(2),* 18.04.2013 tarihinde

http://www.isguc.org/?p=article&id=221&vol=6&num=2&year=2004 adresinden indirilmistir.

Sezgin, F. (2009). Examining the relationship between teacher organizational commitment and school health in Turkish primary schools. *Educational Research and Evaluation, 15*(2), 185-201.

Sezgin, F. (2010) Öğretmenlerin örgütsel bağlılıklarının bir yordayıcısı olarak okul kültürü, *Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt: 35 Sayı: 156,* Ankara

Sökmen, A., (2000). *Ankara` da beş yıldızlı konaklama işletmelerinde örgütsel bağlılık ile işgören performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik ampirik bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Şişman, M., (1994). *Örgüt kültürü*. Eskişehir: A.Ü.

Şişman, M., (2002). *Örgütler ve kültürler,*Ankara: Pegam A.

Şişman, M. ve Turan, S., (2004). *Eğitim ve okul yönetimi. eğitim ve okul yöneticiliği el kitabı,* Ankara: Pegem A.

Terzi, A. R. (2000). *Örgüt kültürü*. Ankara: Nobel.

Terzi, A. R. (2005) "İlköğretim okullarında örgüt kültürü", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 43:423-442.

Varoğlu, D. (1993). *Kamu sektörü çalışanlarının işlerine ve kuruluşlarına karşı tutumları, bağlılıkları ve değerleri.* Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yamane. T. (2001) Temel Örnekleme Yöntemleri, Çev: Alptekin E, Bakır M. A., Aydın C., Gürbüzsel E., Literatür Yayınları İstanbul 2001

Yüceler, A. (2009). Örgütsel bağlılık ve örgüt iklimi ilişkisi: Teorik ve uygulamalı bir çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22,* 445-458.

The School Culture Predictor Of Organizational Commitment Of Elementary And Secondary Vice (Yalova Sample)

Zekai ÖZTÜRK
Gazi University
Faculty of Economics and Administrative Sciences, Ankara, Turkey
zozturk@gazi.edu.tr

Sezai MARAL
Milli Eğitim Bakanlığı
Kapaklı Tülay İlgen Ortaokulu
Yalova, Turkey
sezaimaral@gmail.com

Extensive Summary

1. Introduction

Organization is transformed into cooperation with the joint efforts of the people. People only failed to accomplish their work early, they form organizations to solve the problems they can not solve alone (Özdemir, 2000, p. 18).

Commitment is a topic discussed in many studies, "Madiran an emotional directed against a specific asset." Mayer and Allen (1984, p. 373) the commitment of a similar approach, "identification with a social one" Mowday et al (1982, p. 26) are defined. A more detailed description of the "power that pushes individuals to act for a particular purpose," Mayer and Herscovitch (2001, p. 301) have identified as loyalty.

Swyner (1986) argues that the definition of school culture is a way of life formed in school when school is forming interactions of individual shares, over time features of the school's history and schools that provide the formation of a culture of the school in the creation of the school culture, as well as schools of other factors director and deputy director of the falls an important role expected of the vice-principals and principals for it; their consistent, talented, they are innovative and are supporting positive initiatives, school principals and deputy heads, to share with the expectations of students and teachers and provide them to the functioning of the schools their attention, promoting the creation of a positive culture at the school has a place (Balcı, 2002, p. 187-188).

School principals and vice-principals should be able to respond to the school creating a school culture and society's expectations, "How can a culture?" Constitute the answer to the question of school organization in the analytical community with other members and how it should be the culture to be created, should establish a common strategy with the school's stakeholders.

This study based on this data, it is quite an important place of the relationship between the concepts of organizational commitment and organizational culture, primary and secondary school deputy heads examined the relationship between organizational commitment levels and perceptions of school culture has revealed the results.

2. Method

Determining the relationship between organizational commitment and the school culture to help Method Manager, which is the size of the school culture, it is important to see that which is associated with dimensions of organizational commitment to this study, the managers in decision-making positions on education, school principals, and especially managers looking to apply for help you can provide some evidence

organizational commitment and not be seen in the results of a study of the school culture for primary and secondary screening area deputy, is expected to make a significant contribution to the research literature. The director continued beyond a superficial commitment to the kind of help the school's commitment to the effectiveness of normative and affective commitment species thought to be important, is expected to make a significant contribution to the literature of the results of research.

The deputy director of the findings obtained in this study to determine the relationship between organizational commitment and the school culture, which is associated with the size of the school culture dimensions of organizational commitment, which is thought to be important in terms of bringing together scientific.

In this context, the research will seek to answer the following questions:

1. How is the deputy director of the elementary and secondary levels and perceptions of organizational commitment to the school culture?
2. Primary and secondary school vice principal of age, gender, experience, is there a significant relationship between marital status and branches of organizational commitment levels and perceptions of school culture?
3. Primary and secondary school principals' perceptions of school culture Does the help predict significant organizational commitment?

In this study, the survey model, primary and secondary schools, deputy director of the task they make the relationship between organizational commitment levels and perceptions about the culture of the school has been examined Research dependent affective deputy director of the variable, continue and create normative commitments Arguments success of the school culture, support functions and the bureaucratic dimension Support success and task-oriented is a positive thought to be associated with affective and normative commitment level of the deputy director of a school culture. However, it is not considered sufficient to establish a cause-and-effect relationship between the dependent and independent variables available research findings, the relationship between the variables in the research and predictive levels of the independent variables were examined.

The population of the study, in 2013-2014 academic year, Yalova Province Directorate of National Education centers located within district boundaries and working in 109 primary and secondary schools has created 81 assistant principals. At the end of the 81 principal assistant 50 (61.83%) was reached. That the entire universe was not achieved sample.

Research the data collection tool consists of two parts. In the first part, the deputy director of research participants by sex, age and duties are included demographic information, such as length of service in the schools. In the second part, Organizational Culture and Organizational Commitment Scale to determine the perception of the school's organizational culture scale was used to measure organizational commitment.

In order to solve the sub-problems in the study by determining the arithmetic mean value of the items in each subscale score was calculated for that factor. Assays were carried out for this factor scores. Pearson Product Moment Correlation between variables in the calculation of correlation coefficients (r) were used. However, the dependent variable to determine the level of independent variables predictive Multiple Linear Regression Analysis was conducted. The interpretation of the regression

analysis, the standardized beta (β) coefficients and their significance with regard to the "t" test results are taken into account. Discrete variables unrelated to detect differences in cases where the two-category (independent) Group "t" test was used. Discontinuous variable was three or more cases Student-t to determine the differences between the mean scores according to the continuously variable Test and One-way analysis of variance (ANOVA) procedures were performed.

3. Findings and Conclusions

The assistant director of the school confirms the idea that culture is an important predictors of organizational commitment. Emotional commitment level of deputy director (X = 3.43) and normative commitment level (X = 2.91), continuance commitment (X = 2.75) showed higher than that.

Elementary and middle school assistant principals, school culture in terms of the size of the task culture (X = 3.76), while the size detected at the highest level, the size of the bureaucratic culture of evaluation at the lowest level (X = 2.91), respectively.

Important results of the study can be summarized as follows:

2. Emotional attachment to the deputy director and was found to be higher than the normative commitment continuance commitment.
3. The duties and continuing commitment to the culture and emotional help and support managers in the schools surveyed are perceived as more dominant culture.
4. The emotional and continuing commitment of the men's deputy, success and bureaucratic culture subscales said that significant than the female counterpart.
5. Provision increases continued commitment and support of culture said that the increase in the lower dimensions.
6. In this research result continued commitment of married deputy director said to be higher than in the study single to help.
7. The deputy director emotional commitment, continuance commitment and normative commitment variables task culture, culture of success, support culture and bureaucratic culture can be said to describe the dimensions of a third.
8. In the study, 1 br increase in organizational culture, is expected to cause an increase in organizational commitment 0.523 br.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz

The Mediating Role of Job Stress on The Effect of Mobbing on Burnout: An Analysis of Social Security Organization Employees in The District of Ankara

Yücel EROL
Gaziosmanpaşa Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Tokat, Türkiye
yucel.erol@gop.edu.tr

Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK
Başkent Üniversitesi
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Ankara, Türkiye
tarhan@baskent.edu.tr

Özet

Bu çalışmada, işgörenlerin işyerlerinde karşılaştıkları Psikolojik Şiddet (PŞ)'in Tükenmişlik (TÜ) üzerindeki etkisinde İş Stresi (İS)'nin aracılık rolünün ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri Ankara'daki kamu ve özel kurumlarında çalışan 826 işgörenden elde edilmiştir. Araştırmada; Leymann (1996)'nın hazırladığı PŞ ölçeği, Maslach (1981)'ın hazırladığı TÜ ölçeği ve Haynes (1996)'ın hazırladığı İS ölçeğinden yararlanılmıştır. Veriler SPSS 13 yazılımıyla One-Way Anova, Korelasyon, Regresyon ve Çoklu Regresyon analiz yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularına göre; PŞ'nin İS düzeyleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu, İS düzeyi arttığında da TÜ sendromunun oluştuğu görülmektedir. Yapılan bu araştırmada, PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolünde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Diğer yandan demografik değişkenler açısından hem PŞ düzeylerinde, hem İS düzeylerinde hem de TÜ düzeylerinde anlamlı farklılaşmalara rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Şiddet, İş stresi, Tükenmişlik.

Abstract

In this study, due to the influence of Mobbing (MO) on Burnout (BU), the mediating role of Job Stress (JS) on employees is examined. Hence, 826 employees of public and private institutions in Ankara were included in the sample. The data obtained by a questionnaire that prepared by Leymann (1996)'s MO scale, and Maslach (1981)'s BU scale and Haynes (1996)'s JS scale. Data was evaluated by using One-Way ANOVA, correlation, regression, and multiple regression SPSS. As can be seen from the results of research, applied and perceived MO has a significant impact on employees' JS's levels and becomes effective in the creation of JS. On the other hand, BU syndrome were seen as a consequence of the resulting JS. These conditions affect each other and existence of one within the organizational structure, results in the

emergence of the other two. Therefore, management of organization, all levels of managers, and employees as individuals should be aware of these psychological states and conduct studies aimed for its prevention.In this research, meaningful relationships have been identified in the mediating role of JS at the impact of MO on BU. On the other hand in terms of demographic variables, significant variations were found in the levels of MO, BU, and JS.

Keywords: *Mobbing, Job Stress, Burnout*

GİRİŞ

Örgütlerin amaç ve hedeflerine ulaşmada en önemli kaynağı olan işgörenlerin etkinliğinin sağlanmasında maddi faktörler kadar (örgüt yapısı, çalışma koşulları vb.) manevi faktörler (güdüleme, doyum vb.) de önemlidir. Bu nedenle, insan kaynağının olumlu iş davranışlarını teşvik eden bu faktörlerin yanında, bu davranışları olumsuz etkileyen PŞ (mobbing)[1], İS ve TÜ gibi durumlar da söz konusudur.

PŞ, düzenli ve tekrarlı devam eden bilinçli hareketler taciz etme, rahatsızlık verme, birisini dışlama veya kişinin görevlerini olumsuz etkileme anlamındadır (Aydın ve Özkul, 2007: s. 172). PŞ'nin etkilerine; bireysel, örgütsel ve toplumsal olarak bakılabilir. Ağır sonuçları olan PŞ algısı ile ilgili çok yakın bir zamanda Türkiye'de de bilimsel çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (Bahçe, 2007; Celep ve Konaklı, 2013).

İS, iş kaynaklı gerilim ve baskı altına alma gibi insanı işlevlerinden alıkoyan durumdur (Maslach ve Leiter 1997: s. 189). İS nedenlerinin önlenememesi TÜ'ye önemli bir neden olarak görülmektedir (Singh ve diğ., 1994: s. 558). Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak ifade edilen TÜ, (Ashforth ve Lee, 1997: 705) bireyler kadar örgütler üzerinde de iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden olumsuz sonuçlar yaratan bir durumdur (Özdemir ve diğ., 2003: s. 14; Arı ve Bal, 2008: s. 132).

PŞ, İS ve TÜ kavramlarını ele alan araştırmanın ana problemi bu değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Alanyazında, bu kavramlar arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı bir şekilde incelendiği araştırmalara rastlanmamıştır. Bu anlamda, PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde, İS'nin aracılık rolünün belirlenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Ayrıca, kavramlar arasındaki ilişkinin farklı demografik değişkenlerle ne düzeyde olduğunun belirlenmesi ise araştırmanın ikincil amaçlarını oluşturmaktadır. Örgütü olumsuz etkileyen ve birbirleriyle ilişkisi olduğu değerlendirilen bu üç kavramın, işgörenlere nasıl bir etkisi olduğunun tespit edilmesi de, konuya olan ilginin çekilmesi açısından oldukça önemlidir.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümünde PŞ, İS ve TÜ ile ilgili kavramsal çerçeve çizilmiştir. PŞ'ye genel bir bakış, PŞ'in aşamaları, PŞ'nin nedenleri ve sonuçları ile İS kavramı, İS'ye neden olan faktörler ve İS'nin sonuçları ayrıca bireysel ve örgütsel düzeyde İS'yi önleme yöntemleri, TÜ kavramı, TÜ'nün kademeleri ile sonuçları verilmiştir.

1.1. Psikolojik Şiddet Kavramı

PŞ kavramını Leymann (1996), bir ya da birkaç kişi tarafından tek bir kişiye sistemli olarak yöneltilen etik dışı iletişim ve düşmanca davranışları içeren "işyeri

[2] Mobbing çoğu kez, "psikolojik taciz", "duygusal taciz", "psikolojik terör", "yıldırma", "duygusal şidddet", "psikolojik şiddet", "zorbalık", "manevi taciz", "moral tacizİ" (Çobanoğlu, 2005:20) gibi ifadeler kullanılmaktadır. Bu araştırma da mobbing yerine, "psikolojik şiddet" ifadesi kullanılmıştır.

terörü" olarak görmektedir. Ancak, PŞ'den söz edebilmek için zarar verici aktivitenin en az haftada bir kez olmak üzere belli aralıklarla yinelenmesi ve altı aydır sürüyor olması gibi ölçütler bulunmaktadır (Ançel, Yuva ve Öztuna, 2012: s. 105).

Adams'a (1992) göre PŞ, olumsuz söz ve tavırlarla sürekli kişilerin küçük düşürülmesi ve alçaltılmasını sağlayan ve kişilerin güven ve benlik saygısını azaltan davranışlar bütünüdür (Tetik, 2010: s. 82). PŞ fiziksel, ruhsal sıkıntı veya hastalık, sosyal sorunlar ve en çok da işten çıkarılmadır (Dikmetaş ve diğ., 2011: s. 4).

PŞ, örgütiçi gerilim ve çatışmalı bir iklimin oluşmasına neden olan faktörlerin birleşimiyle ortaya çıkan, örgüt sağlığını bozan, işgörenlerin iş doyumu ve çalışma barışını olumsuz etkileyen örgütsel sorundur (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008:191). Bu durum uzun bir süre devam ettiği takdirde bireyin, örgüt ve çalışma yaşamının dışına itilmesi kaçınılmazdır (Tınaz, 2006: s. 11; Aydın ve Özkul, 2007: s. 172).

PŞ'nin önemli bir özelliği kurban ile uygulayıcı arasındaki güç dengesizliğidir. Kurban, güç dengesizliği nedeniyle, PŞ sürecinde kendini savunmasız hisseder (Sevinç, 2011: s. 11). PŞ'nin çalışanlar ve örgütsel performans üzerinde olumsuz etkisi olabilir (Harvey ve diğ., 2006; Gök, 2011). PŞ'yi kişilerarası çatışmadan ayıran, sistematik, uzun vadeli ve saldırganlık üzerine kurulu olmasıdır (Kotleras, 2007: s. 131).

PŞ'nin, başlangıcı ve açığa çıkması belli bir süreç içerisinde (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008: s. 191) sessiz bir biçimde başlar ve belli bir süre sonra bu sessizlik giderek kendini gösterir veya açığa çıkar. PŞ iş yaşamında ilk kullanan Heinz Leymann, bu sürece ilişkin aşamaları Tablo 1.1'deki gibi sıralamıştır (Cemaloğlu, 2007: s. 119):

Tablo 1.1: Psikolojik Şiddetin Aşamaları

1. Aşama	**Kendini Gösterme ve İletişime Saldırı**	Kurbana kendini ifade etme şansı verilmez, eleştirilir. Sözlü ve yazılı rahatsız ve tehdit edilir (Ekiz, 2010: s. 24).
2. Aşama	**Sosyal İlişkilere Saldırı**	Kurbanın çevresiyle iletişime geçmesi bilinçli ve planlı engellenir (Özler ve diğ., 2008: s. 35).
3. Aşama	**İtibara Saldırı**	Kurbana kötü davranılır, alay edilir, öz saygı ve güveni yıkılmaya çalışılır (Karcıoğlu ve Çelik 2012: s. 62)
4. Aşama	**Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı**	Kurbana anlamsız görevler verilir, oluşan zararların faturası kurbana çıkarılır (Cemaloğlu, 2007: s. 119).
5. Aşama	**Doğrudan Sağlığına Yönelik Saldırı**	Kurbana fiziksel ve cinsel şiddet uygulanır, zor görevler yapmaya zorlanır (Kocacık, 2001: s. 3).

Yukarıda bahsedilen faktörlerden de anlaşılabileceği üzere PŞ, yaşı, ırkı, cinsiyeti, inancı, uyruğu ne olursa olsun, herhangi bir nedenle kurbanu rahatsız etme ve her tür kötü muameleyle başlayan ve giderek derinleşen sistematik bir psiko-terördür. Dolayısıyla iş hayatı boyunca PŞ ile karşı karşıya kalma, herkes için geçerlidir. Kurban üzerinde birçok etkiye sahip PŞ uygulamalarının, PŞ'ye maruz kalan gerek işgörenler üzerinde gerekse de PŞ'nin uygulandığı örgüt üzerinde çeşitli etkileri ve sonuçları bulunmaktadır. Bunlar Tablo 1.2'deki gibi sıralanmıştır;

Tablo 1.2: Psikolojik Şiddetin Zararları

Birey Üzerindeki Sonuçları	• Psikolojik Rahatsızlıklar (Fettahlıoğlu, 2008: s. 127) • Sosyal Zararlar (Tutar, 2004a: s. 55) • Ekonomik Zararlar (Tınaz, 2006: s. 8) • İntihar Düşünceleri (Tetik, 2010: s. 86)
Örgüt Üzerindeki Sonuçları	• İşgören kaynaklı maliyetlerde artış (Özyer ve Orhan, 2012: s. 512). • örgütsel iklimin bozulması (Tutar, 2004a: s. 108). • İşletme imajında zedelenme (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008: s. 201)

PŞ'nin neden olduğu ruhsal baskının kişi, kurum ve topluma olan maliyetinin yüksekliği, PŞ ile mücadele etmeyi zorunlu hale getirmektedir. Bunun için her tür PŞ ortadan kaldırarak, örgütleri iş tatmini, çalışma barışı ve huzuru ve örgütsel bağlılık hissi sağlayan sosyal yapılar haline getirmek gerekmektedir (Tutar, 2004b: s. 124).

PŞ ile mücadelede en önemli şey farkındalığın arttırılmasıdır (Gül, 2012: s. 9). İşgörenlerin birbirine saygılı davrandığı bir işyeri kültürü oluşumunu sağlamak, PŞ'nin ortaya çıkışını en aza indirgemeye yardımcı olur. Örgütlerde PŞ'yi önleyici çalışmalar yapılabilmektedir (Tınaz, 2006: s. 161). Bunlar Tablo 1.3'deki gibi sıralanmıştır;

Tablo 1.3: Psikolojik Şiddet ile Başa Çıkma Yolları

Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri	• Öz-Saygının Geliştirilmesi, • Denge Bölgeleri Oluşturmak, • Mesleki Beceri ve Nitelikleri Geliştirmek, • Ruh Sağlığını Korumak, • Algılama Stratejilerini Güçlendirmek, • Kişisel Değerleri Açıklamak (Tutar, 2012: s. 2).
Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri	• Örgütsel Liderliğin Kurumsallaştırılması, • Örgütsel Rolün Yeniden Tasarımı (Kaya, 2010: s. 175), • Örgütsel Kültür ve İklimin Yeniden Tasarımı (Tutar, 2012: s. 148), • Örgütsel Sağlığın Geliştirilmesi (Altun, 2001: s. 11), • PŞ'ye Karşı Açık Yönetim (Turan, 2006: s. 48), • PŞ'ye Karşı Örgütsel Empati (Rech ve Schubinski, 2003: s. 300),

Sonuç olarak PŞ genel tacizler, küçük düşürmeler, haksız suçlamalar, duygusal eziyetler ve/veya işyeri terörü uygulayıp kişiyi işyerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemdir. Bir kişinin; örgütü, liderleri, akranları veya astları tarafından düzenli olumsuz psikolojik davranışlara maruz kalmasıdır. Yönetim, bu davranışı görmezden geldiği, göz yumduğu hatta kışkırttığı için kurban, karşısındaki çok sayıda ve güçlü kişi karşısında kendini çaresiz görür ve PŞ gerçekleşir.

1.2. İş Stresi Kavramı

Stres; sosyal, gelişimsel, psikolojik (öfke, hayal kırıklığı ve endişe vb.) ve fizyolojik olumsuz duygusal tepkilere yol açan bir koşul ya da sınırların tehdit edilmesi ve zorlanması ile ilgili durumu belirten geniş bir olgudur (McCarthy, 2006: s. 29; Karahan ve diğ., 2007: s. 29). Stres, etkisi dolaylı gözlenebilen, çevredeki sürekli değişiklik ya da tehditler karşısında artan fiziksel ve duygusal bir durum olarak tanımlanır ve temel olarak sinir sistemine gelen bilgilere verilen tepkileri değiştiren ve evrensel olarak yaşanan bir deneyim olarak görülür (Shackman ve diğ., 2011: s. 1156).

İS, işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları ve ihtiyaçları eşleşmeyince oluşan zararlı fiziksel ve duygusal tepkilerdir (Park, 2007: s. 6). İS, işgörenlerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan değişik bir durum olarak da ifade edilmektedir (Aktaş, 2001: s. 27). İS seviyesi, kişilik özelliklerine, işin niteliğine ve çevresel faktörlere bağlı olarak değişmektedir (Güçlü, 2001: s. 92).

Alanyazına, mesleklere göre İS olasılıklarının ve düzeyinin değişebileceği, meslekle ilgili olayların İS'ye etkili olduğu ve çalışanların performanslarını altüst edebileceği bulgusuna ulaşılmıştır (Holmlund & Strandvik, 2005; Erkutlu & Chafra, 2006).

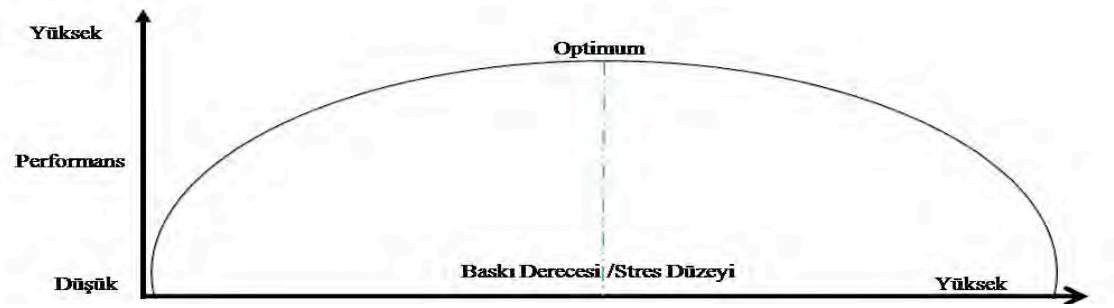
İS, sağlık ve verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: s. 16). İS'nin çalışanları görev alanlarıyla ilgili sorumluluklarını yerine getirirken gerilim ve baskı altına aldığı gerçektir (Erdoğan, 1996: s. 266). İşgörenler arasında sağlıklı ilişkilerin kurulması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi etkili ve verimli çalışma koşullarının yaratılması karmaşık örgüt yapılarında İS'nin bireysel ve örgütsel nedenlerinin anlaşılmasına bağlıdır. Bu nedenle stresin kaynakları üç ana grupta toplanabilir. Bunlar Tablo 1.4'deki gibi sıralanmıştır (Can, 1999: ss. 297-298):

Tablo 1.4: İş Stresinin Kaynakları

Bireysel Stres Kaynakları	• Kişisel-Duygusal Nedenler (Can, 1999: s. 298). • Biyolojik-Bedensel Nedenler (Eren,1998: s. 225). • Ekonomik Nedenler (Pehlivan, 2000: s. 128). • Yaşam Tarzı Nedenler (Eren,1998: s. 226).
Örgütsel Stres Kaynakları	• Örgütün yapısal özellikleri • Örgütsel politikalar • Örgütsel süreçler • Fiziksel koşullar (Luthans, 1992: s. 404).
Çevresel Stres Kaynakları	• Ekonomik belirsizlikler (Gümüştekin ve Öztekin, 2005: s. 276). • Politik belirsizlikler (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 231). • Teknolojik gelişmeler (Can, 1999: s. 297).

Günümüzde kitle üretimi ve iş hayatıyla ilgili sorunların artmasıyla birlikte yaşam şartlarının güçleşmesi insanları İS'ne sokmaktadır (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 231). Örgüt ve iş kaynaklı stres faktörleri; çalışma koşulları, ilişkiler, örgüt politikaları, örgüt yapısı, iş yapma süreçleri, yapılan işin niteliği gibi faktörlerdir. Bunların haricinde kişinin yaşadığı ekonomik sıkıntılar, ailevi problemler, kişilik problemleri gibi bazı faktörler de İS üzerinde etkili olabilmektedir (Schafer, 1987: 7 s. 4; Ertekin, 1993: s. 86, Pehlivan, 1995: s. 78; Güçlü, 2001: s. 97; Turunç ve Çelik, 2010: s. 86).

Stresin gerekenden az olması veya aşırı fazla olması durumunda verimlilikte azalma gözlenmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998: 158). Bireysel ve örgütsel yaşamda olumsuz bir kavram olarak algılanan stres, kontrol altına alınıp, optimal seviyeye getirildiğinde bireyin ve örgütün verimliliğinde belirgin bir artışa ve etkinliğe neden olmaktadır. Şekil 1.1.de de görüldüğü gibi stres, olumsuz bir durum değil, kontrol altına alınması ve yönetilmesi gereken bir durumdur (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 233).



Şekil 1.1: Stres ve Performans Arasındaki İlişki
Kaynak: Beehr, 1995: s. 14

Eğer stres belli ölçülerde gerçekleşirse, gerek birey gerekse örgütün başarı düzeyini yükseltmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998: s. 158). Bireyin düşük düzeyli

strese tepkisi, durağan bir performans, düşük fiziksel aktivite, düşük ya da yeterince uyarılmama olmaktadır. Bireyin bu durumda kapasitesinin pek azını kullandığı, bir anlamda herhangi bir çabasının olmadığı görülmektedir (Balcı, 1993: s. 315).

İS'nin kişi ve örgüt üzerinde bir takım etkilerinin olduğu, yapılan birçok araştırma tarafından ortaya konulmuştur. Kişi ve örgüt üzerinde stresin belirtileri aşağıda Tablo 1.5.'de sunulmuştur (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 233):

Tablo 1.5: İş Stresinin Sonuçları

Kişisel Belirtiler ve Sonuçlar	• Fiziksel Belirtiler ve Sonuçları (Pace ve diğ., 2009). • Psikolojik Belirtiler ve Sonuçları (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 234). • Davranışsal Belirtiler ve Sonuçlar (Shonkoff ve Garner, 2012)
Örgütsel Belirtiler ve Sonuçlar	• Sürekli Grevler, • Aşırı Kayıtsızlık, • Sık ve Ciddi Kazalar, • Verimlilikte Görülen Düşüşler, • Stresin Örgüt (Topaloğlu Ve Tuna,1998: s. 158).

İS düzeyinin belirlenmesi ve mümkün olduğu kadar İS'nin belirli bir düzeyde tutulup yönetilebilir olması da önemlidir (Durna, 2004: s. 194). Diğer bir ifadeyle; çevredeki değişimlerin bilinçli olarak izlenerek denetlenmesi ve bu konuda örgüt ve çalışan açısından gerekli düzenlemelerin yapılması İS'nin yönetilmesi anlamına gelmektedir (Aydın, 2004: 58). Çalışanların iş hayatında karşılaştığı İS kaynaklarını tek başına yok etmesi mümkün değildir. Ancak bireysel olarak çeşitli başa çıkma yöntemlerine başvurması, İS'nin olumsuz etkilerini kontrol altına alacaktır (Erdoğan, 1996: s. 313). İS ile başa çıkma stratejileri Tablo 1.6.'da sunulmuştur.

Tablo 1.6: İş Stresi ile Başa Çıkma Yolları

Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler	• Bedensel Hareketler (Egzersiz) (Güney, 2001: s. 40). • Solunum Egzersizi (Onbaşıoğlu, 2004: s. 103). • Meditasyon (Bezci, 2010: s. 23). • Biyolojik geri bildirim (Özer, 2012: s. 53). • Gevşeme (Çakır, 2006: s. 57). • Beslenme (Aydın, 2002: s. 105). • Toplumsal Destek (Pehlivan, 1994: s. 810). • Sosyal, Kültürel ve Sportif Etkinliklere Katılma (Pehlivan, 1994: s. 810).
Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler	• Destekleyici Bir Örgütsel Hava Yaratmak (Güçlü, 2001: s. 103). • İş Zenginleştirme (Parker, 1998: s. 837). • Örgütsel Rol Belirleme ve Çatışma Azaltma (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: s. 26). • Kariyer Planlaması ve Danışmanlık (Kaynak, 1996: s. 161).

Sonuç olarak, stres üzerinde yapılan birçok çalışma, stres faktörlerinin farklı ortamlarda değişiklik gösterdiğini, kişilerin stres düzeylerini etkilediğini ve tükenmişliğe yol açabileceğini işaret etmektedir. Stresin derecesi örgüt üzerinde çok fazla veya çok az gerçekleştiği ve süreklilik kazandığı durumlarda daha ağır sonuçlar vermektedir. Dolayısıyla söz konusu problemlerle karşılaşılmasının engellenmesi, örgüt üzerindeki stresin sıkı takibini ve kontrolünü zorunlu kılmaktadır.

1.3. Tükenmişlik Kavramı

Freudenberger (1974) tarafından gönüllü sağlık çalışanları arasında yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma gibi davranışları betimlemek için ortaya atılmış TÜ kavramı, Maslach tarafından kavramsal çerçevesi çizilerek TÜ, İS ile birlikte bir

sendrom olarak ele alınmaya başlamıştır (Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007: s. 32). TÜ, en basit haliyle bireyi ayakta tutan fiziksel ve ruhsal enerjinin azalması ya da bitmesidir.

Alanyazında karşılaşılan TÜ'nün tanımlarından ikisi de, ideallerde, amaçlarda ve enerjide sürekli olarak artan bir kayıp (Edelwich ve Brodsky, 1980: s. 14), aşırı stresli, talepkâr ya da mücadele ve itibardan yoksun çalışma koşullarına uyum göstermeye karşı gelişen başa çıkma mekanizması (Sarros ve Densten, 1989: 48) şeklinde birleştirilebilir. Diğer bir TÜ tanımında ise; yetersiz kalmak, yıpranmak, tükenmek, yaratıcılığın kaybı, işe ve örgüte karşı kayıtsızlık, baskılara tepki gösterme, işe bağlılığın azalması gibi olumsuz tutum geliştirme unsurlarını içermektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: s. 623).

TÜ, iş ve mesleğe bağlı İS'nin uzun dönemli bir sonucudur. Özellikle, doktorlar, hemşireler, psikologlar, öğretmenler, avukatlar, çocuk bakıcıları, danışmanlar ve güvenlik görevlileri gibi insanlarla ilişkileri fazla olan iş ve mesleklerde görülmektedir (Gorter, Eijkman ve Hoogstraten, 2000: s. 262; Özdemir ve diğ., 2003: s. 14; Pines ve Keinan, 2005: s. 632; Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007: s. 33).

TÜ konusu üzerine Türkiye'de birçok araştırma yapılmıştır. Genellikle bu araştırmalar insanlarla iletişimi yoğun olan öğretmenler, akademisyenler, muhasebeciler ve sağlık çalışanları üzerinde yapılmıştır (Tuğrul-Çelik, 2002; Kırılmaz ve diğ., 2003; Özdemir, 2003; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Budak-Sürgevil, 2005; Kurçer, 2005; Koç ve Yavuz, 2007; Ay ve Avşaroğlu, 2010; Tarakçı ve Tütüncüoğlu, 2012).

Ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi olarak ifade edilen TÜ kavramı üzerine yapılan araştırmalar, hem birey hem de örgütler üzerindeki olumsuz etkilerini gözönüne sermektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95). Birçok çalışmada da, çalışma yeri ve/veya çalışma koşullarının çeşitli alanlarda TÜ için önemli değişkenler olduğu sonucuna varılmıştır (Craigie, 1977; Patric, 1979; Jones, 1981; Nagy ve Davis, 1985; Hare ve diğ., 1989; Brown, 1991; Marriner ve Çam, 1991; Piscopo, 1994).

TÜ'nün belirlenen dört evre ile tanımlanması ve anlaşılması kolaylaşmıştır (Ergin, 1992: s. 146). Aslında, TÜ kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur. Bu evreler Tablo 1.6'daki gibi sıralanmıştır Kaçmaz, 2005: s. 30):

Tablo 1.6: Tükenmişliğin Evreleri

Birinci Evre	**Şevk ve Çoşku Evresi**	• Gerçekçi Olmayan Boyutlarda Mutluluk • İş Herşeyin Önünde • Aşırı Çalışmaya Uyum Sağlama Çabası
İkinci Evre	**Duraganlaşma Evresi**	• İstek ve Mutlulukta Azalma • Umursamadıklarından Rahatsız Olma • Sorgulanmaya Başlama
Üçüncü Evre	**Engelleme Evresi**	• Yoğun Bir Engellenmişlik Duygusu Yaşar
Dördüncü Evre	**Umarsızlık Evresi**	• Çok Derin Duygusal Kopma ya da Kısırlaşma • Derin Bir İnançsızlık ve Umutsuzluk • İşten Zevk Almamak • İşten Sıkıntı ve Mutsuzluk Hissetmek

TÜ kavramıyla ilgili en yaygın ve kabul gören tanım, "Maslach Tükenmişlik Envanteri"ni geliştiren Christina Maslach tarafından TÜ kavramı**;** üç ayrı boyutta ele alınmıştır. Maslach'ın boyutları Tablo 1.6'daki gibi sıralanmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402; Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 237);

Tablo 1.6: Tükenmişliğin Boyutları

Duygusal Tükenmişlik	Duygusal ve fiziksel kaynaklarında tükenmeyi ve enerjisinin azalmasını ifade etmektedir.
Duyarsızlaşma	Kişilerarası boyutta hizmet alanlara yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir.
Kişisel Başarıda Azalma	Birey işinde başarısız olduğu düşüncesiyle doyumsuzluk yaşamakta ve iş dışı faaliyetlere yönelmektedir.

TÜ kavramıyla ilgili Maslach'ın boyutları kavramla ilgili sürecin nasıl başlayıp nasıl sonlandığını son derece iyi açıklamaktadır. Ancak, sürecin bu boyutları sürekli birbirleriyle ilişkili görülmektedir. Başka bir deyişle boyutlar birbiririni takip eden bir yapıda yer alsa da aralarında bir kopukluk yoktur. TÜ sendromu yaşayan kişi bu boyutlar arasında geçişler yapabilmekte veya her durumda ve zamanda hep aynı boyutun özelliklerini taşımayabilmektedir.

TÜ'yü etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta toplanmaktadır. Örgütsel faktörler, bireysel ve/veya kişisel faktörlerden daha fazla TÜ ile ilişkilidir. Bunlar Tablo 1.7'deki gibi sıralanmıştır (Çam, 2001: s. 206; Ardıç ve Polatcı, 2008: s. 71: Arı ve Bal, 2008: s. 138):

Tablo 1.7: Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Bireysel Faktörler	Sektör, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi, Medeni Durum, Çalışma Yılı, Yaş, Çocuk Sahipliği vb. Demografik Değişkenler
Örgütsel Faktörler	İşin Kendisi, İş Yükü, Kontrol, Ödüller, Aidiyet, Adalet, Değerler, İlişkiler, İş Ortamında Karşı Karşıya Gelinen Kişilerle Geçirilen Sürenin Uzaması, Kendisini Gerçekleştirme Olanağı Bulamaması, Yetersiz Kaynakla İş Yapılması, Yönetimin Yetersizliği ve İletişim Problemleri olarak sıralanabilmektedir

İşgörenlerin farklı boyutlarda yaşayabileceği TÜ durumunu bir takım faktörler etkilemektedir. Özellikle çalışmanın alt amacını oluşturan demografik özelliklerin kişinin TÜ düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir. Ayrıca, birtakım örgüt içi yönetim tarzı, iş ortamı, çalışanlarla ilgili örgütsel faktörlerde TÜ'yü etkilemektedir.

Birey ile iş çevresi arasında bu alanlarda yaşanabilecek uyumsuzluk, bireyin işe yönelik sahip olduğu enerjiyi, aidiyet ve yeterlilik duygusunu azaltıcı bir etki yaratmakta ve TÜ'ye neden olmaktadır (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: s. 86). TÜ'nün kaynakları kişisel olmaktan çok durumsaldır, bu yüzden TÜ'ye yönelik çözümler, çoğunlukla işin sosyal ortamında aranmalıdır (Budak ve Sürgevil, 2005: s. 98).

Yavaş ve sinsi başlayan TÜ'nün ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da TÜ hissi sürekli gelişen bir durumdur. Birey TÜ durumuna gelmeden kısa bir süre önce, genellikle ya bir iş baskısı ya da bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen sınavlar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. TÜ'nün belirtileri dört maddede toplanmaktadır. Bunlar Tablo 1.8'deki gibi sıralanmıştır (Ören ve Türkoğlu, 2006: s. 68):

Tablo 1.8: Tükenmişliğin Belirtileri

Duygusal Belirtiler	Güven, güdülenmede azalma, kaygı, çaresizlik, zihin karışıklığı, ilgisizlik, başarısızlık hissi, hayal kırıklığı, sıkılma, endişe, umutsuzluk, konsantrasyonsuzluk, alınganlık, yabancılaşma duygularını içerir (Lambie, 2007:83; Ören ve Türkoğlu, 2006: s. 68).
Davranışsal Belirtiler	Uzaklaşma, alınganlık, işle ilgilenmeme, insanlarla az zaman geçirme, yavaşlık ve görevden kaytarma, yetersiz kayıt tutma, acı söz, herkese şüpheyle bakma, konuşmaktan kaçınma, duygusal patlama davranışlarını içerir (Sweeney ve Summers, 2002: s. 227; Ören ve Türkoğlu, 2006: s. 68).
Fiziksel Belirtiler	Depresyon, geri çekilme, başağrısı, uykusuzluk, empotans, kronik soğuk algınlığı, tansiyon, diabet, ülser, kolitve kanser olarak sıralamaktadırlar (Zann, 1980: s. 5).
Psikolojik Belirtiler	Yalnızlık, umutsuzluk duyguları, engellenmişlik (Baltas ve Baltas, 1998), aile sorunları, uyku düzensizligi, depresyon, (Sabuncuoglu, 1996), sinirlilik, agresiflik, daha cezalandırıcı olma, düşmanlık duygusu geliştirme, korku ve kaygı (Sürgevil, 2006).

TÜ, belirtileri (Tablo 1.8) kolay anlaşılan bireysel ve örgütsel sorunlara yol açmaktadır. TÜ'nün iş koşullarına bağlı gelişmediği mükemmeliyetçilik, ayrıntıcılık ve obsesif kişilik özelliklerini taşıyanlarda amaçlarına, erişememenin sonucunda da görülmektedir. İlişkiler, güdüleme, fazla iş yükü ve kişinin stresle başa çıkma becerisinin TÜ ile ilişkili olduğunu göstermektedir (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 240).

TÜ bireyleri mesleki, kişisel ve örgütsel açıdan gereksinimleri olan canlılıktan alıkoyan bir durumdur. Sadece TÜ'yü yaşayan bireyi değil bireyin hizmet verdiği kişileri, çalıştığı kurumu, aile ve arkadaş çevresini ve de içinde yaşadığı toplumu etkiler. Bu nedenle TÜ'nün önlenmesi ve TÜ ile baş etme yollarının (Tablo 1.9) belirlenmesi ve uygulanması çok önemlidir (Oruç, 2007: s. 26). Bunlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 1.9: Tükenmişlikle Başa Çıkmada Alınabilecek Önlemler

Bireysel Önlemler	Bilgi Sahibi Olmak, Kendini Tanımak, Gerçekçi Olmak, Kişisel Gelişim, Gevşemek, Sınırları Bilmek, Hobi, Zaman Yönetimi, Tatile Çıkmak, Huzurlu Yaşam, Gerektiğinde İş Değişikliği Yapmak, Stresle Başa Çıkmayı Bilmek (Ardıç ve Polatcı, 2008: s. 77).
Örgütsel Önlemler	Açık ve Net Görev Tanımları, Hoşgörülü, Esnek ve Katılımcı Bir Yönetim, Kişi-İş Uyumuna Dikkat Edilmesi, Hizmet İçi Eğitim, Oryantasyon, İş Yoğunluğunu Azaltıcı Önlemlerin Alınması, Görevlerde Periyodik Değişimler Yapılması, Ödüllendirmede Adil Bir Sistem, Sorunları Kronikleşmeden Çözme, Güçlendirme (Arı ve Bal, 2008: s. 142).

Sonuç olarak, PŞ, kişinin saygısızca ve kendisine zarar verecek bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan bir süreçtir. İlk başta, bir kişinin veya bazı kişilerin, bir kişiye veya birkaç kişiye düşmanlığı biçiminde gelişen PŞ sonucunda kurban, önce kendisine ve daha sonra çevresine karşı yabancılaşmaya ve yalnızlaşmaya başlar.

TÜ çoğunlukla bir semptom örüntüsü olarak; zamanla işten soğuma, işe gitmeyi istememe, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve kendilik imajında uygun olmayan şekillerde davranma biçiminde görülür. TÜ'yü hisseden kişi, işinde tatminsiz, yorgun ve karmaşık duygular içerisindedir. Ancak çalışan, bu duygularını ifade etmekte zorluk yaşamakta beklentilerinin ne olduğunu anlamaz.

Gerilim, baskı, zorlama, sıkıntıya düşme olarak da tanımlanan stresin mutlak anlamda kötü bir içerik taşıması gerekmez. Çünkü stresin olumlu bir değere sahip olduğu da gözardı edilmemelidir. Buna örnek olarak kişilerin stres altında daha başarılı olduğu durumlar da sözkonusudur. Stres tipik olarak kısıtlama ve isteklerle ilgilidir ki, kısıtlamalar, kişiyi arzulanan şeyleri yapmaktan alıkoyar. İstekler ise, arzulanan bazı şeylerin kaybedilmesinin insanları strese sokmasıyla ilgilidir.

2.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın amacı, işgörenlerin davranışlarını olumsuz etkileyen faktörlerden olan, İS, PŞ ve TÜ kavramlarının üçlü bir şekilde yani, PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde, İS'nin aracılık rolünün belirlenmesi oluşturmaktadır. Araştırmanın ilgili alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Bu bölümde; araştırmanın modeli, evreni ve örneklemi, verilerin toplanması ile verilerin analiz edilmesi başlıklarına yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana hipotezleri aşağıda sunulmuştur. Ayrıca, araştırmanın uygulama alanını oluşturan çalışanlar üzerinde sektör, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, kıdem, yaş, çocuk sahibi olup olmama gibi demografik özellikler açısından karşılaştırma da yapılmıştır. Araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H_1: PŞ algısı ile İS düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

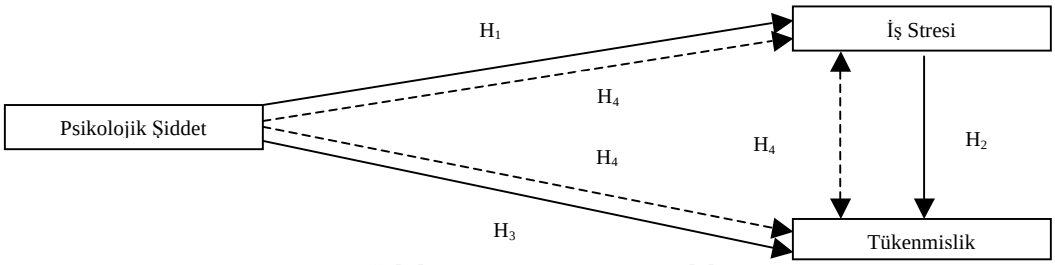
H_2: İS düzeyi ile TÜ algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H_3: PŞ algısı ile TÜ algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H_4: PŞ algısının TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolü vardır.

2.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada tanımsal araştırma modeli kullanılmıştır. Tanımlayıcı araştırma modelinde amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktır (Kurtuluş,1996: s. 310; Tüzüner ve Özaslan, 2011: s. 146). Araştırmada PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolü açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın modeli şekil 2.1'de şekillendirilmiştir.



Şekil 2.1: Araştırmanın Modeli

2.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini, Ankara'daki kamu ve özel kurumlarda çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın bu kadar geniş bir alanı kapsaması, söz konusu alan ve işletmelerin tümüne ulaşmada birtakım zorlukları gündeme getirmektedir. Bu sebeple, araştırmada örneklem alınmıştır. Araştırmalarda örneklem sayısının belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken temel unsur, esas alınan örneğin hedef kitle olarak alınacak yığının özeliklerini yansıtacak nitelikte olmasıdır (Connon, 1994: s. 137).

Alanyazında örneklem büyüklüğünün hesaplanmasına yönelik çeşitli formüller bulunsa da bu araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde basit tesadüfi örneklem formülünden yararlanılmıştır (Yamane, 2001: ss. 116-117). Evrenimizi oluşturan Ankara ilinde Sosyal Güvenlik Kurumu'na bağlı olarak çalışan sayısı 948.000 kişidir (TÜİK, 2012). 2012 yılı itibariyle Ankara'nın nüfusu 4.771.716 kişi merkez nüfusu ise; 3.203.362 kişidir (TÜİK, 2012). Formül evrene uygulandığında örneklem büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, veriler 826 işgörenden elde edilmiştir.

2.4. Verilerin Toplanması ve Ölçekler

Anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yaş, cinsiyet, eğitim, çalışma süresi, medeni durum, çoçuk sayısı v.b. demografik özellikler bulunmaktadır. İkinci bölümde ise; 5 boyut ve 45 ifadeden oluşan Leymann (1996)'nın mobbing tipolojisi ile geliştirdiği davranışları, PŞ'nin nedenlerini, etkilerini ve tepkilerini belirlemeye yönelik olarak hazırladığı PŞ ölçeği kullanılmıştır. İfadelerin cevapları 5'li Likerte göre ölçeklendirilmiştir. Ölçek yüksek derecede güvenilir (0,966) bulunmuştur.

Üçüncü bölümde, İS'ni belirlemek için 10 ifadeden oluşan Haynes (1996)'ın hazırladığı Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmış 10 ifadeden oluşan ve Aktaş (1996)'ın Türkçe'ye uyarladığı İS ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte katılımcıların kendi durumlarına uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. Ölçek yüksek derecede güvenilir (0,891) bulunmuştur.

Dördüncü bölümde ise 3 boyut ve 22 ifadeden oluşan yönelik Maslach (1981)'ın hazırladığı Ergin (1992)'in Türkçe'ye uyarladığı TÜ ölçeğindenn yararlanılmıştır. İfadelerin cevapları 5'li Likert ölçeğine göre "Her zaman (1)" "Hiç (5)" olarak ölçeklendirilmiştir. Ölçek yüksek derecede güvenilir (0,861) bulunmuştur.

Araştırmanın kavramsal kısmında incelenen çalışmalar ışığında çalışanların maruz kaldıkları PŞ'algısı, İS düzeyi ve TÜ algısının ölçmede anket kullanılmıştır. Anketin pilot uygulamasında 50 kişiyle anketin anlaşılabilirlik düzeyi test edilmiştir. Anketin güvenilirliğini saptamada Cronbach Alfa katsayısı kullanılmıştır. Bu kapsamda Tablo 2.1'de görüldüğü gibi PŞ ölçeği genel güvenilirlik katsayısı ve alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları, İS ölçeği güvenilirlik katsayısı ve TÜ ölçeği genel güvenilirlik katsayısı ile alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları aşağıda sıralanmaktadır:

Tablo 2.1: Ölçeklerin Güvenirlik Değerleri

	α Katsayısı
Genel PŞ Ölçeği Güvenilirlik Değeri	**0,966**
1. Boyut: Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar	**0,913**
2. Boyut: Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar	**0,870**
3. Boyut: Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar	**0,895**
4. Boyut: İş ve Göreve Yönelik Saldırılar	**0,883**
5. Boyut: Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar	**0,612**
İS Ölçeği Güvenilirlik Değeri	**0,891**
Genel TÜ Ölçeği Güvenilirlik Değeri	**0,861**
1. Boyut: Duygusal Tükenmişlik	**0,937**
2. Boyut: Duyarsızlaşma	**0,770**
3. Boyut: Kişisel Başarıda Azalma	**0,877**

Özdamar'a göre (2002: 673) güvenilirlik katsayısı; 0,60α ≤ 0,80 ise ölçek oldukça güvenilirdir. 0,80α ≤ 1,00 ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Bu bakış açısıyla bakıldığında herbir ölçek ve ölçeklerin boyutlarıyla ilgili hesaplanan Cronbach Alfa değerlerine göre araştırmanın tüm ölçekleri yüksek derecede güvenilir bulunmuş ve very elde etmek amacıyla kullanılmıştır.

2.5. Verilerin Analizi ve Bulgular

Aaraştırmada PŞ, İS ve TÜ düzeylerini belirlemede kullanılan ölçek, belirlenen örneklemdeki kamu ve özel sektörde çalışanlara uygulanmıştır. Uygulama alanındaki bireylerin anketlere verdikleri cevapların geri dönüşümü sağlandıktan sonra veri tabanı oluşturulmuş ve bu veri tabanına SPSS 13 yazılımı aracılığıyla Frekans, T testi, One-Way Anova, Pearson Korelasyon ve Regresyon analizleri uygulanmıştır. Bu bölümde anket sonucunda elde edilen verileri analiz edilerek, elde edilen sonuçlar ile hipotezlerin karşılaştırılmasına ilişkin yorumlar yer almaktadır.

2.5.1. Araştırma Grubunun Demografık Değişkenler Açısından Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların sektör, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, kıdem, yaş ve çocuk sahibi olma durumu değişkenlerine göre dağılımları aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların n: 826; sektör (Kamu % 54,4, özel % 45,6), cinsiyet (Kadın % 50,8 ; erkek % 49,2), eğitim durumu (Ön lisans ve üstü % 78,5 ; Lise ve altı 21,5), medeni durumu (Evli % 42,3 ; Bekar % 55,7), kıdem (% 27 4-7 yıl ; 13 yıl ve üzeri % 23,1), yaş (26-31 yaş % 32,2 ; 32-37 yaş % 28,3) ve çocuk sahibi olma (evet % 39.8 ; hayır % 60,2) vb. demografik durumları hesaplanmıştır.

2.5.2. Çalışanların Karşılaştıkları Psikolojik Şiddete Ait Bulgular

Çalışanların PŞ ifadelerine ilişkin vermiş olduğu yanıtlar Tablo 2.2'de yer almaktadır. 1-11. ifadeler "Kendini ifade ve iletişiminin engellenmesine yönelik saldırılar", 12-16. ifadeler "Sosyal ilişkilerine yönelik saldırılar", 17-31. ifadeler "Kişilik ve itibara yönelik saldırılar", 32-38. ifadeler "iş ve göreve yönelik saldırılar", 39-45. ifadeler "Kişisel sağlığa yönelik saldırılar" olarak gruplandırılmıştır.

Tablo 2.2: Katılımcıların PŞ Algılarına Ait Ortalama Puanları

PŞ Boyutları	Boyut Ortalaması
1. Boyut: Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar	**39,0**
2. Boyut: Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar	**33,6**
3. Boyut: Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar	**34,7**
4. Boyut:İş ve Göreve Yönelik Saldırılar	**32,6**
5. Boyut: Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar	**31,7**
Genel	**34,7**

Tablo 2.2'de görüldüğü üzere "Kendini ifade ve iletişimin engellenmesine yönelik saldırılar" diğer boyutlara göre daha çok katılımın olduğu bir boyutttur. Çalışanların diğer boyutlarda saldırı olmadığını düşündükleri ya da daha az katıldıkları görülmüştür.

PŞ'nin 1. Boyutu olan "Kendini İfade ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırılar" ile ilgili 11 ifadeye bakıldığında en yüksek frekans değeri 8. ifade % 56,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorumdur. En düşük frekans değeri alan ise en yüksek oranda katılmıyorum % 35,9 ile 1. ifadedir.

PŞ'nin 2. Boyutu "Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar" ile ilgili 12-16. ifadelerinin her birinin yer aldığı verilere tek tek bakıldığında 4. ifade % 60,8 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum en yüksek frekans değerine sahiptir.

PŞ'nin 3. Boyutu "Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar" ile ilgili 17-31. ifadelerinin her birinin yer aldığı verilere bakıldığında 26. ifade % 62,6 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum en yüksek frekans değerine sahiptir.

PŞ'nin 4. Boyutu "İş ve Göreve Yörinelik Saldırılar" ile ilgili 32-38. Ifadelere tek tek bakıldığında 32. ifade ile 33. ifade % 56,5 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, en yüksek frekans değene sahiptir. PŞ'nin

PŞ'nin 5. Boyutu "Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar" ile ilgili 39-45. ifadelere bakıldığında 45. ifade % 69,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum şeklinde yer almıştır. 39. ifade % 54,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum şeklinde ifade edildiği tespit edilmiştir.

2.5.3. Çalışanların Yaşadıkları İş Stresine Ait Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların İS düzeylerini belirlemeye yönelik olarak verilen cevapların frekans oranları: "Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?" için % 38,9 oranla "beni biraz zorluyor" cevapları dikkate alındığında iş yüklerinin stres yapmadığı;

"Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?" için % 41,2 oranla "çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm" cevapları işleri zamanında bitirdikleri ve stres kaynağı olmadığı görülmüştür.

"Bazı iş arkadaşlarımla veya astlarımla çalışmak güçtür" ifadesine verdikleri cevaplara bakıldığında ise, %43,9 oranla "bazen güç bulurum" cevapları dikkate alındığında iş arkadaşları ve astların bazen stres yaratan bir kaynak olarak görüldüğü;

"İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim" için % 28,2 oranla "tamamen katılıyorum" cevapları dikkate alındığında stres yaratan kaynaklardan birisidir.

"İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır" için % 29,7 oranla "zaman zaman katılıyorum" cevapları dikkate alındığında kısmen stres yaratan kaynaklardan birisidir.

"İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla kendime aşırı yüklenirim" için % 31,5 oranla "çoğu zaman katılıyorum" cevapları dikkate alındığında bu durumun stres yaratan kaynaklardan birisi olduğu görülmüştür.

Tablo 2.3: PŞ Algısı ile İS Düzeyi Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)

		İş Stresi Düzeyi
Psikolojik Şiddet Algısı	Pearson Korelasyonu (r)	0,268**
	Anlamlılık (p)	0,00
	N	826

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Örneklem grubunun PŞ algıları ile İS düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış, PŞ algısı ve iş yerinde stres ortalaması arasında (r=0,268) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile H_1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

Tablo 2.4: PŞ Algısının İS Düzeyi Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)

R	R Square	Adjusted R Square	F	p
,268	,072	,071	63,844	,000

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algılarının (bağımsız değişken) İS' düzeyleri (bağımlı değişken) üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda R2=0,071 (p=0,000) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile PŞ'nin, İS'yi % 7'lik bir oranda etkilediği görülmektedir.

2.5.6. İS Düzeyi ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki ve İS Ortalamalarındaki Farklılıklar Tabloları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun İS düzeyi ile TÜ algısı arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın analiz sonucuna göre İS düzeyi ile TÜ algısı ortalamaları arasında anlamlı ve şiddetli bir ilişkinin bulunduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 2.5: İS Düzeyi ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)

		Tükenmişlik Algısı
İş Stresi Düzeyi	Pearson Korelasyonu (r)	0,311**
	Anlamlılık (p)	0,00
	N	826

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Örneklem grubunun İS düzeyleri ile TÜ düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, İS düzeyi ve işgörenlerin TÜ algısı arasında (r=0,311) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile H_2 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

Tablo 2.6: İS Düzeyinin TÜ Algısı Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)

R	R Square	Adjusted R Square	F	p
,311	,097	,096	88,514	,000

Örneklem grubunun İS düzeylerinin (bağımsız değişken) TÜ algıları (bağımlı değişken) üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda R2=0,097 (p=0,000) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile İS düzeyinin TÜ algısını % 9'luk bir oranda etkilediği görülmektedir.

2.5.7. PŞ Algısı ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki ve TÜ Algısı Ortalamaların daki Farklılıklar Tabloları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın analiz sonucuna göre psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı ortalamaları arasında anlamlı ve şiddetli bir ilişkinin bulunduğu tesbit edilmiş ve Tablo 2.7'de verilmiştir.

Tablo 2.7: PŞ Algısı ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)

		İş Stresi Düzeyi
Psikolojik Şiddet Algısı	Pearson Korelasyonu (r)	,172**
	Anlamlılık (p)	0,00
	N	826

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algıları ile Tükenmişlik algısı düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup,

psikolojik şiddet algısı ve tükenmişlik algısı ortalaması arasında (r=0,172) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile H_3 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

Tablo 2.8: PŞ Algısının TÜ Düzeyi Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)

R	R Square	Adjusted R Square	F	p
,172	,030	,028	25,101	0,000

Örneklem grubunun PŞ algılarının TÜ algısı üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda R^2=0,030 (p=0,000) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile PŞ'nin TÜ düzeyini % 3'lük bir oranda etkilediği görülmektedir.

2.5.8. PŞ Algısı ile TÜ Algısı İlişkisinde İS Düzeyinin Aracılık Rolü

PŞ algısı ile TÜ algısı ilişkisinde İS'nin aracılık etkisini test etmek üzere Baron ve Kenny (1986:1177)'nin önerdiği üç aşamalı çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.



Şekil 2.2: Aracılık Testi Modeli

PŞ ile TÜ ilişkisinde İS düzeyinin aracılık etkisini test etmek üzere Baron ve Kenny (1986: s. 1177)'nin önerdiği üç aşamalı çoklu regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu yönteme göre, bir aracılık etkisinden sözedilebilmesi için üç durumun var olması gerekmektedir: 1) Bağımsız değişkenin (PŞ) ara değişken (İS) üzerinde etkisi olmalıdır. 2) Bağımsız değişkenin (PŞ) bağımlı değişken (TÜ) üzerinde etkisi olmalıdır. 3) Aracı değişken (İS) ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin (PŞ) bağımlı değişken (TÜ) üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (İS) de bağımsız değişken (PŞ) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.

Etkide düşme varsa ve ilişki anlamlılıysa, "kısmi aracılık etkisi"nden; etki tamamen ortadan kalkıyorsa "tam aracılık etkisi"nden söz edilebilir. Aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyini koruması da gerekmektedir (Baron ve Kenny 1986: s. 1177; Bolat, 2011: s. 262). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi yok olmuş ise veya bağımsız değişkenin etkisi zayıflamış ise, modeldeki değişkenin ara değişken olduğu kabul edilir (Bolat, 2011: s. 262).

Tablo 2.9: Model 1

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	3,345	,044		76,763	,000
Psikolojik Şiddet	-,184	,023	-,268	-7,990	,000
R=0,268		**R^2=0,072**	**F=63,844**	**p=,000**	
İş Stresi Düzeyi = 3,345 – 0,184 Psikolojik Şiddet Algısı					

Üç basamaklı çoklu regresyon analizinin birinci aşamasında, psikolojik şiddet algısının, ara değişken olan İS' düzeyi (beta= 0,268) üzerinde pozitif yönde biçimlendirici etkisinin olduğu görülmüştür [R^2= 0.072, F= 63.844, p<0.01].

Tablo 2.10: Model 2

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	3,376	,040		84,564	,000
Psikolojik Şiddet	-,106	,021	-,172	-5,010	,000
R=0,172	**R^2=0,030**	**F=25,101**	**p=,000**		
Tükenmişlik Algısı = 3,376 – 0,106 Psikolojik Şiddet Algısı					

İkinci aşamada, psikolojik şiddetin bağımlı değişken olan tükenmişlik algısına pozitif biçimde [beta= -0.172, R^2= 0.030, F= 25.101, p<0.01)] etkilediği görülmektedir.

Tablo 2.11: Model 3

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	2,519	,109		23,006	,000
Psikolojik Şiddet	-,058	,021	-,095	-2,784	,005
İş Stresi	,256	,031	,286	8,354	,000
R=0,325	**R^2=0,105**	**F=48,495**	**p=,000**		
Tükenmişlik Algısı = 2,519 + 0,256 İş Stresi Düzeyi – 0,058 Psikolojik Şiddet Algısı					

Üçüncü aşamada ise, TÜ algısı, ara değişkeni oluşturan İS ile PŞ ile birlikte modele sokulduğu zaman, PŞ'nin TÜ algısı üzerindeki etkisinin azaldığı gözlemlenmiştir. Dolayısıyla İS'nin PŞ ile TÜ algısı arasındaki ilişkide bir ara değişken olarak ortaya çıktığı sonucuna varılmıştır [R^2= 0.105, F= 48.495, p<0.01].

Tablo 2.12: Aracılık Testi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Model 1	Sabit	3,345	,044		76,763	,000
	Psikolojik Şiddet	-,184	,023	-,268	-7,990	,000
	R=0,268	**R^2=0,072**	**F=63,844**	**p=,000**		
	İş Stresi Düzeyi = 3,345 – 0,184 Psikolojik Şiddet Algısı					
Model 2	Sabit	3,376	,040		84,564	,000
	Psikolojik Şiddet	-,106	,021	-,172	-5,010	,000
	R=0,172	**R^2=0,030**	**F=25,101**	**p=,000**		
	Tükenmişlik Algısı = 3,376 – 0,106 Psikolojik Şiddet Algısı					
Model 3	Sabit	2,519	,109		23,006	,000
	Psikolojik Şiddet	-,058	,021	-,095	-2,784	,005
	İş Stresi	,256	,031	,286	8,354	,000
	R=0,325	**R^2=0,105**	**F=48,495**	**p=,000**		
	Tükenmişlik Algısı = 2,519 + 0,256 İş Stresi Düzeyi – 0,058 Psikolojik Şiddet Algısı					

Tablo 2.12'de her üç modele bir arada bakıldığında; bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisinin zayıflamış olduğu ve ara değişken olduğu daha net olarak görülmektedir. Aynı zamanda etkide bir düşme görülüyor ve ilişki de anlamlılığını sürdürdüğünden **"kısmi aracılık etkisi"**nden söz etmek mümkündür. Diğer bir ifadeyle; PŞ^nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin **aracılık rolünün** bulunduğu tespit edilmiş olup, **H_4 Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmanın konusunu oluşturan işyerinde PŞ, İS düzeyi ve TÜ kavramları günümüz örgütleri için işgörenlerin davranışlarını etkileyen önemli kavramlar olarak dikkat çekmektedir. Örgütlerde bireylerin davranışlarını etkileyen bir çok psikolojik faktörler bulunmaktadır. Bu kavramların bireylerin davranışları üzerinde olumlu etkisi olduğu kadar olumsuz etkileri de vardır. Bu amaçla çalışmada dört hipotez belirlemiş olup, ana hipotezde, "PŞ'nin TÜ Üzerindeki Etkisinde İS Aracılık Rolü Oynamaktadır", biçiminde şekillendirilmiştir.

H_1 hipotezinde PŞ'algısı ile İS düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki vardır görüşü; şeklindeki alt hipozleriyle birlikte araştırılmıştır. Araştırmaya katılan örneklem grubunun PŞ algıları ile İS düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, PŞ algısı ile İS düzeyi arasında r=268 ve p<0,05 önem düzeyinde anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Dolayısıyla, H_1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

H_2 hipotezi İS düzeyi ile TÜ algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. Şeklinde kurulmuş ve araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda; örneklem grubunun İS' düzeyleri ile TÜ düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, İS düzeyi ve işgörenlerin TÜ algısı arasında (r=0,311) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile H_2 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

H_3 PŞ algısı ile TÜ arasında pozitif yönde bir ilişki vardır görüşü; Araştırmaya katılan örneklem grubunun PŞ algıları ile TÜ algısı düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, PŞ algısı ve TÜ algısı ortalaması arasında (r=0,172) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile H_3hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

H_4 PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'in aracılık rolü oynamaktadır varsayımı için yapılan aracılık testi bulgularından, üç basamaklı çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda ise, temel hipotezi destekleyici bir sonuç elde edilmiştir. Diğer bir ifade ile İS'nin PŞ ile TÜ algısı arasındaki ilişkide bir ara değişken olarakkismi aracılık rolünün bulunduğu tespit edilmiştir. Bir başka ifade ile, PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin kısmi aracılık rolünün bulunduğu görülmüştür.

Sonuç itibariyle, araştırman sonuçları dikkate alındığında hem PŞ, hem İS' hem de TÜ algılarına yönelik ilişkiler tespit edilmiştir. Bu ilişkiler örgütsel yapı içerisinde işgörenlerin davranışlarını etkileyen önemli faktörler olarak dikkat çekmektedir. Organizasyon içerisinde bulunan bireylerin davranışlarını etkileyen bu faktörlerin işletme yönetimi tarafından dikkate alınması ve işgörenler üzerindeki olumsuz etkilerinin giderilmesine yönelik önleyici tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Araştırma sonucundan da anlaşılacağı üzere PŞ işgörenlerin İS düzeyleri üzerinde %7'lik bir etkiye sahip olup, İS'nin oluşmasında da etkili olmaktadır. Diğer yandan ortaya çıkan İS'nin sonucunda da TÜ sendromunun oluştuğu ve İS'nin TÜ algısı üzerinde %9'luk bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu üç durum birbirini etkileyen ve birinin örgütsel yapı içerisinde var olması diğerlerinin de ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle işletme örgütlerinde yönetimin ve yöneticilerin bu psikolojik durumların önlenmesine, kontrol edilmesine yönelik çalışmalar yürütmelerinin gerekli olduğu düşünülmektedir.

Sadece bireysel değil, kurumsal, toplumsal ve sağlık politikasıyla ilgili önemli boyutları da olan bu sorunu çözmek için atılacak adımların başında bu kavramların tanınır ve tartışılır kılınması gereklidir. Bu konuda yeterli veriler elde etmek amacıyla

ülkemizde de özellikle önleme ve başa çıkmada etkili yöntemleri saptamaya yönelik yapılan çalışmalara ek olarak daha fazla araştırma yapılabilir.

Bundan sonraki çalışmalarda; PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolünün etkisini araştırılmak istenirse; Ankara ilinde değil tüm Türkiye de çalışanlar üzerinde yapılarak ülke genelinde ki PŞ'algısı, İS düzeyi ve TÜ algısı haritası çıkarabilir. Ülke genelinde yapılan bu araştırma ile en çok PŞe maruz kalan meslek grupları belirlenebilir. Ülke genelinde yapılan bu araştırma ile en çok TÜ sendromu yaşayan meslek grupları belirlenebilir. Çeşitli meslek gruplarının inançlarını ve değerlerini besleyen kaynaklarla ilgili bir çalışma bu alanda yürütülebilir.

Örgütsel bağlılığı ve iş tatmini yüksek olan kişilerde PŞ'algısı, İS düzeyi ve TÜ algısının ne derecede olduğu araştırılabilir. Çalışanların PŞ'algısı, İS düzeyi ve TÜ algısı üzerindeki farkındalıkların artırılabilmesi için yapılabileceklerin belirlenmesine yönelik daha başka çalışma yapılabilir. Çalışanların PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolü haricinde başka aracı faktörlerin neler olabileceği konusunda özgün araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

Adams, A. (1992). Bullying at Work How to Confront and Overcome It. London.

Aktaş, A.M., (2001). "Bir kamu kuruluşu üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri", Ankara Üni. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 56 (4): 25-42.

Altun, S.A., (2001). Örgüt Sağlığı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,

Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E., (2012) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş 7. Baskı, Sakarya Üni.İşl.Fak.

Ançel G., Yuva E., Öztuna D.G., (2012). "Eş-bağımlılık ve işyerinde mobing arasındaki ilişki", Anatolian Journal Of Psychiatry, 13: 104-109.

Ardıç, K., Polatçı, S., (2008). "Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinden bir uygulama", Gazi Üni. İktisadi ve İİBF Dergisi 10(2): 69-96.

Arı S.G., Bal, Ç.E., (2008). "Tükemişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi", Celal Bayar Üni. İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 5(1): 131-148

Ashforth, B.E., and Lee, R.T. (1997). "Burnout as a process: commentary on cordes, dougherty and blum". Journal of Organizational Behavior, 18: 703-708

Avşaroğlu, S., Deniz, M.E., Kahraman, A., (2005). "Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14: 115-129

Ay, M., Avşaroğlu, S., (2010) "Muhasebe çalısanlarının mesleki tükenmislik, iş doyumu ve yaşam doyumlarının incelenmesi", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7(1):1170-1189, Erişim: http://www.insanbilimleri.com

Aydın, İ.P., (2002). İş Yaşamında Stres, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Aydın, Ş., (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3): 49-74.

Aydın, Ş., Özkul, E., (2007). "İşyerinde yaşanan psikolojik şiddet yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği", Anadolu Üni. Sos.Bil.D., 7(2):169-186.

Bahçe, Ç. (2007). Mobbing Oluşumunda Örgüt Kültürünün Rolü:Bir Örnek Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üni., Sos.Bi.lEns., Ankara.

Balcı, A., (1993). "Üniversite öğretim elemanlarının iş stresi ölçeği", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 26(1):315-334.

Baron, R. M., ve Kenny, D. A. (1986). "The moderator mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations", Journal of Personality and Social Psychology, 51:1173-1182.

Baltas, Z., Baltas, A., (1998), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Yay. İstanbul.

Beehr, T., (1995). Psychologocigal Stress in The Workplace, Routledge, USA.

Bezci, Ş., (2010). Taekwondo Antrenörlerinin Stresle Başa Çıkma ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bil.Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Anabilim Dalı.

Bolat, O.İ., (2011). "Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi: lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi", Ege Akademik Bakış, 11(2):255-266.

Budak, G., Sürgevil, O., (2005). "Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerine bir uygulama", D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 20(2):95-108.

Brown, M.K., 1991. "Role-nurse, researcher, educator, counselor - which of these roles should be the focus for the nurse educator", The Canadian Nurse January, 31-37.

Can, H., (1999). Yönetim ve Organizasyon, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Celep, C., Konaklı, T., (2013). "Mobbing experiences of instructors: causes, results, and solution suggestions", Edu. Sciences:Theory&Practice-13(1):193-199.

Cemaloğlu, N., (2007). "Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma", Bilig Dergisi, 42:111-126.

Connon, J.C. (1994). Issues in Sampling and Sample Desing – A Managerial Perspective Travel, Tourism and Hospitality Research: Ahandbook For Manager and Researcher, 131-143, New York.

Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). "a review and an integration of research on job burnout", The Academy of Management Review, 18(4):621-656.

Çakır, İ., (2006). "Polislerin İş Stresi ve Bazı Degişkenlere Göre Stresle Basa ÇıkmaTarzlarının Karşılaştırılması", Çukurova Üniveristesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.

Çam, O., (1991). "Investigation of the burnout syndrome in nurses", Ege University, The Institute of Health Sciences, İzmir.

Çam, O., (2001). "The burnout in nursing academicians in Turkey", International Journal of Nursing Studies, 38:201-207.

Çobanoğlu, Ş., (2005). Mobbing ve Başa Çıkma Yöntemleri, Timaş Yay. İstanbul.

Dikmetaş, E, Top M., Ergin, G., (2011). "Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobing düzeylerinin incelenmesi", Türk Psikiyatri Dergisi, 22:1-15.

Durna, U., (2004). "Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 11(1):191-206.

Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Human Sciences Press, NY

Ekiz, V., (2010). İşletmelerde Yaşanan Psikolojik Şiddet Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Erdoğan, İ., (1996). Örgütsel Davranış, Acıol Basım Yayın, İstanbul.

Eren, E., (1998). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta B.Y.D. İstanbul.

Ergin, C., (1992). "Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeği"nin uyarlanması", 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, s.143-154.

Erkutlu, H. V., Chafra, J. (2006). "Relationship between leadership power base and job stress of subordinates: example from boutique hotels", Management Research News, 29(5):285-297.

Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim. Ankara: TODAİE.

Fettahlıoğlu, O., (2008). "Örgütlerde Psikolojik Şiddet: Üniversitelerde Bir Uygulama", Dokuzeylül Üni. Sos.Bil.Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

Gorter, R.C., Eijkman, M.A., Hoogstraten, J., (2000). "Burnout and health among Dutch dentists". Europen Journal of Oral Science, 108:261-267.

Gök, S. (2011). "Prevalence and types of mobbing behavior: a research on banking employees". International Journal of Human Sciences [Online]. 8:1. Available: http://www.insanbilimleri.com/en

Güçlü, N.(2001). "Stres Yönetimi", G.Ü. Gazi Eğitim Fak. Dergisi, 21(1):91-109.

Gül H, (2012). Mobbing at Workplaces and the Mental Health Effects on Employees, Essential Notes in Psychiatry, Dr. Victor Olisah (Ed.), ISBN: 978-953-51-0574-9, InTech, Available from: http://www.intechopen.com/books/essential-notes-in-psychiatry/mobbing-at-workplace-and-the-mental-healtheffects-on-employees

Gümüştekin, G.E., Öztemiz, A.B., (2005). "Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi", Çukurova Ünv. Sos. Bil. Enstitüsü Dergisi, 14(1):271-288.

Güney, S., (2001). Stres ve Stresle Başa Çıkma, Yönetim ve Organizasyon, Ed. Salih Güney, Nobel Yayınclık, Ankara.

Hare, J., Pratt, C.C., Andrews, D., (1989). "Predictors of burnout in professional and paraprofessional nurses working in hospitals and nursing homes", International Journal of Nursing Studies, 25 (2):105-115.

Harvey, M.G., Heames, J.T., Richey, R.G., Leonard, N., (2006). "Bullying: from the playground to the boardroom", Journal of Leadership and Org. Studies, 12(3):1-11.

Holmlund-Rytkönen, M., Strandvik, T. (2005). "Stress in business relationships", Journal of Business & Industrial Marketing, 20(1):12-22.

Jones, J.W., (1981). The Burnout Syndrome. London House Press, Illinois,

Kaçmaz, N., (2005). "Tümenmişlik (Burnout) sendromu", İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt. 68 (1) :29-32.

Karahan, A., Görpınar, K., Özyürek, P., (2007). "Hizmet sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları: Afyon il merkezindeki hastanelerde çalışan cerrahi hemşirelerinin stres kaynaklarının belirlenmesi", Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(1):27-44.

Karcıoğlu, F., Çelik, Ü.H., (2012). “Mobbing (yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 26(1):59-75.

Kaya, M., (2010), “Mobbing ve mobbingle kurumsal mücadele”, Maliye Uzmanları Derneği, s.170-175.

Kırılmaz, A.Y., Çelen, Ü., Sarp, N., (2003) "İlköğretim'de çalışan bir öğretmen grubunda tükenmişlik duyumu araştırması", http://ilkogretimonline.org.tr/vol2say1/ v02s01a.htm, Sayı:2(1):2-9.

Kurtuluş, K.,(1996). Pazarlama Araştırmaları, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.

Kocacık, F., (2001). “Şiddet olgusu üzerine”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2(1):1-7.

Koç, H., Topaloğlu, M., (2010). Yönetim Bilimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Koç, H., (2007). Lider Yöneticilik Davranışının Çeşitli Söktörlerde Farklılaşmasının Entelektüel Sermaye Kapsamında Analiz, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Kotleras R. (2007). "The Workplace Mobbing of Highly Gifted Adults: An Unremarked Barbarism", Advanced Development Journal, 11:130-149

Kurçer, M.A., (2005). "Harran üniversitesi tıp fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri", Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2(3):10-15.

Lambie, G.W., (2007). “The contribution of ego development level to burnout in school counselors: ımplications for professional school counseling”, Journal of Counseling &Develpoment , 85:82-88.

Leymann, H., (1996). “The content and development of mobbing at work”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2):165-184.

Luthans, F., (1992). Organizational Behavior. NewYork: Mc Graw Hill Company.

Maslach, C., Jackson, S. E., (1981). “The measurement of experienced burnout”, Journal of Occupational Behaviour, 2:99-113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It, San Francisco, CA: Jossey-Bass.

McCarthy, B., (2006). Organizational Stress in Social Care, Doctoral Thesis, Nottingham Trent University.

Nagy, S., Davis, L.G., (1985). "Burnout: a comparative analysis of personality and environmental variables", Psychological Reports, 57:1319-1326.

Naktiyok, A., Karabey, C. N., (2005). ”İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu”, Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi, 19(2):179-198.

Okutan, M., Tengilimoğlu, D., (2002). “İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması”, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 3:15-42.

Onbaşıoğlu, M., (2004). “Stresle baş etmede zihinsel yöntemler”, Türk Psikoloji Bülteni, 34–35:103–127.

Oruç, S.,(2007). “Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.

Özdamar, K. (2002). Paket Programlar ile Istatistiksel Veri Analizi. Kaan Yayınları, 4. Baskı, Eskişehir.

Özdemir, A.K., Kılıç, E., Özdemir, D., Öztürk, M. ve Sümer, H., (2003). "Cumhuriyet üniversitesi diş hekimliği fakültesi akademik personelinde tükenmişlik ölçeğinin üç yıllık arayla değerlendirilmesi", Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi, 6(1):14-18.

Özdevecioğlu, M., Karadal, H., (2008). Örgütsel Davranışta Seçme Konular, İlke Yayınevi, Ankara.

Özer, M.A., (2012). "Çalışanlar için verimlilik anahtarı:stres yönetimi", TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 24:1-2.

Özler, D.E., Atalay, C.G., Şahin, M.D., (2008) "Mobbing'in örgütsel bağlılık üzerine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22:30-39.

Öztürk, V., Koçyiğit, Ç.S., Bal, Ç.E., (2011). "Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği", Doğuş Üniversitesi Dergisi, 12(1):84-98.

Özyer, K., Orhan, U., (2012) "Akademisyenlere uygulanan psikolojik tacize yönelik ampirik bir araştırma", Ege Akademik Bakış, 12(4):511-518.

Ören, N., Türkoğlu, H., (2006). "Öğretmen adaylarında tükenmişlik", Muğla Ünversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16:65-74.

Pace, T.W., Negi, L.T., Adame, D.D., Cole, S.P., Sivilli, T.I., Brown, T.D., Issa, M.J., Raison, C.L., (2009). "Effect of compassion meditation on neuroendocrine, innate immune and behavioral responses to psychosocial stress", Psychoneuroendocrinology 34:87–98.

Park, J. (2007). "Work stress and job performance", Perspectives, December, 5-7.

Parker, S.K., (1998). "Enhancing role breadth self- efficacy: the roles of job enrichment and other organizational interventions", Journal of Applied Psychology, 83(6):835-852.

Patric, P.K., (1979). "Burnout: job hazard for health workers", Hospital, 16:87-90.

Pehlivan, İ., (1994). "Stresle başa çıkmada bireysel ve örgütsel stratejiler", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 27(2):803-815.

Pehlivan, İ., (1995). Yönetimde Stres Kaynakları, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları (PEGEM), Ankara.

Pines, A.M., Keinan, G., (2005). "Stress and burnout:the significant difference", Personality and Individual Differences, 39:625-635.

Piscopo, B., (1994). "Organizational climate, communication and role strain in clinical nursing faculty", Journal of Professional Nursing, 10 (2):113-119.

Sabuncuoglu, Z., (1996). Örgütsel Psikoloji, Bursa: Ezgi Kitabevi Yay., 2. Baskı.

Sarros, J. C. ve Densten, J. L. (1989). "Undergraduate students stress and coping strategies", Higher Education Research and Development, 8(1):47-57.

Schafer, W. (1987). Stress Management For Wellness New York: Mc Graw Hill,

Schaufeli, W., Salanova, M., Gonza´lez-Roma´, V., & Bakker, A. B. (2002). "The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach", Journal of Happiness Studies, 3:71–92.

Sevinç, E.T., (2011). Mobbing with a Gender Perspective: How Women Perceive, Experience and are Affected From It?, A Thesis Submitted to Middle East Technical University, The Graduate School of Social Sciences, Ankara, Turkey.

Shackman, A.J., Maxwell, J.S., McMenamin, B.W., Greischar, L.L., Davidson, R.J., (2011). "Stress potentiates early and attenuates late stages of visual processing", The Journal of Neuroscience, 31(3):1156 –1161.

Shonkoff, J.P., Garner, A.S., (2012). "The lifelong effects of early childhood adversity and toxic stress", Pediatrics, 129:232–246.

Singh, Jagdip, Goolsby, Jerry R., ve Gary R. Rhoads. (1994), "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customerservice representatives", Journal of Marketing Research, Vol.XXXI,November, 558-569.

Sürgevil, O. (2005), "Tükenmislik ve Tükenmisligi Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama", T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü işletme Ana Bilim Dalı Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Sweeney, J.T., Summers, S.L., (2002). "The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout", Behavioral Research in Accounting, 14:223-245.

Tetik, S., (2010). "Mobbing kavramı: birey ve örgütler açısından önemi", KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 12(18):81-89.

Tınaz, P., (2006). "Mobbing: işyerinde psikolojik taciz", Çalışma ve Toplum Dergisi, 3:11-22.

Topaloğlu, M., Koç, H., ve Yavuz, E., (2007). "Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma", Kamu-İş Dergisi, 9(3):31-52.

Topaloğlu, M., Tuna M., (1998). Örgütsel Stres ve Yönetimi, G.Ü.T.T.E.F. Dergisi, 1:158.

Tuğrul, B., Çelik, E., (2002). "Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik", Pamukkale Üni. Eğitim Fakültesi Dergisi, 12:1-11.

Turunç, Ö., Çelik, M., (2010). "Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi, 17(2):183-206, Manisa.

Turan, F., (2006). İşyerinde Psikolojik Yıldırma Olgusu ve Konuya İlişkin bir Araştırma T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Tutar, H., (2004a); İşyerinde Psikolojik Şiddet, Platin Yayınları, 3. Baskı, Ankara.

Tutar, H., (2004b). "İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: nedenleri ve sonuçları", Atatürk Üniversitesi, Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2):101-128.

Tutar, H., (2012). "İşyerinde psikolojik şiddetle (mobbing) başa çıkma yolları", http://www. canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/basa-cikma.htm, (10/10/2012).

TÜİK (2012), Nüfus İstatistikleri, http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod= temelist.

Tüzüner, V.L., Özaslan, B.Ö., (2011). "Hastanelerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik bir araştırma", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 40(2):138-154, ISSN: 1303-1732.

Yamane, T. (2001). Temel Örnekleme Yöntemleri. (Birinci Baskı). Çeviren: Alptekin Esin, M. Akif B., Celal A. ve E. Gürbüzsel. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Zann, J., (1980). "Burnout in adult lifelong learning", The Adult Years. 4(4):4-6.

The Mediating Role of Job Stress on The Effect of Mobbing on Burnout: An Analysis of Social Security Organization Employees in The District of Ankara

Yücel EROL
Gaziosmanpaşa University
Faculty of Economics and Administrative Sciences
Tokat-Turkey
yucel.erol@gop.edu.tr

Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK
Başkent University
Vocational School of Social Sciences
Ankara-Turkey
tarhan@baskent.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

In ensuring the effectiveness of human resources, the spiritual factors, motivation and satisfaction, are important as much as the material factors such as organization structure and working condition. In addition to these factors that promote the positive work behavior of employees, circumstances such as Mobbing (MO), Job Stress (JS) and Burnout (BU), that are affecting negatively the mentioned behaviour, are also at stake.

JS takes under tension and pressure to the people who work in many areas while they are fulfilling their responsibilites (Maslach, 2003:189). Nonetheless; BU, which is expressed as the consumpion of the energy on individual in term of mentally and physical, causes JS on both organization and server (Ashforth and Lee, 1997:705). It arises as a result of long term impact of organizational factors as well as work related factors.

Individual's failure to deal with the JS is seen as an significant reason for BU (Singh et al., 1994:558). The most important factor for differentiating the reasons that cause the BU from the others is that it is the result of the interaction of the individual in a work environment (Budak and Sürgevil, 2005: 95). The servers that experience the BU come to the point not being able to fulfill the requirements of their profession and work. BU is a condition that creates negative consequences on the servers as much as the individuals (Özdemir et al., 2003:14).

It's stated that BU has a serious consequences on the professions directly serve to the people. BU lead to the problems such as leaving one's job, job dissatisfaction, lack of marital and family harmony, low self-esteem, concentration difficulties, social isolation, fatigue, loss/incresed libido, headache, cold, digestive problems, sleep disorder and drug and alcohol addiction.

Experimental Method

The aim of the research has been stated as MO, JS, BU as a trio, that are some of the factors effecting the servers' business attitude negatively, meaning that determining JS has an agent role in the effect of the MO on BU.

The Sample and Scale of the Research

The main hypothesis of the study are presented below. In addition, a comparison has been done on the employees that forms the application field of the research in terms of demographic characteristics such as sector, gender, education level, marital status, seniority, age, and having a child or not:

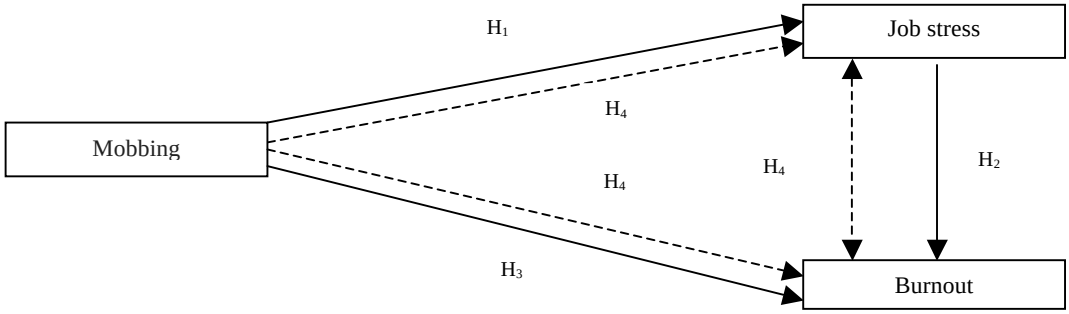
H_1: There is a positive correlation between the perception of MO with JS level.

H_2: There is a positive correlation between the JS level with the BU perception

H_3: There is a positive correlation between the perception of MO with BU perception

H_4: the JS is intermediate agent in the MO effect upon BU.

Form 3.1: model of the study



Research data has been obtained by the use of the survey method from 826 employees working in the public and private sector affiliated to Social Security Institution in Ankara. The survey consist of four parts. In the first section; there are questions containing the demographic properties such as age, gender, education level, working hours, marital status and the number of the children.

In the second part, a psyhchological MO scale which is formed by Lehmann by the use of five point likert scale was used.The scale has been found to have high reliabilty (0,966). In the third part, JS scale, which is highly reliable (0,891), prepared by Haynes (1996) and adapted into Turkish by Aktaş (1996) was used.In the forth part, highly reliable (0,861) Maslach BU Inventory (1981) constracted by the use of five point likert scale (adapted into Turkish version by Ergin, 1992) is utilized.

Data Analysis, Results And Interpretation

With the use of SPSS 13, data is analysed by various statistical methods (Frequency, T- test, One-Way Anova, Pearson Correlation, Regression) are used to serve research's aim. Sector (public 54,4 %; private 45,6 %), gender (female 50,8 %; male 49,2 %) , education status (associate degree or higher 78,5 %; high school and lower 21,5 %) , marital status (married 42,3 %; single 55,7 %), lenght of service (4-7 years 27 % ; ≥ 13 years 23,1 %), age (26-31 years old 32,2 %; 32-37 years old 28,3 %), having children status (yes 39.8 %; no 60,2 %) of individuals participated in research (n = 826) was calculated.

According to the MO perception findings of the employees to whom were exposed, the highest score of the mean value was calculated as 39,0 for "the Attacks on the Elimination of Self-Expression and Communication".

It has been understood that collegues and subordinates are seen to be a source of stress with 43,9 %, the highest frequency ratio in the answers given for identifying JS level of the employees.

It has been calculated and interpreted that the frequency value of the first dimension in identifying the BU scale of the employees participated in the research is "Emotinal exhaustion", the second one is "depersonalization", the third is "personnel accomplishment".

According to the analysis; it has been seen that there is a meaningful and strong relationship between the JS and the MO and H_1 hypothesis is supported. H_2 hypothesis is supported with enough evidence thanks to the relationship that is seen between the JS level and employees' BU perception. H_3 hypothesis is supported with enough evidence which shows the relationship between the mean value of MO percepten and BU perception.

The analysis maden for testing relation effect of the JS level between the relationship of MO perception and BU perception showed that despite the decrease in the relation effect, the relationship keep its signifance. Therefore; it is possible to say that there is an partial relation effect. In other words; it has been proven that the JS plays an effective role on the relationship between the MO and BU level and by this way, H_4 hypothesis is supported with enough evidence.

Conclusions and Suggestions

As a result, it has been seen that the public perception of the MO and BU is higher in public while JS was found to be higher in the private sector. In term of gender, it has been observed that MO perception is higher in the male workers and the gender do not has the effect on jon stress level and MO level. In case of education, while MO perception was higher in graduate degree, stress is high in primary school graduates, and for the BU sensation, itwas higher in the level of graduate education. For the variant marital status, while MO perception is seen to be high in the devorced, in terms of stress level and BU perception it has been stated that marital status do not have the effect on them. In the severance variable, it has been seen that while the MO percection is getting higher, working year has no effect stress and the BU perception is higher on the people who worked less than a year. Although the MO perception and stress levels increased with age, BU sensation is seen at the young age. When it comes to the variant having a child or not, while it does not have an effect on the JS level and the BU perception, it has been stated that psychological perception of violence is sensed on the ones with a child.

Considering the results of the research, relationships for both MO and JS including BU perceptions has been identified. These relationships are noteworthy as important factors influencing the behavior of employees in the organizational structure. This factors that are affecting the behaviours of the individuals within the organization should be take into consideration and It's required to take preventives measures to eliminate the negative impact on employees.

As it can be seen from the survey results, MO has 7% effect on the JS level of the employees and it is also effective on the formation of the JS. As it can be seen from the survey results, MO has 7% effect on the JS level of the employees and it is also effective on the formation of the JS. On the other hand; it can be seen that as a result of the JS, BU syndrome revealed to occur and the JS has 9% effect on the BU perception. These three conditions effecting each other and one being in the organizational structure can can lead to the emergence of the others. Therefore; it is considered to be essential for the managements and the administrations at the business organization to carry out the studies for preventing and controling this psychological situations.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Sessizleşen Örgütlerde Öz Yeterlilik Algısının Rolü: Alanya'daki Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma

The Role Of Self-Efficacy Perception in Silencing Organization: A Study On Accommodation Enterprises in Alanya

Engin ÜNGÜREN
Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
İşletme Fakültesi
07425 Alanya, Antalya, Türkiye
enginunguren@gmail.com

Aysen ERCAN
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
33343 Yenişehir, Mersin, Türkiye
aysel_ercan83@hotmail.com

Özet

Emek yoğun olan turizm sektöründe, işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmesinde, hizmet ve ürün kalitesini arttırabilmesinde, sürdürülebilir gelişim gösterebilmesinde nitelikli çalışanların yadsınamaz bir yeri ve önemi vardır. Aynı zamanda nitelikli çalışanlar, ülkelerin uluslararası pazarda rekabet gücünü de arttırmaktadır. Nitelikli çalışanların tüm potansiyellerini kullanabilmesine fırsat sağlamak, işletmelerin rekabet avantajı elde etmesinde önemli bir yöntemdir. Bu bağlamda araştırmanın ana amacını, öz yeterliliğin örgütsel sessizlik üzerindeki etkisinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Araştırmanın alt amaçları ise; çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin belirlenmesi, çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine göre örgütsel sessizlik davranışı ile öz yeterlilik algılarının farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi oluşturmaktadır. Araştırmada veriler konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen anket uygulamasıyla elde edilmiştir. Nicel paradigma temelinde, betimsel araştırma modeli, karşılaştırmalı model, ilişkisel model ve bağıntısal model yaklaşımları kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, öz yeterlilik algısının örgütsel sessizlik üzerinde belirleyici bir etkinin olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada öz yeterliliği düşük olan çalışanların fikir ve düşünlerini ifade etmeyerek sessiz kaldıkları, yüksek öz yeterliliği olan çalışanların ise fikir ve düşüncelerini paylaşmaktan çekinmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Öz yeterlilik, örgütsel sessizlik, konaklama işletmeleri.

Abstract

Qualified employees has an undeniable a place and importance in the labor-intensive tourism sector to achieve competitive advantage, improve service and product quality, carry out sustainable development. As well qualified employees increase the competitiveness of countries in the international market. Providing opportunities for using qualified employees' full potential is an important method in obtaining

competitive advantage of the company. In this context, the main aim of the research is to determine the impact of self-efficacy on organizational silence. Sub-objectives of this research is to determine employees' ideas and thoughts which provide contribution to business, whether there is a difference among employees' perceptions of organizational silence and perceptions of self efficacy according to employees' demographic and occupational characteristics. The research data were obtained by the survey carried out in the accommodation businesses. On the basis of the quantitative paradigm, descriptive research model, comparative model, the relational model and the relational model approaches are used. The findings of the research pointed out that perception of self-efficacy had decisive influence on organizational silence. As a result of research was determined that employees, who have low self-efficacy, was in silent by not expressing ideas and thought and employees, who have high self-efficacy, did not hesitate to share their ideas and thoughts.

Keywords: *Self-Efficacy, organizational silence, accommodation establishments.*

Giriş

Örgüt başarısını belirleyen önemli faktörlerden biri hiç kuşkusuz işletmenin sahip olduğu çalışanlarıdır. Çalışanların işletme başarısını belirlemede çok önemli bir faktör olması, araştırmaları örgüt içerisindeki işgören davranışlarını olumlu ve olumsuz etkileyen değişkenleri tespit etmeye yönelmiştir. İşgören davranış ve performanslarının örgütsel pek çok değişkenle ilişki içerisinde olduğu Hawtorne ve Harwood araştırmalarından beri bilinen bir olgudur (Şimşek ve Akkaş, 2014: 122). Hem işletme hem de işgören performansı olumsuz yönde yordalayan değişkenlerden biri örgütsel seslik kavramıdır. Fikir, düşünce ve bilgilerin örgüt içerisinde kasıtlı olarak paylaşılmaması olarak ifade edilen örgütsel sessizlik, işletmelerde aksaklıkların giderilmesine, iyileştirilmesine imkan vermemektedir.

Sessizliğin, işletmelerde kolektif (ortaklaşa) bir hal alması örgütsel sessizlik ikliminin oluşmasına ve böylece örgütün durağanlaşmasına neden olur. Bu da örgüt içerisinde uyumun sağlanmasına engeldir. İşgörenler, sessizlik ikliminin oluştuğu bir örgütte, konuştukları zaman bunun etkili olmayacağını ve tehlikeli bir durumla karşı karşıya gelebileceklerini düşünerek sessiz kalmayı sürdürürler. Böylece çalışan performansına bağlı olarak verimlilik düşer, işletme hedeflerinden uzaklaşır, rakiplerine karşı başarısız konuma düşer ve süreklilik arz edemez. Bu durumu engellemek için işletmelerin, kişisel inancı yüksek, işine daha çok sahip çıkan, kendi niteliklerini tanıtarak kendini sevdirmeye çalışan, kendine güvenen, görüşlerini korkmadan, çekinmeden dile getirebilen, örgütün çıkarlarını düşünerek bilgilerini paylaşan, daha fazla sorumluluk alabilen, işletmeyi dış tehditlere karşı savunup koruyabilen çalışanlara fırsat vermesi gerekmektedir. Buradan da öz yeterlilik kavramının önemi anlaşılmalıdır. Çünkü öz yeterlilik inancı yüksek kişilerin kendilerinden beklenenin üstesinden gelme, yaşamdan edindikleri tecrübelere dayanarak başarma, zor ve belirsiz görevleri yapabilme yeteneğine sahip olma inançları vardır.

İşletmelerde öz yeterlilik inancı yüksek çalışanların varlığı, işletmenin başarıya daha kolay ulaşmasını sağlamada etkili bir faktördür. Ancak bu özelliğe sahip çalışanlardan maksimum düzeyde faydalanabilmek ve onları işletmede tutabilmek için örgüt içerisinde demokratik bir ortamın oluşması gerekir. Bu ortam aşağıdan yukarıya doğru sağlıklı bir iletişimin varlığı, adil ücret dağılımı, çalışanlara değerli olduklarını hissettirecek ödüllendirme, terfi olanakları gibi motivasyon araçlarının kullanılması,

çalışma koşullarının sağlıklı olması, yönetime katılma fırsatı, fikir, düşünce ve bilgilerini paylaşabilecekleri bir yönetim stratejisine sahip olma ve uygulama ile mümkün olabilir.

İşletmelerinin maddi kaynakları ve teknolojik donanımı ne kadar sağlam olursa olsun örgütsel sessizliğe neden olan faktörler var olduğu sürece başarı düzeyi düşük olacaktır. Bu faktörler çalışanların engellenme duygusu içerisine girmesine, amaçların yitirilmesine ve hayal kırıklığına neden olabilmektedir. Çünkü örgüt içerisinde, kendilerini ilgilendiren kararların görüşülmesine ve sonuçlandırılmasına aktif olarak katılmak isteyen çalışanlar, yönetimde söz sahibi olmak ve istedikleri işi kendi bilgi ve yeteneklerine göre gerçekleştirmek istemektedirler. Çalışanlar yalnızca maddi olanakların iyileştirilmesiyle tatmin olmamakta, başarma, takdir edilme, başkaları tarafından önemsenecek bir konuma gelme gibi öz güvenlerini artıracak psiko-sosyal ihtiyaçların doyurulmasıyla tatmin olmaktadırlar. Bu sebeple işletmelerde verimliliği artırmak, maksimum kara ulaşmak için çalışanlar, sorunları çözmeye yönelik yapıcı düşünmeye teşvik edilmeli ve çalışanların örgüt içerisindeki etkililiği sağlanmalıdır. Bu çerçevede araştırmanın temel amacını, öz yeterlilik algısının örgütsel sessizlik üzerindeki etkisinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin belirlenmesi, çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine göre örgütsel sessizlik nedenleri ile öz yeterlilik algılarının farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi araştırmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır. Bu amaç çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde örgütsel sessizlik kavramı ve tarihsel gelişimi, örgütsel sessizliğin türleri, örgütsel sessizliği etkileyen faktörler ve örgütsel sessizlik üzerine yapılmış araştırmalardan bahsedilmektedir. İkinci bölümde öz yeterlilik kavramı, öz yeterliliğin kaynakları ve öz yeterlilikle ilgili yapılmış araştırmalara değinilmiştir. Üçüncü Bölümde ise öz yeterliliğin örgütsel sessizlik üzerindeki rolünü belirlemeye yönelik yapılan istatistiksel analizler ve analizler sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

Örgütsel Sessizlik Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Yönetim yazınında örgütsel sessizlik kavramı ile ilgili çalışmalar, ilk kez bu kavramı tanımlamaya çalışan Hirschman (1970)'a dayandırılabilir. Hirschman (1970) örgütsel sessizliği, örgütsel tatminsizliğe gösterilen tepki biçimlerinden biri olarak değerlendirmiştir (Hirschman, 1970: 272-273).

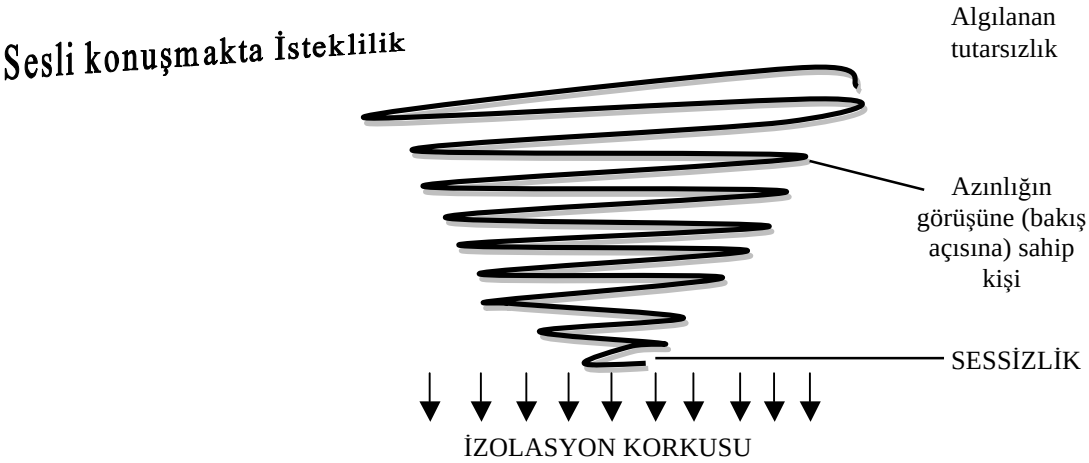
Morrison ve Miliken (2000: 706) örgütsel sessizliği; işgörenlerin işlerini ve kurumunu iyileştirmeyle ilgili fikir, bilgi ve düşüncelerini kasıtlı olarak ifade etmemesi olarak tanımlamaktadır. Ayrıca örgütsel sessizliği, örgütün gelişimine ve değişimine engel olan kolektif bir olgu olarak görmektedir. Pinder ve Harlos (2001: 334), işgören sessizliğini, değişimi etkileyebilme ve düzeltebilme yeteneğine sahip işgörenlerin, yer aldıkları örgütün şartları dahilinde, davranışsal, bilişsel ve duygusal değerlendirmeleri hakkındaki samimi düşüncelerini kısıtlamaları ya da paylaşmamaları olarak tanımlamaktadır.

Daha çok ilişkilerin zedelenmesi, izolasyon korkusu, konuşmanın sakıncalı görülmesi ve yöneticilere güvenilmemesinden doğan örgütsel sessizlik, Bowen ve Blackmon'a (2003) göre sesin karşıtı olarak ve bireylerin örgütsel söyleme özgürce katkıda bulunamamaları olarak tanımlamaktadır. Örgütsel sessizlik, organizasyon içerisinde, işgörenlerin organizasyonları için herhangi bir katkıda bulunmamasına yol

açmaktadır. Sessizlik, konuşmanın olmaması ya da açık bir şekilde anlaşılabilecek bir davranışın olmayışı şeklinde de tanımlanır (Dyne vd., 2003: 1364).

Nader (2001: 162) sessizliği, hareketin yokluğu olarak tanımlarken, Henriksen ve Dayton (2006: 1539) ise sessizliği, örgütün karşılaştığı önemli problemler karşısında, örgütün toplu bir şekilde tepkisiz kalması ya da çok az tepki vermesi olarak tanımlamaktadırlar. Diğer bir ifadeye göre örgütsel sessizlik, işgörenlerin örgütsel problemler karşısında duygu ve düşüncelerini ifade etmemeleri olgusuna dayanan ortak bir davranış biçimidir (Slade, 2008:50).

Noelle-Nuemann (1974) örgütsel sessizliği geliştirdiği sessizlik sarmalı kuramı ile açıklamaktadır. Sessizlik sarmalı kuramı; kamuoyunda sürekli dile getirilen, yaygınlaşan ve en sonunda kabulgören fikir ya da düşünceleri açıklayan bir teoridir. Bu teoriye göre, bireyler ya da gruplar kendi aralarında varolan ancak toplum tarafından kabul görmeyeceğini düşündükleri fikirlerini, örgütten ya da toplumdan dışlanma korkusu nedeniyle dile getirmekte kararsız kalmaktadırlar (Noelle-Nuemann, 2009: 372). Bireyler yalnızlaşmaktan kaçınma ve hemcinslerinden kabul görme ihtiyacı duyarlar. Bu nedenle bireyler, uyum göstermeyle ilgili yüksek farkındalık düzeyi edinmek için kişisel olarak ve medya aracılığıyla sürekli dile getirilen, oluşturulmaya çalışılan ve en sonunda baskın gelen görüşü değerlendirirler. Değerlendirme sonucunda, birey kendi fikrinin ya da kendi fikrine yakın görüşlerin toplum tarafından yaygınlaşmaya başladığını hissederse fikrini yüksek sesle söyleme kararı alır ya da toplumdan dışlanma korkusu nedeniyle konuşurken kendini kısıtlar ya da fikir söylemekten vazgeçip sessiz kalma yönünde karar alır (Neill, 2009: 8-11). Bu açıklamalar dahilinde, sessizlik sarmalı teorisi Şekil 1' de gösterilmiştir.



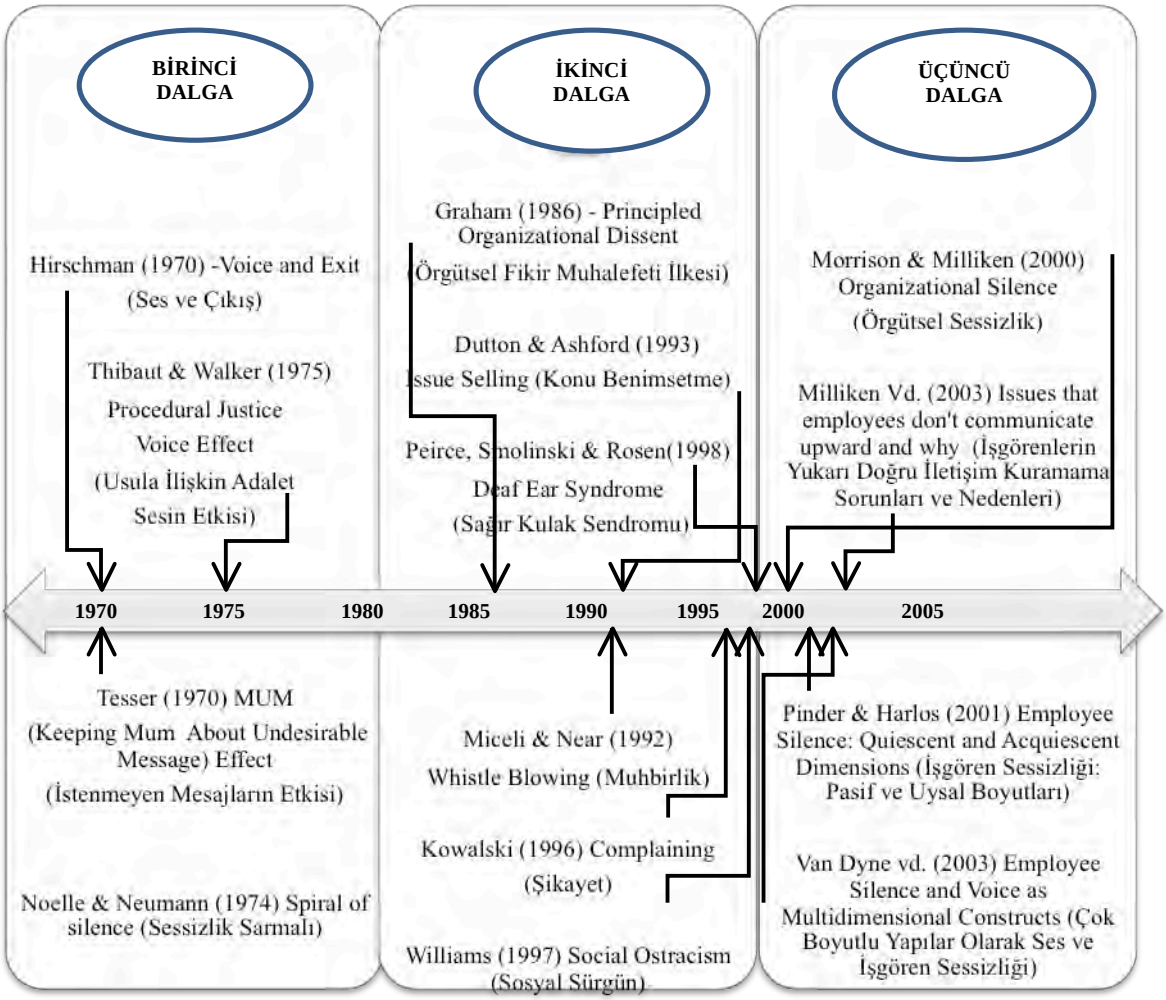
Şekil 1. Sessizlik Sarmalı

Kaynak: Noelle-Nuemann, 2009: 378.

Brinsfield ve arkadaşları (2009: 8-22), sessizlik kavramının tarihsel zenginliğe sahip olduğunu belirtmişler ve sessizliğin tarihsel gelişimini incelemişlerdir. Şekil 1.2'de araştırmacılara göre, örgütlerde ses ve sessizlik kavramları birkaç farklı yapıda incelenmiştir. Bu sebeple örgütsel sessizliğin tarihsel gelişimini üç dalgada ele almışlardır. Birinci dalga, 1970'den 1980'lerin ortalarına kadar olan dönemi kapsamaktadır. Bu dönemde, ses ve sessizlik kavramlarının sınıflandırılması, bireylerin olumsuz bilgileri ya da haberleri iletmedeki isteksizliği olarak tanımlanan MUM

(Keeping Mum About Undesirable Message / İstenilmeyen mesajlar hakkında suskunluğu korumak) etkisi ve sessizlik sarmalı yer almaktadır. İkinci dalga, 1980'lerin ortalarından 2000 yılına kadar olan dönemi kapsamaktadır. Bu dönemde ses ve sessizlik kavramına olan ilgi artmıştır. Dönemin en önemli konusu sağır kulak sendromu olmuştur. Örgütsel bir norm olarak yerleşmiş olan sağır kulak sendromu, örgütsel hareketsizlik olarak tanımlanmaktadır. İşgörenler, örgütte meydana gelen aksaklıkları, karşılaştıkları olumsuzlukları görmezlikten ya da duymazlıktan gelip sessiz kalmaktadırlar. Örgütlerde anlatılmasının olumsuz tepkiyle karşılandığı cinsel taciz olayları bu kapsamda değerlendirilmektedir. Son olarak da, 2000 yılından günümüze kadar olan dönemi kapsayan üçüncü dalga, Morrison ve Milliken (2000), Pinder ve Harlos (2001), Milliken ve arkadaşları (2003) ile Dyne ve arkadaşlarının (2003) yapmış olduğu çalışmaları kapsamaktadır.

Morrison ve Milliken (2000) çalışmalarında, örgütlerde sistemli bir şekilde gelişen sessizlik sürecini, bu sürecin sürekliliğini ve güçlenmesine neden olan örgütsel koşulları açıklamışlardır. Diğer önemli bir çalışma ise Pinder ve Harlos'un (2001) çalışmasıdır. Pinder ve Harlos (2001) da daha çok, algılanan adaletsizlik karşısında işgörenlerin konuşup konuşmamaya dair kararları üzerinde durmuşlardır ve işgören sessizliği kavramını geliştirerek işgören sessizliğini oluşturan ve güçlendiren örgütsel koşulları açıklayan bir model önermişlerdir. Milliken ve arkadaşları (2003) yaptıkları araştırmada, çalışanların sorun ve endişelerini yöneticilerine aktarmak yerine neden sessiz kalmayı tercih ettiklerini ortaya koymuşlardır. Araştırma sonucunda çalışanların, örgüt içerisinde olumsuz ve sorunlu biri olarak görülmemek için sessiz kaldıklarını belirlemişlerdir. Dyne ve arkadaşları (2003), sessizlik kavramını sınıflandırarak, işgörenleri buna iten güdülerin temellerini açıklamaya çalışmışlardır. Üçüncü dönemde, ses ve sessizlik kavramı ile ilgili çalışmaların, örgütsel bilimlerdeki popülaritesi artmıştır.



Şekil 2 Örgütsel Sessizliğin Tarihsel Gelişimi

Kaynak: Brinsfield vd., 2009: 9

Morrison ve Milliken (2000), sessizliğin örgütlerde karar verme yöntemleri, yönetimsel yetersizlik, maaş eşitsizliği, organizasyonun eksiklikleri ve kötü performans gibi nedenlerle geliştiğini belirtmiştir (Morrison ve Milliken, 2000: 706). Özellikle ilgisizlik, uysallık, boyun eğme, korku, kendini koruma, prososyal olma, ilişkileri koruma gibi nedenlerle ortaya çıkan sessizlik kavramı, kollektif bir hal aldığında örgütsel sessizlik iklimini oluşturmaktadır (Alparslan, 2010, s. 1). İşgörenler, örgütsel sessizlik ikliminin yaşandığı bir örgütte kendilerinin etkili olamayacaklarını veya konuşurlarsa tehlikeli durumlar ile yüzyüze geleceklerini düşünerek, düşük güven ve destek algılaması sonucu sessiz kalmayı tercih etmektedir. İşgörenler tarafından algılanan örgütsel sessizlik iklimi zamanla normlaşarak, bireylerin korkuları ve sessiz kalmaları doğal bir eğilim haline dönüşmektedir (Alparslan ve Kayalar, 2012, s. 138).

Milliken vd. (2003: 1464) bireyin sessiz kalmasında büyük rol oynayan durumları; *olumsuz yönde etiketlenme veya görülme korkusu, ilişkilerin bozulacağı korkusu, cezalandırılma korkusu, diğerleri üzerinde kötü etki bırakma korkusu* ve *açıkça konuşmanın bir farklılık oluşturmayacağı korku* şeklinde beş farklı korku durumu olarak açıklamışlardır.

Buna ek olarak, psikoloji ve sosyoloji kaynaklarında da ifade edildiği gibi, bireyin sessiz kalmayı tercih etmesindeki korku odaklı sebeplerden biri de utanma duygusudur (Slade, 2008: 60). Utanma duygusu, çekinme ya da özgüven eksikliğini nitelemektedir (Erol, 2006: 52). Utanma duygusu, kişilerin özgüvenlerini yitirmesine ve bunun sonucunda yaratıcılıktan uzaklaşmasına, yeniliklerden korkmasına ve bu korkunun zamanla kişiliğe yerleşmesine yol açar. Bu duyguya sahip bireyler, nerede ne söyleyeceklerini bilmemekte, yanlış bir şey söylemekten ya da yapmaktan korkmaktadırlar. Bu sebeple diğer insanlar tarafından eleştirilmek, gülünç duruma düşmek korkusuyla diğerlerinin dikkatini çekecek hiçbir şey yapmaz ve söylemezler (Kozanoğlu, 2006: 3).

Sobkowiak (1997), sessizliği, akustik ve pragmatik diye iki bölüme ayırmıştır. Akustik sessizliği, ses dalgalarının eksik olduğu ortam diye tanımlarken; pragmatik sessizliği ise, stratejik ya da fayda sağlamaya yönelik amaçlara ilişkin konuşma yokluğunu yansıtan ve insandan kaynaklanan durum olarak tanımlar (Pinder ve Harlos, 2001: 338-339).

Örgütsel Sessizlik Türleri

Pinder ve Harlos (2001), işgören sessizliğinin altında yatan nedenlere göre sessizliğin farklı anlamlara gelebileceğini teşhis etmişlerdir. Bu fikirden yola çıkarak, işgören sessizliği olgusunu pasif kalma (planlı ihmal) ve razı olma (boyun eğme) biçiminde kavramsallaştırmıştır. Pinder ve Harlos'un (2001) çalışmasından sonra, işgören sessizliği odaklı çalışmalarda önemli bir artış olmuştur. Dyne ve arkadaşları (2003), Pinder ve Harlos'un çalışmalarından yararlanıp çok boyutlu davranışlar olarak değerlendirdikleri sessizlik kavramını sınıflandırarak, işgörenleri buna iten güdülerin temellerini açıklamaya çalışmışlardır. Sınıflandırma, kabullenilmiş sessizlik (acquiscent silence), savunmacı sessizlik (defensive silence) ve korumacı sessizlik (pro-social silence) olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır (Brinsfield, 2009: 43; Dyne vd., 2003: 1360-1363).

Kabullenilmiş Sessizlik

Kabullenilmiş sessizlik (acquiscent silence), bireysel düzeyde kurumun şartlarına razı olma, kabullenme olarak ifade edilmektedir. Pinder ve Harlos (2001)'un sessizlik kavramına göre sessizliğin ilk şekli kabullenilmiş sessizliktir. Kabullenilmiş sessizlik, konuşmanın, dile getirmenin herhangi bir değişiklik oluşturmayacağı inancıyla, bir sonuç vermeyeceği düşüncesiyle konuyla ilgili fikirleri, bilgiyi içinde tutmak, paylaşmamaktır. Böylelikle, bu sessizlik türü, aktiflikten çok pasif davranışları açıklamaktadır (Pinder ve Harlos, 2001: 349-352).

Mevcut şartlar olduğu gibi kabul edilip fikirleri ifade etme çabası görülmemekte, etkili katılım gerçekleşmemekte ve mevcut şartları iyileştirmek, geliştirmek ve değiştirmek için bir isteksizlik yaşanmaktadır. İşgörenin, fikirlerinin önemsenmeyeceğini ve böylece bir fark oluşturmayacağını düşünmesi, kendini yetersiz hissetmesi, davranışlarını ve düşüncelerini, örgütte alınan kararlara ve oluşturulan normlara göre şekillendirmesi ve bunları kabullenmesi pasif, ilgisiz, uysal davranışları ve tutumları içeren kabullenilmiş sessizlik olarak ifade edilmektedir (Dyne vd., 2003: 1366). Kısaca kabullenilmiş sessizlikle, konuşmanın her hangi bir sonuç oluşturacağına inanarak, çalışanların mevcut durumu kabullenmesi, fikirlerini dile getirmemesi, duruma dahil olmak ya da durumu değiştirmek çabasında bulunmamalarını ifade etmektedir.

Savunmacı Sessizlik

Savunmacı sessizlik (defensive silence), işgörenlerin örgüt içerisinde herhangi konu ya da sorunla ilgili görüşlerini açıkladıklarında kendilerine gelebilecek tepkilerden ve bu tepkilerin kendisine zarar verebileceğinden korkarak duygu ve düşünceleri dile getirmemesi durumunu ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle savunmacı sessizlik konuşmanın kişinin kendisine zarar verebileceği düşüncesinden korkarak, kişiyi tehditlerden korumayı amaçlayan, bilinçli bir davranış olarak fikir ve bilgisini paylaşmama durumu olarak tanımlanmaktadır (Dyne vd., 2003:1367).

Milliken ve Morrison (2003: 1565), korku duygusunu örgütsel sessizliğe yol açan kilit nokta olarak ifade etmişlerdir. Morrison ve Milliken (2000)'e göre, kişi, üstünün duymak istemediği herhangi bir durumu ya da bilgiyi, cezalandırılmaktan korktuğu için kendinde tutabilmektedir (Morrison ve Miliken, 2000: 708). Edmonson (1999)'un çalışmasına göre de işgören, psikolojik olarak kendini güvende hissetmediğinden bilgiyi paylaşmamaktadır (Dyne vd. 2003: 1367).

Kabullenilmiş sessizliğin tersine savunmacı sessizlik, farkındalığı ve alternatiflerin değerlendirilmesini, fikirleri açığa vurmamanın en iyi kişisel strateji olarak düşünüldüğü bilinçli yaklaşım, kendini dış tehlikelerden korumak amaçlı proaktif bir davranıştır (Pinder ve Harlos, 2001, s. 359). İstenilmeyen mesajlar hakkında sessizliği korumak olarak tanımlanan MUM etkisi (keeping mum about undesirable message), savunmacı sessizliğe bir örnektir. Çünkü o da kaçınma ve kendini korumacı davranışlarla oluşmaktadır. MUM etkisi, haberi alan ile haberi verenlerin arasındaki ilişkinin zarar görmesinin kişisel huzursuzluk oluşturacağı korkusundan dolayı olumsuz bilgileri ya da kötü haberleri açıklamaktan kaçınmak olarak tanımlanmaktadır (Rosen ve Tesser, 1979: 254-255).

Korumacı Sessizlik

Korumacı sessizlik (pro-social silence), iş ortamında dışarıdan gelebilecek ve örgüte bağlılığı etkileyecek tehditleri önlemek, örgütü korumak için temel olarak diğer insanlara odaklı, kasıtlı, isteğe bağlı ve proaktif bir davranıştır (Podsakoff vd., 2000: 517). Bu sebeple, korumacı sessizlik, herhangi bir karşılık beklemeden ya da herhangi bir ödül beklemeden yardım etme anlamını içeren özgeci davranışı içermektedir (Karacaoğlu ve Cingöz, 2009: 701). Korumacı sessizlikte, bireyler, özveride bulunma ile örgüt ve diğer bireylerin menfaatlerini bilinçli olarak ön planda tutmaktadır (Özcan, 2011: 86).

Korumacı sessizlik davranışı örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkilendirilmiştir. Bateman ve Organ (1983), örgütsel vatandaşlık davranışını; işle alakalı problemlerde kişinin iş arkadaşlarına yardım etmesi, bir karışıklık olmadan talimatları kabul etme, şikayet etmeden geçici dayatmaları hoşgörüyle karşılama, çalışma alanını temiz ve düzenli tutmaya yardımcı olma, iş birimi ya da örgüt yöneticileri hakkında örgütle ilgisi olmayanlara karşı olumlu şekilde ve zamanında yapıcı açıklamalar yapma, kişiler arasında yaşanan çatışmalarla yaratılan dikkat dağıtıcı olayları minimize eden ve tolere edebilen bir iş iklimini destekleme gibi davranışları kapsayan bir kavram olarak tanımlamaktadır (Bateman ve Organ, 1983: 588). Fedakarlık, centilmenlik, hürmet, örgüt içi uyum ve itaat gibi örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları göz önüne alındığında, korumacı sessizlik bağlamında, işgören gerekli gördüğü yerde önerilerini sunacak, gerekli gördüğü yerde örgütün yararına yönetime uyum gösterip itaat edecektir (Brinsfield, 2009: 26-27).

Örgütsel Sessizliği Oluşturan Bireysel Faktörler

Sessizlik üzerine yapılan temel çalışmalar dikkate alındığında, sessiz kalma davranışını etkileyen faktörler; bireysel faktörler, örgütsel faktörler (Dover, 1956; Harlos ve Pinder, 2000; Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Özgen ve Sürgevil, 2009; Çakıcı, 2008; Çakıcı, 2007; Çakıcı, 2010) yönetsel faktörler (Morrison ve Milliken 2000; Pickard vd., 2006; Ehtiyar ve Yanardağ, 2008; Karacaoğlu ve Cingöz, 2008; Çakıcı, 2010; Taşkıran, 2011; Durak, 2012) ve kültürel faktörlerle (Huang vd. 2005) açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada örgütsel sessizliğin, bireysel bir faktör olan özyeterlik kavramıyla olan ilişkisi incelendiğinden dolayı sadece bireysel faktörlerin örgütsel sessizlilik üzerindeki sonuçları incelenmiştir.

Pinder ve Harlos (2001) örgütsel sessizlik üzerindeki bireysel faktörleri; kendine saygı, kontrol odaklılık ve iletişim endişesi olmak üzere bireysel faktörleri üç bölümde incelemiştir. Kendine saygı kavramını, insanların kendileri hakkında yaptıkları, sürdürdükleri ve yansıttıkları kişisel değerler olarak tanımlarken; kontrol odaklılık kavramını, kişisel özellikler ve çabalarla ya da kişilerin kontrolü dışındaki durumlarla ilişkili olan etkilere hayatta ne olacağına dair insanların değişen inançlarını yansıtan bir kişilik özelliği olarak tanımlamaktadırlar. İletişim endişesi kavramını ise insanın geniş tabanlı iletişim kurma korkusu duyması olarak tanımlamışlardır (Pinder ve Harlos, 2001: 354-355). Premeaux ve Bedeian (2003, s. 1539), kontrol odağı ve kendine saygının yanı sıra kendini uyarlama düzeyinin de sessizlik üzerinde etkili olan önemli bir kişilik özelliği olduğunu ortaya koymuştur. Kendini uyarlama kavramı, kamu ortamında ve kişiler arasındaki ilişkilerde görülen ortama uyum gösterme davranışı olup sessizlik tercihini etkileyen bir diğer bireysel özellik olarak tanımlamaktadır.

Tutum ve davranışlarda önemli bir belirleyici olan kendine saygı, bireysel davranışların oluşmasında oldukça önemli ve proaktif etkiye sahiptir (LePine ve Van-Dyne, 1998: 858). Kendine saygısı yüksek bireyler, değişim için daha fazla emek harcarken; kendine saygısı düşük bireyler, korumacı bir eğilime sahip olup, kendilerini savunmasız duruma düşürecek davranışlardan uzak durmaktadırlar. Algıladıkları risk yüzünden kendilerini ve fikirlerini sunmaktan kaçınarak sessiz kalmayı tercih edeceklerdir (Premeaux ve Bedeian, 2003: 1543).

Bir diğer bireysel özellik olan kontrol odaklılık, dış güçler odaklı kontrol durumu ve içsel güç odaklı kontrol durumu olarak incelendiğinde, dış güçler odaklı kontrol durumu dirençsizlik ve öğrenilmiş çaresizlik kavramlarıyla ilişkilendirilirken; içsel güç odaklı kontrol durumu ise daha proaktif olgular olan planlama, uğraşma, direnme ve diğer problem çözme kavramları ile ilişkilendirilir (Alparslan, 2010: 31-32). İletişim endişesi ise insanın genelde iletişim kurma korkusu duymasıdır. Bireyler, iletişimden kaynaklanan olumsuz duyguları ve sonuçları tahmin ederek kaçınma eğilimi gösterip iletişime zorlandıkları takdirde tedirginlik yaşarlar. Yüksek iletişim endişesi olan, kendine saygısı az olan ve dış kontrol odaklı olan işgörenlerin; düşük iletişim endişesi olan, kendine saygısı yüksek olan ve iç kontrol odaklı olanlara kıyasla haksızlıkları sineye çekmesi ya da kabullenmesi daha olasıdır. Diğer bireysel faktör olan kendini uyarlama, ortama uyum gösterme davranışıdır. Kendini uyarlama düzeyi yüksek olan insanlar, toplumda iyi izlenim bırakma adına sosyal davranışlarını bilerek değiştirme yeteneğine sahipken; kendini uyarlama düzeyi düşük olan insanlar, kendi içindeki duyguları, düşünceleri ve yargıları yansıtma eğilimindedirler. Bu insanlar, kendini

uyarlama düzeyi yüksek olanlara göre daha çok açıkça konuşma davranışı içine girerler (Çakıcı, 2010: 23-24).

İşgörenlerin sessizlik davranışını tercih etmelerinde etkili olan diğer bireysel faktörler; yaş, , eğitim ve deneyimlerdir. Bireyin sessiz kalma davranışını etkileyen yaş faktörü değerlendirildiğinde, özellikle daha yaşlı ve yüksek örgütsel seviyelerdeki deneyimli işgörenler, daha genç ve deneyimsiz işgörenlere göre sessiz kalmanın olumsuz sonuçlarından daha az etkilenmektedir. Eğitim faktörü ise bireyin toplumla ilişkilerini güçlendiren, dış dünyayla bağlantı kurmasını kolaylaştıran, gerek bireysel gerekse de başkalarının haklarını savunmayı ilke edinen bir nitelik kazandıran bir değişken olduğundan eğitim düzeyi yüksek olan işgörenlerin bilgisini göstermesi, belirli konularda görüşlerini ifade etmesi; eğitim seviyesi düşük işgörenlere göre daha kolay olduğundan sessiz kalma eğilimleri daha düşüktür. Deneyimler, sessizlik üzerinde etkili bir diğer önemli faktördür ki çalışma hayatında elde edilen deneyim ile birey hem kişiler arası ilişkiler ile ilgili deneyim hem de mesleki anlamda bilgi edinerek deneyim kazanmaktadır. Her iki durum da bireyin sessiz kalmasını etkileyebilmektedir (Taşkıran, 2011: 84-85).

Dışa dönüklülük, dürüstlük, vicdanlı olma, uzlaşmacı olma gibi özellikleri içeren kişilik özellikleri arasında yetenek, zeka, duygu, neşe, keder, öfke, inanç, arkadaşlık, gelenekler, toplumsallık, çıkarcılık, ahlak, sorumluluk, konuşkanlık, sinirlilik gibi özellikleri de sıralayabilmek mümkündür. Bu özelliklerin tümü örgütsel davranışı etkileyerek bir işletmede işgörenlerin ses çıkarma ya da sessiz kalma durumlarına neden olabilir. Örgütsel davranışı doğrudan etkileyen kişilik özellikleri arasında; denetimin kaynağı, makyavelizm, öz saygınlık, öz yönlendirme, öz yeterlilik, risk üstlenme, proaktif kişilik, öz izleme özellikleri sıralanabilmektedir (Can vd. 2006, s. 78-80; Dyne vd. 2003, s. 1383-1384; Pinder ve Harlos, 2001, s. 334). Snyder (1979), kişinin karakteristiksel özelliği olarak nitelendirilebilen öz izleme kavramını; kişilerin davranışlarını kontrol edebilmesi ve kendilerini yönetebilmesi, duygu, düşünce ve davranışlarını irdeleyerek kendini gözlemlemesi olarak tanımlamaktadır. Yüksek öz izleme özelliğine sahip kişiler, farklı olay ve durumlara uyum sağlayabilme yeteneğine sahip kişilerdir (Snyder, 1979, s. 86-87). Gangestad ve Snyder (2000) göre, çevresindekiler tarafından nasıl algılandıklarına dair kaygı taşımayan ve kendini motive edici temellere sahip olan düşük öz izleme özelliğine sahip kişiler ise içsel tutumlarını, duygularını ve eğilimlerini direkt yansıtma eğiliminde olup yüksek öz izleme özelliğine sahip olan kişilerin kendini tanıma taktikleriyle ilgilenmezler (Gangestad ve Snyder, 2000, s. 533). Bu sebeple yüksek öz izleme özelliğine sahip işgörenlerin duruma göre sessiz kalma eğilimleri daha yüksektir (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1542).

Kişinin iş ortamındaki tutum ve davranışlarında önemli bir öngörücü rolü olan öz saygı kavramı, bireysel davranışların oluşmasında oldukça önemli ve pozitif etkiye sahiptir (LePine ve Van-Dyne, 1998, s. 858). Öz saygısı yüksek işgörenler, örgütsel değişim sürecinde daha fazla emek harcarken, korumacı bir eğilime sahip olan öz saygısı düşük işgörenler, kendilerini savunmasız bir duruma düşürecek davranışlardan uzak durup, algıladıkları risk yüzünden fikirlerini sunmaktan kaçınırlar (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1543). Düşük öz güvene sahip işgörenler, iletişim korkusu ile algıladığı yetki ve kontrol konumundan dolayı örgüt içerisinde sessiz kalma ya da kalmama davranışı sergileyebilmesine etki eder (Brinsfield, 2009, s. 72).

Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik kavramı, ilk kez Bandura tarafından sosyal bilişsel teori çerçevesinde geliştirilmiş ve tanımlanmıştır (Keskin ve Orgun, 2006: 93; Ekici, 2012: 174). Öz yeterlilik kısaca, bireylerin yeteneklerine ilişkin sahip olduğu inançlar olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1994: 72). Başka bir tanımla öz yeterlilik, bireyin bir işi gerçekleştirebilme ve başarabilme yeteneği konusundaki kişisel yargısı olarak ifade edilmektedir (Zimmerman, 2000: 82).

Luszczynska ve arkadaşlarının (2005a, s. 439), zor ve belirsiz görevleri yapabilme ve özel gereksinimleri olan zorluklarla baş edebilme konusunda kişinin kendi yetkinliklerine olan inancı olarak tanımladığı öz yeterlilik kavramını, Salas ve Cannon-Bowers (2001), kişinin belli görevleri ve davranışları yapabileceğine olan inancı olarak tanımlamıştır (Çetin, 2011: 73-74). Özerkan (2007, s. 28) ise bireylerin sahip oldukları bilgi ve becerileri etkin biçimde kullanabilmeleri için öncelikle ilgili alanda kendi yeterliliklerine güven duymaları gerektiğini öne süren sosyal öğrenme kuramı olarak tanımlamıştır. Bu kapsamda, öz yeterlilik açısından kişinin sahip olduğu becerilerin sayısından ziyade, kişinin bu beceriler ile neler yapabileceğine ilişkin inancının ne olduğu daha önemlidir (Bandura, 1997'den Akt. Bolat, 2011, s. 256).

Kısaca öz yeterlilik, kişinin zor ve alışılmamış görevlerin, konuların üstesinden gelmesinde kendine duyduğu güvendir (Bandura, 2000: 213). Öz yeterlilik konusundaki inançlar, kişinin gerçekte sahip olduğu kapasite ya da becerileri yansıtmaz, belirli koşullar altındaki kapasitesi ile ilgili inançlarını ifade eder. Burada vurgulanması gereken bir diğer konu, kişilerin gerçekte sahip oldukları beceriler ile öz yeterlilik inancı arasındaki ilişkinin farklılıklar gösterebileceğidir. Başka bir deyişle, bir kişi herhangi bir işi yapabilecek beceriye gerçekte sahip olmasına rağmen, bu konudaki öz yeterlilik inancı düşük düzeyde olabilir. Bu durumda birey bu inancın bir sonucu olarak ya başarısız olacak ya da ilgili eylemi hiç gerçekleştirmeyecektir (Bolat, 2011: 256). Öte yandan bu durumun tersi de söz konusu olabilir.

Öz yeterlilik insanların nasıl hissettiği, düşündüğü ve davrandığı konusunda farklılıklar gösterir. Öz yeterliliği yüksek olan kişiler kendilerine yüksek hedefler koyarlar ve durumun üstüne giderler. Bir atılımda bulunulduğunda, yüksek öz yeterlilik sahibi kişiler daha fazla çaba sarf eder ve öz yeterliliği düşük olanlardan daha dayanıklı olurlar. Kişinin öz yeterliliği ne kadar yüksek olursa, gelecekte zorlu görevlere karşı meydan okumada daha istekli olurlar. Yüksek öz yeterlilik duygusu, insanların, aynı zamanda zorlu durumları seçmesini, çevrelerini keşfetmesini ya da yeni çevreler oluşturmasını sağlar. Bu durum kişinin içinde bütün taleplere cevap vermek için kendine yetebilme inancını oluşturur. Bu da başarılı bir davranışta içsel öz niteliğe ve ileriye dönük bakış açısına işaret eder (Bandura, 2000: 213).

Sosyal-bilişsel teoriye göre insanlar kendi kendini organize eder, kendini yansıtır ve yaptıkları işlerde kendileriyle ilgili yargılarda bulunurlar. Dahası, öz yeterlilik inancı, kişisel motivasyon sürecini ve davranışları etkiler. Bunların hayattan tatmin olmayla, stres algısıyla ve başarılarla alakalı karakteristik özelliklerle de ilgisi vardır (Bandura, 1993: 117-120; Bandura, 1994: 72). Öz yeterlilik, güç durumlarda ve taleplerde kişinin kapasitesini kontrol edebileceğine olan inancını da tanımlar. Tam tersine, kendi kendini düzeltme, herhangi bir zorlukta aldığı sonuca bakarak bir daha ki sefere tepkisini değiştirebilme yetisidir. Bu yüzden kendini düzeltme yetisi yüksek olan kişilerde de öz yeterlilik yüksek olmaktadır (Luszczynska vd. 2005b, s. 82).

Öz yeterlilik ile öz saygı farklı kavramlar olup zaman zaman birbirine karıştırılabilmektedir. Öz saygı kişinin kendine verdiği değerle alakalı iken, öz yeterlilik kabiliyetiyle ilgili yaptığı yargılardır. Öz saygı ile öz yeterlilik duygusu arasında olumlu yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Luszczynska vd., 2005b: 81).

Bandura (1995:3-5) İnsan Davranışları Ansiklopedisi'nde öz yeterliliğini etkileyen dört kaynaktan bahsetmektedir. Bu kaynaklar kısaca aşağıda açıklanmıştır.

Performans Başarısı (Performans Accomplishments): Yaşanılan olumlu ya da olumsuz bir olay, elde edilen başarılı ya da başarısız bir sonuç öz yeterlilik üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Bandura (1997), kişilerin yaşamları süresince edindikleri tecrübelere dayanarak, kişilerin baş etme yeteneklerine ilişkin özel inançlar geliştirdiklerini, sahip oldukları bu öz yeterlilik inançları arttıkça davranış değişikliğinin de arttığını ortaya koymuştur. Başarılı olarak yorumlanan sonuçlar öz yeterliliği yükseltirken, başarısız olarak yorumlananlar öz yeterliliği düşürmektedir (Israel, 2007: 34). Özet olarak, başarılı deneyimler öz yeterlilik inancını artırırken, art arda yaşanan başarısızlıklar öz yeterlilik inancının düşmesine neden olur (Kurbanoğlu, 2004: 140).

Başkalarının Davranışlarını Gözleme (Dolaylı Yaşantılar/Vicarious Experience): Öz yeterliliği etkileyen diğer bir faktör, gözlemler yani başkalarının hareket ve becerilerinin karşılaştırılması olarak tanımlanan dolaylı tecrübelerdir (Mccabe, 2003:15). Gözlenen davranış değer verilen bir ürünle sonuçlanırsa, kişi o davranışı yapmak için istek duyar. Tersi durumunda ise kişi o davranıştan uzaklaşır. Bireyin hayatında önemli olan kişi ya da model, öz inançlarını bireye aktararak, onun tüm hayatını etkileyebilir. Bireyler, başkalarının çaba harcayarak başarılı olduklarını görürlerse, kendilerinin de yeteri kadar çaba sarf ederek başarılı olacaklarına inanırlar (Israel, 2007: 35). Böylece bireyin, başkasının çabasını ve bu çabayla sonuca ulaştığını gördüğünde öz yeterlilik duygusu artar. Özellikle birey, karşıdaki kişide kendininkine benzer karakteristik özellikler buluyorsa bu da öz yeterliliği etkileyen bir faktördür. Nasıl ki karşıdaki kişinin ulaştığı bir başarı öz yeterliliği pozitif yönde etkiliyorsa, olumsuz bir durum da gözlemleyen kişiyi, öz yeterlilik açısından olumsuz etkileyebilir. Kişiler, modelin kendisinden çok farklı olduğunu görürlerse, kişinin öz yeterliliği, modelin davranışlarından ve ortaya çıkardığı sonuçtan çok fazla etkilenmez (Bandura, 1994: 73-74). Bu sebeple, kişi kendisiyle model arasında ne kadar benzerlik kurarsa, modelin öz yeterlilik üzerindeki etkisi de o kadar fazla olmaktadır (Rackley, 2004: 14).

Sözel İkna (Verbal Persuasion): Bireyin başaracağına ya da başaramayacağına ilişkin teşvikler, nasihatler, öğütler değişik ölçüde öz yeterlilik inancını etkilemektedir (Akar, 2008: 186). Öz yeterlilikteki ikna edici açıklamalar, övgüler kişileri yeterliliklerinin ve becerilerinin farkına vardırarak başarmak için daha fazla çaba göstermeye itmektedir. Fakat yeterlilikte gerçek olmayan övgüler, kişinin çabalarının hayal kırıklığıyla sonuçlanmasına neden olarak, öz yeterlilik inancını olumsuz yönde etkilemektedir.

Duygusal Durum (Emotional Arousal): Bireyin bir görevi başarma ya da başarısız olma beklentisi öz-yeterlilik algısını etkilemektedir (Akar, 2008: 186). Kişi performans olumsuz yönde etkileyen duygulardan öfke, üzüntü, korku gibi duygulardan uzaklaşarak öz yeterlilik düzeyini yükseltebilir. Kişi, başaracağına dair genel bir inanca sahipse, isteğinin ve gösterdiği çabanın da düzeyi artar. Kendinden şüphe duyma, gösterdiği çabanın seviyesini düşürürken, çok yüksek öz yeterlilik duygusu da bu çabayı azaltarak karşı bir etki oluşturur (Bandura ve Cervone, 1986: 94-95). Olumsuz

düşünceler ve beklentiler olumsuz sonuçlar doğurur. Kişinin kendisini belli bir konuda yetersiz hissetmesi, sonucu da olumsuz etkiler, istenilen sonuca ulaşamaz (Bandura, 1995, s. 6-8; Bandura 1999, s. 48-49).

Öz Yeterliliğin Sonuçları

Öz yeterlilik, sadece cesaret vermede yardımcı olmaz aynı zamanda kişinin bir duruma karşı ne kadar çaba göstereceğini de etkiler (Bandura ve Cervone, 1986, s. 94-95). Yüksek öz yeterlilik sahibi kişiler, engelleri aşabileceklerini ve fırsatlara odaklanmaları gerektiğini düşünürler ki böylece zorlukları aşmada yeteneklerinden şüphe duyan kişilere göre daha cesur atılımlarda bulunurlar (Luszczynska vd., 2005b, s. 82).

İnsanların kendi öz yeterlilikle ilgili düşünceleri ve inançları, yaptıkları eylemleri şekillendirir. Yüksek öz yeterlilik sahibi kişiler başarı yolunda ilerlerken, performansı olumlu yönde etkileyecek başarı senaryoları kurarlar. Kendi öz yeterliliğinden şüphe duyanlarsa başarısızlık senaryoları yaratıp performansın olumsuz yönde etkilenmesine neden olurlar. Kendinden şüphe duyma duygusuyla çatışırken başarmak zordur. Algılanan öz yeterlilik ne kadar güçlü olursa, kişiler kendilerine o kadar büyük hedef koyarlar (Bandura, 1994, s. 73; Zulkosky, 2009, s. 96).

Yüksek düzeyde öz yeterlilik, stresi kontrol altına alarak endişe oluşumunu azaltmada da merkezi rol oynar. Önündeki engelleri kontrol edebileceğine inanan kişiler rahatsız edici durumları engelleyebilirler. Fakat başaramayacağına inananlar endişe oluşumunu kontrol edemezler. Çevrelerinin tehlikeyle dolu olduğunu düşünürler ve nadiren olan durumları bile büyüterek endişelerini arttırırlar. Bu yetersizlik düşünceleriyle kendilerini strese sokarak yapabilirliklerini de olumsuz yönde etkilerler. Öz yeterlilik, endişe kontrolü gibi kaçınma davranışını da düzenler. Öz yeterlilik duygusu ne kadar yüksek olursa, insanların zorlu faaliyetlerde risk alması da o kadar artar (Bandura, 1994: 76). Öz yeterlilik algısı yüksek bireyler, etkin ve sürekli bir şekilde, zorlu durumlara meydan okuma eğilimindedirler (Pisanti, 2012: 11).

Artan öz yeterlilik inancı, azmi ve kararlılığı artırarak daha üst düzey performans oluşturmayı sağlar (Kurt, 2012, s. 197). Bireylerde, öz yeterlilik algısı yükseldikçe, hedefler yükselmekte ve bu hedefe ulaşmak için sarf edilen çabalar artmaktadır. Öz yeterliliği yüksek bireyler bir zorlukla karşılaştıklarında daha fazla enerji harcalar ve zorlandıkları işi başarmak için daha fazla mücadele ederler (Sallabaş, 2012, s. 274).

Yüksek öz yeterlilik inancı, karar vermede ve akademik başarıda performansın artmasına olanak sağlar. Yüksek öz yeterliliğe sahip kişiler, okulda veya işlerinde, kavramsal problemi çözmede diğerlerine göre daha başarılı olurlar. Yüksek yeterlilik inancı, aynı zamanda sosyal ilişkilerin iyi olmasıyla alakalıdır. Bu yüzden, sosyal hayatın kalitesi ve başarıların getirdiği tatminkarlık kişilerde yüksek öz yeterlilik duygusu oluşturur (Luszczynska vd. 2005b: 82).

Öz yeterlik kişilerin hayatı boyunca yaptığı bütün seçimlere etki eder. Kişinin kendisini iyi motive etmesi sonucu yaptığı seçimlerde ve bu seçimlerin süreçlerinde öz yeterliğe olan inancı onun daha iyi bir sonuca ulaşmasını sağlar. Kariyer, iş seçiminde de yine öz yeterlik inancı ve kendine güven, gelecekte elde edeceği sonuçlar açısından oldukça önemlidir. Öz yeterlikten yoksun ya da kendine güvensiz kişiler, seçimlerinde kararsız olduklarından kötü sonuca ulaşmada ya da sonuca giden süreçlerde bu yoksunluktan kaynaklı olumsuz motivasyon yüzünden istenilen sonucu elde edememe

durumu yaşayabilirler. Bunun tam aksine sürecin başından sonuna kadar her adımında kendini olumlu yönde motive eden ve yeterli olduğunu düşünen kişiler olumlu sonuçlar elde ederler. Yapılan seçimlerde öz yeterlilik etkisi oldukça büyüktür (Bandura, 1994: 77).

Lee ve Ko (2010) hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada benzer sonuçlar ortaya koymuşlardır. Araştırmada öz yeterlilik algısı ile performans arasında olumlu yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Öz yeterlilik inancı düşük olan hemşirelerin performansı düşük, öz yeterlilik inancının yüksek olduğu hemşilerin de performanslarının yüksek olduğu ortaya saptanmıştır. Hatzigeorgiadis ve arkadaşları (2008) tarafından genç tenis oyucuları üzerine yapılan başka bir araştırmada, performans düzeyi ile öz yeterlilik inancı arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirlenmiştir. Biswas (2008), kişilik, öz yeterlilik ve takım performansı üzerine gerçekleştirdiği araştırmada, kişilik ile öz yeterliğin takım performansının %31'i açıklandığı belirlemiştir.

Akgündüz (2013), Kuşadası'nda faaliyette bulunan konaklama işletmeleri üzerine yapmış olduğu araştırmasında iş doyumu, yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre konaklama işletmelerinde, iş doyumu ile yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki, iş doyumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide öz yeterliliğin kısmi aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, genel öz yeterlilik düzeyleri yüksek bireylerin iş doyumlarının da yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yaşam doyumu yüksek olan bireylerin öz yeterlilik düzeyinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, işgörenlerin kendilerini ifade etmelerine ve geliştirmelerine olanak tanınması, öz yeterliliklerin yükselmesine bağlı olarak hem yaşam doyumlarının hem de iş doyumlarının artmasına katkı sağlayacağı şeklinde yorumlanmaktadır. Judge ve arkadaşları (1998), yaptıkları bir araştırmada benzer sonuçlar ortaya koymuşlardır. Araştırmada öz yeterlilik inancı yüksek düzeyde olan işgörenlerin, iş doyum düzeylerinin de yüksek olduğunu belirlenmiştir.

Özerden (2010), otel işletmelerinde çalışan bireylerin öz yeterlilik algıları ile psikolojik şiddet olgusu arasında nasıl bir ilişkiyi incelediği araştırmada, katılımcıların yarısından fazlasının psikolojik şiddet mağduru olduğu ve psikolojik şiddete maruz kalma durumu ile bireylerin öz yeterlilik algıları arasında negatif yönde anlamlı ancak düşük bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Luthans ve Peterson (2001) yöneticilerin öz yeterlilikleri ile işgörenlerin işe bağlılığı arasındaki ilişki incelediği araştırmada, yöneticilerin öz yeterlilik düzeylerinin kendi yönetsel etkinlikleri ile işgörenlerin bağlılığı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir

Chu Yu ve arkadaşları, (2009) stres faktörleri ile tükenmiş üzerine yürüttükleri araştırmada, stresin, öz yeterliliği olumsuz yönde etkilediği ve öz yeterlilik aracılığıyla tükenmişliği dolaylı olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu sebeple, işgörenlerin tükenmişliğini azaltmak için işgören öz yeterliliğini arttırma yoluna gidilmesi önerilmiştir. Ayrıca işgören yardım programlarının; stresi düşürdüğü, devamsızlığı azalttığı, yaşam kalitesini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bolat (2011) otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, öz yeterlilik ve lider-üye etkileşiminin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma

sonuçlarına göre öz yeterlilik algısı ve lider-üye etkileşimi yüksek olan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin de düşük olduğu belirlenmiştir.

Yüksek öz yeterlilik inancı olan bireylerin zor ve belirsiz görevleri yapabilme ve özel gereksinimleri olan zorluklarla baş edebilme konusundaki yetkinlikleri arttıkça; sorun ve zorluklar ortaya çıktığında fırsatları değerlendirerek çabalarını sürdürdükleri (Bandura, 1982 :123), daha yüksek seviyelerde kişisel inisiyatif gösterdikleri (Speier ve Frese, 1997: 174) başarı için daha yüksek seviyelerde umutlara sahip olarak daha uzun dönemli bakış açılarıyla hareket ettikleri, daha iyi bilgi sahibi olmak için bilgiyi etkin biçimde aradıkları, örgüt içi girişimcilik faaliyetlerinde daha başarılı oldukları (Çetin, 2011: 75) daha yenilikçi hareket etmekte ve daha fazla risk alma eğilimi gösterdikleri (Tokat vd., 2008: 126), çalışanların örgüte bağlılık, iş performansı ve iş tatmin düzeyleri arttırdıkları (Staples vd.,1999) belirlenmiştir.

Araştırmanın Amacı

Turizm sektöründe rekabet üstünlüğü elde etmek, kalite ve verimliliği arttırmak, müşteri memnuniyetini ve sadakatini oluşturmak ancak insan unsuruna verilen önemin büyüklüğüyle sağlanabilir. Çünkü turizm sektöründe, hizmeti eş zamanlı üreten ve sunan insan unsurudur. Bu durumda, işgörenlerin işletme çıkarları doğrultusunda başarıya ulaşması ve bu başarıyı sürdürmesi çalışma koşullarının ve sağlanan imkanların beklentilere uygun olmasıyla mümkündür. İşgörenlerin işletmeye ilişkin fikir ve düşüncelerini rahatlıkla ifade etmelerine fırsat vermek, onlardan en üst düzeyde verimlilik elde ederek işletmeyi hedeflerine kolayca ulaştırmak için bir basamak olabilir. Bu bağlamda, işgörenlerin işletmeye ilişkin fikir ve düşüncelerini ifade etmeleri yerine sessizliği tercih etmeleri, işletmedeki aksaklıkların ya da eksikliklerin giderilmesine engel olup işletmenin başarısızlığına neden olabilmektedir. Bu araştırmanın ana amacı; öz yeterliliğin örgütsel sessizlik üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Araştırmanın alt amaçları ise; çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin belirlenmesi, çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine göre örgütsel sessizlik davranış ve nedenleri ile öz yeterlilik algılarının farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi, örgütsel sessizlik boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi, öz yeterlilik boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi, örgütsel sessizlik boyutlarıyla öz yeterlilik boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi oluşturmaktadır.

Araştırmanın Yöntemi ve Verilerin Analizi

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Görgül (ampirik) yaklaşım ya da sayısal yaklaşım olarak da bilinen niceliksel yaklaşım, sosyal bilimlerin şekillenmeye başladığı 20. yüzyılın başında, fen bilimlerinin kullanmakta olduğu araştırma yöntemlerinin ve veri toplama tekniklerinin sosyal bilimlere uyarlanmasıyla oluşmuştur (Özdamar vd., 1999, s. 6). Nicel araştırma modeli olgu ve olayları nesnelleştirerek gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sayısal olarak elde edilebilir bir şekilde ortaya koyan bir araştırma modelidir. Bu araştırmada, niceliksel araştırma modeli içerisinde yer alan betimsel araştırma modeli kullanılmıştır. Betimsel araştırma modeli, bir konudaki herhangi bir durumu saptamayı amaçlar.

Betimsel araştırma modeli ile araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik ve mesleki özellikleri ile ilgili bilgiler verilerek katılımcıların genel bir profili belirlenmeye çalışılmıştır. Sonrasında ise otel çalışanlarının demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin bulguları yorumlamak; çalışanların işletmeye katkı sağlamaya

yönelik fikir ve düşüncelerinin olup olmadığını belirlemek için frekans ve yüzde analizinden yararlanılmıştır. Örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik ölçeklerine ilişkin faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizleri sonucunda, elde edilen boyutların güvenilirliğinin test edilmesinde güvenilirlik katsayıları (Cronbach's Alpha) hesaplanmıştır. Ayrıca, otel çalışanlarının sessizlik nedenlerinin ve öz yeterliliklerinin demografik ve mesleki özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Mann-Whitney U Testi ile Kruskal-Wallis Testinden yararlanılmıştır. Öz yeterlilik ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkiyi tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Çalışanların öz yeterliliklerinin sessizlik nedenleri üzerindeki etkisini matematiksel olarak ifade edebilmek için de regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Evren ve Örneklem

Bölgede faaliyet göstermekte olan konaklama işletmelerinin belirlenmesinde ALTİD (Alanya Turistik İşletmeciler Derneği) verileri temel alınmıştır. ALTİD'e üye Alanya bölgesinde faaliyet göstermekte olan 28 tane 5 yıldızlı otel, 65 tane 4 yıldızlı otel, 38 tane 3 yıldızlı otel ve 19 tane apart otel bulunmaktadır. Her bir otel grubundan tesadüfi yöntemle 10 otel işletmesi belirlenmiştir. Buna göre araştırma; 5 yıldızlı otel işletmelerinin % 35,7'sini, 4 yıldızlı otel işletmelerinin % 15,3'ünü, 3 yıldızlı otel işletmelerinin % 26,3'ünü ve apart otellerin % 52,6'sını içermektedir. Araştırma 2013 yaz döneminde temmuz ve ağustos ayları içerisinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma öncesinde otellerle ön görüşmeler yapılmış; araştırmanın amacı, kapsamı ve içeriği hakkında bilgi verilerek yöneticilerin görüşleri ve izinleri alınmıştır. Görüşülen 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden 5 tanesi, 4 yıldızlı konaklama işletmelerinden 5 tanesi, 3 yıldızlı konaklama işletmelerinden 4 tanesi ve apart otel işletmelerinden 3 tanesi olumlu görüş bildirerek araştırma dahilinde yer almak istediklerini belirtmişlerdir. Diğer işletmeler sezonun yoğun olmasından dolayı araştırmaya katılmak istemediklerini belirtmişlerdir. Araştırmada yer almak isteyen konaklama işletmelerindeki çeşitli departmanlarda çalışanlara, departman yönetici yardımcılarına, departman yöneticilerine ve yöneticilere 400 anket dağıtılmış ancak 205 anket veri sağlamaya elverişli düzeyde bulunmuş ve analiz edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu) ve mesleki özelliklere (çalışılan otel türü, departman, pozisyon ve çalışma süresi) yönelik 8 adet soru yer almaktadır İkinci bölümde, çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin belirlenmesine ilişkin 7 adet soru yer almaktadır. Üçüncü bölümde, çalışanların sessiz kalma nedenlerini belirlemeye yönelik 39 adet önermeden oluşan örgütsel sessizlik ölçeği bulunmaktadır. Dördüncü bölümde ise çalışanların öz yeterliliklerini belirlemeye yönelik 17 adet önermeden oluşan öz yeterlilik ölçeği bulunmaktadır.

Örgütsel sessizlik anketinin geliştirilmesinde konu ile ilgili literatür (Morrison ve Milliken, 2000; Milliken vd., 2003; Vakola ve Bouradas, 2005; Dyne vd., 2003; Pinder ve Harlos, 2001) taraması yapılarak konu ile ilgili çalışmalar incelenmiş ve örgütsel sessizlik, örgütsel sessizliğin nedenleri, örgütsel sessizlik konularını içeren 48 önermeden oluşan bir soru havuzu oluşturulmuştur. Bu önermeler konusunda uzman üç öğretim üyesinin görüşlerine sunulmuş ve yapılan inceleme sonunda 6 önerme çıkarılarak 42 önermeye düşürülmüştür. Daha sonra 42 önermeden oluşan ölçek ön

araştırmaya tabi tutularak beş yıldızlı iki konaklama işletmesinde çeşitli departmanlarda çalışan kişilere uygulanmıştır. Ön araştırma sonunda üç önermenin anlaşılmadığı görülmüş ve üç önermenin ölçekten çıkarılmasına karar verilerek 39 önermeden oluşan nihai ölçeğe ulaşılmıştır. Çalışanların öz yeterliliklerini belirlemek amacıyla Yıldırım ve İlhan'ın (2010) Türkçeye uyarlayarak literatüre dayalı geliştirmiş oldukları öz yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, toplam 17 adet önermeden oluşmaktadır. Her iki ölçek için 5'li likert ölçek kullanılmıştır.

Araştırmanın Bulguları

Araştırma bulguları yedi başlık altında incelenmiştir. Birinci başlık altında, otel çalışanlarının demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. İkinci başlık altında çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin belirlenmesine yönelik bulgular; üçüncü başlık altında, örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik ölçeğine ilişkin faktör analizi; dördüncü başlık altında katılımcıların örgütsel sessizlik algılarına ilişkin farklılık testleri; beşinci başlık altında, katılımcıların öz yeterlilik algılarına ilişkin farklılık testleri; altıncı başlık altında, örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik arasındaki ilişki; altıncı başlık altında ise öz yeterlilik boyutlarının örgütsel sessizlik üzerindeki etkisine yönelik bulgular yer almaktadır.

Otel Çalışanlarının Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 1'de çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine göre dağılımları gösterilmiştir. Otel çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin bulguları; cinsiyet dağılımı, yaş grupları, eğitim durumu ve medeni durum oluşturmaktadır. Çalışanların mesleki özelliklerine ilişkin bulguları ise; çalışılan departman, çalışılan pozisyon, kurumdaki çalışma süresi ve çalışılan otel türü oluşturmaktadır.

Tablo 1'de, çalışanların demografik verilerine bakıldığında; cinsiyet dağılımına göre çalışanların % 45,9'unu (n=94) kadınlar, % 54,1'ini (n=111) ise erkek çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Medeni durum dağılımına bakıldığında katılımcıların % 65,9'unu (n=135) bekar, % 34,1'ini (n=70) evli çalışanlar oluşturmaktadır. Yaş grubuna göre çalışanların % 22,9'unu (n=47) 18-24 yaş arası çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışanların % 39'unu (n=80) oluşturan 25-31 yaş arası çalışanlar yoğunluktadır. Çalışanların % 23,9'unu (n=49) 32-38 yaş arası çalışanlar, % 14,1'ini (n=29) ise 39 yaş ve üzeri çalışanlar oluşturmaktadır. Eğitim durumuna göre çalışanların % 6,3 (n=13)'ü ilköğretim, % 38,5 (n=79)'i lise, % 22,9 (n=47)'u ön lisans, % 27,3 (n=56)'ü lisans ve % 4,9 (n=10)'u yüksek lisans mezunudur.

Tablo 1: Çalışanların Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

Cinsiyet	n	%	Medeni Durum	n	%
Kadın	94	45,9	Bekar	135	65,9
Erkek	111	54,1	Evli	70	34,1
Total	205	100,0	Total	205	100,0
Yaş Grubu	**n**	**%**	**Çalışılan Otel Türü**	**n**	**%**
18-24 yaş	47	22,9	5 yıldız	98	47,8
25-31 yaş	80	39,0	4 yıldız	74	36,1
32-38 yaş	49	23,9	3 yıldız	22	10,7
39 yaş ve üzeri	29	14,1	Apart Otel	11	5,4
Total	205	100,0	Total	205	100,0

Çalışılan Pozisyon	n	%	**Kurumdaki Çalışma Süresi**	n	%
Departman Çalışanları	114	55,6	1-12 ay	137	66,8
Departman Yönetici Yardımcısı	64	31,2	13-24 ay	30	14,6
Departman Yöneticisi	25	12,2	25-36 ay	18	8,8
Genel Müdür	2	1,0	37 ay ve üzeri	20	9,8
Total	205	100,0	Total	205	100,0
Çalışılan Departman	**n**	**%**	**Eğitim Durumu**	**n**	**%**
Önbüro	71	34,6	İlköğretim	13	6,3
Satış & Pazarlama	23	11,2	Lise	79	38,5
İnsan Kaynakları	11	5,4	Ön Lisans	47	22,9
Yiyecek ve İçecek	64	31,2	Lisans	56	27,3
Muhasebe	10	4,9	Yüksek Lisans	10	4,9
Kat Hizmetleri	19	9,3	-	-	-
Diğer	7	3,4	-	-	-
Total	205	100,0	Total	205	100,0

Çalışanların mesleki özellikleri incelendiğinde ise; çalışılan departmana göre çalışanların % 34,6'sı (n=71) önbüro, % 11,2'si (n=23) satış & pazarlama, % 5,4'ü (n=11) insan kaynakları, % 31,2'sini (64) yiyecek ve içecek, % 4,9'u (n=10) muhasebe, % 9,3'ü (n=19) kat hizmetleri ve % 3,4'ü (n=7) diğer departmanlarda çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışılan pozisyona göre çalışanların % 55,6'sını (n=114) departman çalışanları, % 31,2'sini (n=64) departman yönetici yardımcıları, % 12,2'sini (n=25) departman yöneticisi, % 1'ini (n=2) genel müdür oluşturmaktadır. Kurumdaki çalışma süresine göre; 1-12 ay arası çalışanlar % 66,8'lik (n=137) oranla grubun çoğunluğunu oluşturmaktadır. Çalışanların % 14,6'sını (n=30) 13-24 ay arası çalışan grup, % 8,8'ini (n=18) 25-36 ay çalışan grup, % 9,8'ini (n=20) 37 ay ve üzeri çalışan grup oluşturmaktadır. Çalışan otel türüne göre çalışanların % 47,8'i (n=98) 5 yıldızlı otellerde çalışmaktadır. % 36,1'i (n=74) 4 yıldızlı otellerde, % 10,7'si (n=22) 3 yıldızlı otellerde, % 5,4'ü (n=11) apart otellerde çalışmaktadır.

Özet olarak Tablo 1'de çalışanların demografik özelliklerine ilişkin değişkenlerin dağılımına bakıldığında; erkek çalışanların, bekar çalışanların, lise mezunu çalışanların ve 25-31 yaş arası çalışanların katılımcıların çoğunluğunu oluşturduğu söylenebilir. Çalışanların mesleki özelliklerine ilişkin değişkenlerin dağılımına bakıldığında ise; önbüro departmanında çalışanların, ara kademe çalışanların, 1-12 ay arası çalışanların ve 5 yıldızlı otellerde çalışanların katılımcıların çoğunluğunu oluşturduğu söylenebilir.

Çalışanların İşletmeye Katkı Sağlamaya Yönelik Fikir ve Düşüncelerinin Belirlenmesi

Araştırmanın bu bölümünde, çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerine ilişkin algıları belirlenmiştir. Çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerine ilişkin algıları Tablo 2'de gösterilmiştir. Hiç katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, tamamen katılıyorum şeklinde cevapların yer aldığı beşli likert ölçeğinden; katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum şeklinde üçlü likert ölçeğine indirgenerek katılımcıların fikir ve düşüncelerine ilişkin önermelere verdikleri cevaplar detaylı bir şekilde incelenmiştir. Verilen cevapların daha net anlaşılabilmeleri için cevaplar üç grup ekseninde toplanmıştır. Bunun için hiç

katılmıyorum ve katılmıyorum şıkları katılmıyorum olarak; tamamen katılıyorum ve katılıyorum şıkları katılıyorum olarak birleştirilmiştir.

Tablo 2: Çalışanların İşletmeye Katkı Sağlamaya Yönelik Fikir ve Düşüncelerine İlişkin Algılarının Frekans ve Yüzde Değerleri

Katılıyorum	Katılmıyorum		Kararsızım			
	n	%	n	%	n	%
• Müşteri memnuniyetini arttıracak fikir ve düşüncelerim var.	*24*	*11,7*	*26*	*12,7*	*155*	*75,6*
• İşletmemizi diğer işletmelerden ön plana çıkaracak, fark oluşturacak fikir ve düşüncelerim var.	*21*	*10,2*	*49*	*23,9*	135	65,9
• Çalışan memnuniyetini sağlayacak ve attıracak fikir ve düşüncelerim var.	*33*	*16,1*	*39*	*19,0*	*133*	*64,9*
• İşletmemde yenilik oluşturacak fikir ve düşüncelerim var.	*25*	*12,2*	*50*	*24,4*	*130*	*63,4*
• İşletme karlılığını arttıracak fikir ve düşüncelerim var.	*31*	*15,1*	*47*	*22,9*	*127*	*62,0*
• İşletmedeki hizmet kalitesini arttıracak fikir ve düşüncelerim var.	*46*	*22,4*	*38*	*18,5*	*121*	*59,0*
• İşletme maliyetlerini düşürecek fikir ve düşüncelerim var.	*52*	*25,4*	*49*	*23,9*	*104*	*50,7*

Tablo 2'deki bulgulara göre, katılımcıların çoğunluğunun, işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşünceleri olduğu görülmektedir. Bulgulara göre, katılımcıların % 75,6'sının (n=155), müşteri memnuniyetini artıracak fikir ve düşünceleri olduğu belirlenmiştir. Frekans ve yüzde değerlerine bakıldığında, katılımcıların çoğunluğunun daha çok, müşteri memnuniyetini arttıracak fikir ve düşüncelerinin olduğu söylenebilir. İşletmelerini diğerlerinden ön plana çıkaracak, fark yaratacak fikir ve düşüncelere sahip olduğunu belirtenler katılımcıların % 65,9'unu (n=135), çalışan memnuniyetini arttıracak fikir ve düşüncelere sahip olduğunu belirtenler katılımcıların % 64,9'unu (n=133), işletmelerinde yenilik oluşturacak fikir ve düşüncelere sahip olduğunu belirtenler katılımcıların % 63,4'ünü (n=130), işletme karlılığını arttıracak fikir ve düşüncelere sahip olduğunu belirtenler katılımcıların % 62'sini (n=127), işletmelerinde hizmet kalitesini arttıracak fikir ve düşüncelere sahip olduğunu belirtenler katılımcıların % 59'unu (n=121), işletme maliyetlerini düşürecek fikir ve düşüncelere sahip olduğunu belirtenler ise katılımcıların % 50,7'sini (n=104) oluşturmaktadır.

Örgütsel Sessizlik ve Öz Yeterlilik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Araştırmanın bu bölümünde örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik ölçeğine ait faktör analizi yapılmıştır. Ayrıca, faktör analizi sonucunda belirlenen örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik faktörlerinin (boyut) güvenilirlik katsayıları (Cronbach's Alpha) hesaplanmıştır.

Faktör analizi, birbirleriyle orta düzeyde ya da oldukça ilişkili değişkenleri birleştirerek az sayıda ancak bağımsız değişken kümeleri elde etmede ampirik bir temel sağlayan bir tekniktir. Böylece pek çok değişkenin birkaç küme ya da boyuta indirgenmesi mümkün olmaktadır. Bu boyut ya da kümelerin her birine faktör adı verilir (Balcı, 2011: 285). Faktör analizi yapabilmenin ön koşulu, ifadeler arasında belirli bir korelasyonun bulunmasıdır. Bartlett Küresellik Testi (Bartlett's Test of Sphericity) değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını göstermektedir. Bartlett Küresellik testinin p değerinin 0,05 anlamlılık derecesinden düşük olması değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişkinin olduğu analamına gelmektedir (Sipahi vd., 2006, s. 79). Aynı şekilde KMO örnekleme yeterliliği testi de ifadeler arası korelasyonların uygunluğunu test etmektedir. Bu bağlamda faktör analizi sırasında KMO ve Bartlett Küresellik Testi değerleri belirlenmiş; son olarak da direct oblimin döndürme tekniği kullanılarak ölçeğin faktör analizi yapılmıştır.

Tablo 3: Örgütsel Sessizlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Faktörler	1	2	3	4	5
Özdeğerler	19,25	1,82	1,30	1,14	1,07
Varyans Açıklama Oranı %	52,04	4,90	3,51	3,07	2,90
Faktör 1: Güven Sorunu ile İşi Kaybetme ve İzolasyon Korkusu					
• Kendimi korumak için mevcut şartları iyileştirmeye yönelik fikirlerimi ifade etmekten kaçınırım.	,866				
• Sorunları bildirdigimde görev yerim ve yaptığım işler değişebileceği için sorunları ifade etmekten kaçınırım.	,850				
• Zarar göreceğimi düşündüğüm için fikir ve çözüm önerilerimi kendime saklarım.	,830				
• Sorunları bildirmek durumumda bana olan güveni ve saygıyı azaltabileceği için, sorunları dile getirmem.	,758				
• Düşüncelerimi açıkça ifade etmek, terfi etmemi zorlaştırabileceği için düşüncelerimi ifade etmekten kaçınırım	,656				
• Yeni fikir ve öneriler sunduğumda bunları benim yapmam istendiği için, görüş beyan etmem.	,647				
• Söylediğim yeni fikir ve öneriler iş yükümü arttırdığı için yeni fikir ve önerilerde bulunmam.	,611				
• Üst yönetimden veya çalışma arkadaşlarımdan çekindiğim için önerilerimi dile getiremem.	,575				
• Sorunlari bildirdiğimde sorun oluşturan, hiç bir şeyi beğenmeyen, şikayetçi biri olarak algılandığım için sessiz kalırım.	,565				
• Kendimi korumak için bazı gerçekleri görmezden gelir ve sessiz kalırım.	,559				
• Çalışma arkadaşlarıma güvenemediğim için işimle ilgili düşünce ve önerilerimi paylaşamıyorum.	,503				
• Sorun kaynagı olarak görülmek istemediğim için sessiz kalırım.	,501				
• Açıkça fikir ve düşüncelerini paylaşan kişiler, muhalif ve aykırı kişiler olarak algılanabildiği için düşüncelerimi ifade edemem.	,473				
• Yöneticilere güvenemediğim için işletmedeki sorunları ve çözüm önerilerimi söyleyemiyorum.	,453				
• Daha önce iş yerinde yaşadığım kötü tecrübelerden dolayı, düşüncelerimi ifade etmede sessiz kalmayi tercih ederim.	,441				
• Açıkça konuşmak işimi kaybetmeme neden olabileceği için fikirlerimi paylaşmam.	,423				
Faktör 2: İlişkileri Zedeleme Korkusu					
• Çalışma arkadaşlarım ile yaşadığım sorunları ekip ruhunu bozmamak adına sürekli dile getirmem.		,735			
• Çalışma arkadaşlarımdan kaynaklanan sorunları onlara söylediğimde onlar ile olan ilişkilerim bozulabileceği için, sorunları onlara söyleyemem.		,715			
• Çalışma arkadaslarımı korumak için onlardan kaynaklanan sorunlar karşısında sessiz kalırım.		,666			
• İş yerimde huzursuzluk yaşamamak için sorunların ve çözüm önerilerinin dile getirilmesinde sessiz kalırım.		,590			
• Yönetim ile ilgili sorunları yöneticimle paylaştıığımda yöneticimin bana bakış açısı olumsuz yönde değişebilecegi için, düşüncelerimi kendime saklarım.		,580			
• İş yerimde çatışma yaşamamak için sorun dile getirilmesinde sessiz kalmayı tercih ederim.		,405			
Faktör 3: Deneyim Sonucu Sessiz Kalma ve Faydasız Uğraş İnancı					
• Söylediğim sorunlar ve çözüm önerileri ile ilgilenilmedigi için konuşmanın boş ve gereksiz olduğunu düşünüyorum.			,755		
• İşletmemdeki sorunların çözümüne yönelik sunduğum fikirler, bazı çalışma arkadaşlarım tarafından yönetime kendi fikirleri gibi sunulabildigi için, fikirlerimi çalışma arkadaşlarımla paylaşmam.			,671		
• İşimle ilgili çekincelerimden dolayı, olumsuz durumlar ile ilgili bir takım bilgileri yönetime söyleyemem.			,516		
• İşimle ilgili düşünceler konusunda yöneticim veya iş arkadaşlarım tarafından çeşitli imalarla veya sözlü olarak uyarıldığım için sessiz kalırım.			,438		
• İşletmendeki sorunları ve çözüm önerilerini konusmanın yarar sağlamayacagını düşündügüm için sessiz kalırım.			,438		
Faktör 4: Yönetim Politikası ve Anlayışı					
• Mevcut hiyerarsik yapı fikirlerimizin ve düşüncelerimizin değerlendirilmesini engellediğinden dolayı işletmeyle ilgili fikir ve düşünce beyan etmekten kaçınırım.				,826	
• Farklı düşünce ve fikirler yönetim tarafından dinlenmediği ve hoş karşılanmadığı için fikirlerimi paylaşmam.				,690	
• Bulundugum pozisyondan (yaptığım işten) dolayı fikirlerim ve düşüncelerim yönetim tarafından önemsenmediği için fikir ve görüş beyan etmem.				,675	
• İşletmemde sorunları ve sorunlara dair fikirlerini açıkça söyleyenler hoş karşılanmadığı için bu konularda sessiz kalmayı tercih ederim.				,648	
• İş ortamında dışlanabileceğimi düşündügüm için sorunların dile getirilmesinde				,440	

sessiz kalmayı tercih ederim.		
• Yönetimin uygulamalarına olumsuz eleştiri getirmek hoş karşılanmadığı için mevcut uygulamalar karşısında fikir beyan etmem.		,408
• İşletmedeki sorunların ve eksikliklerin dile getirilmesi hoş karşılanmadığı için, sorunların dile getirilmesinde sessiz kalırım.		,390
Faktör 5: Tecrübe ve Bilgi Yetersizliği		
• Sorunlara çözüm getirecek yeterli iş tecrübem olmadığı için, çözüm konusunda fikir beyan etmem.		,580
• Sorunları dogru tespit edecek yeterli iş deneyimine sahip olmadığım için, sorunların dile getirilmesinde sessiz kalırım.		,536
• Fikir ve önerilerde bulunabilmek için daha fazla bilgi sahibi olmam gerektiği için, fikir ve düşünce ifade etmekten kaçınırım.		,444
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	**,955**	
Bartlett's Test of Sphericity	6105,370 p=,000	
Toplam Varyansı Açıklama Oranı %	66,430	
Güvenilirlik Katsayısı (Cronbah's Alpha)	**,974**	

Ölçeğin KMO değerinin 0,95 ve genel güvenilirlik katsayısının (Cronbah's Alpha) 0,97 olarak oldukça yüksek değerlerde olduğu görülmektedir. Örgütsel sessizlik ölçeğinde yer alan 39 önermeye uygulanan faktör analizi sonucu öz değeri 1'in üzerinde olan 5 faktör (boyut) belirlenmiştir. Ancak, 14. önerme olan *"İşletmemde sorunlara çözüm önerisi sunmak çok bilmişlik (ukalalık) olarak algılandığı için, yaşanan sorunları dile getirmem."* ile 19. önerme olan *"Çalıştığım departman dışındaki faaliyet konusunda fikirlerimi, beni ilgilendirmediği için paylaşmam."* önermelerinin ortak varyans (communality) değerleri 0,50'nin altında olduğundan çıkarılmıştır. Tablo 3'de faktör analizi sonucu elde edilen 5 faktör ve bunlara ilişkin öz değerler ve varyansı açıklama oranları ile birlikte ölçekte yer alan her bir maddenin hangi boyutla ilişkili olduğunu belirten faktör yük değerleri gösterilmiştir.

Birinci faktörün öz değeri 19,25 olup varyansı açıklama oranının ise % 52,05 düzeyinde olduğu görülmektedir. "Güven Sorunu ile İşi Kaybetme ve İzolasyon Korkusu" başlığıyla isimlendirilen birinci faktör onaltı önermeden oluşmaktadır. Bu faktörü oluşturan önermeler, örgütsel sessizliğin, işgörenlerin işletmeyle ilgili konuların konuşması ve dile getirmesi durumunda kişilerin iş yüklerinin artacağı, görev yerlerinin değişeceği, terfi etmelerinin zorlaşacağı, işlerini kaybedeceği, kendilerine duyulan güvenin zedeleneceği korkusu ile kendilerine olan bakış açısının gerek yönetim gerekse de çalışma arkadaşları tarafından olumsuz bir tutuma dönüşmesi korkusundan kaynaklandığını ortaya koymaktadır.

Altı önermeden oluşan ikinci faktör, "İlişkileri Zedeleme Korkusu" başlığıyla isimlendirilmiştir. İkinci faktörün öz değerinin 1,82 ve varyansı açıklama oranının % 4,90 olduğu saptanmıştır. Bu başlığı oluşturan önermeler, işgörenlerin çalışma arkadaşları ile ilişkilerinin bozulmasından çekindiği ve onları korumak niyeti ile onlar hakkındaki sorunları dile getirmedikleri, iş yerinde huzursuzluk ve çatışma yaşamamak için sorunları ve çözüm önerileri sunmadıkları ve genel olarak mevcut ilişkilerini korumak, ilişkilerinin zedelenmesinden çekindikleri için işletmede sessiz kaldıklarını göstermektedir.

Beş önermeden oluşan üçüncü faktör "Deneyim Sonucu Sessiz Kalma ve Faydasız Uğraş İnancı" başlığıyla isimlendirilmiştir. Üçüncü faktörün öz değerinin 1,30 ve varyansı açıklama oranının % 3,51 düzeyinde olduğu görülmektedir. Üçüncü faktör, örgütsel sessizliğin, iş yerindeki yaşanmışlıklar sonucunda ortaya çıkan olumsuz deneyimlerinden kaynaklandığını ortaya koymaktadır.

"Yönetim Politikası ve Anlayışı" olarak adlandırılan dördüncü faktör yedi önermeden oluşmaktadır. Toplam varyasın %3,07'ni açıklamakta olan dördüncü

faktörün öz değerinin ise 1,14 olduğu saptanmıştır. Dördüncü faktör örgütsel sessizliğin yönetim politika ve anlayışından ortaya çıktığını göstermektedir.

Üç faktörden oluşan beşinci faktör "Tecrübe ve Bilgi Yetersizliği" şeklinde isimlendirilmiştir. "Tecrübe ve Bilgi Yetersizliği" olarak isimlendirilen beşinci faktörün öz değeri 1,07; toplam varyansı açıklama oranının % 2,90 düzeyinde olduğu görülmektedir. Beşinci faktör çalışanın çalıştığı alanla ilgili yeterli tecrübe ve bilgisi olmamasından ve kendini alanında yetkin hissetmemesinden dolayı örgütsel sessizliğin yaşandığını ortaya koymaktadır.

Tablo 4: Örgütsel Sessizlik Boyutlarına Ait Cronbach's Alpha Güvenilirlik Katsayıları

Boyutlar	n	Cronbach's Alpha
Güven Sorunu ile İşi Kaybetme ve İzolasyon Korkusu	16	,962
İlişkileri Zedeleme Korkusu	6	,831
Deneyim Sonucu Sessiz Kalma ve Faydasız Uğraş İnancı	5	,824
Yönetim Politikası ve Anlayışı	7	,913
Tecrübe ve Bilgi Yetersizliği	3	,868

Faktör analizi sonucunda örgütsel sessizliğin nedenleri beş faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Genel olarak ölçeğin güvenirlilik katsayısı hesaplandıktan sonra, ayrı ayrı her bir faktörün de güvenirlilik kat sayısı hesaplanmıştır. Tablo 4'de gösterildiği gibi her bir faktörün Cronbach's Alpha değerlerinin 0,70'ten büyük olması, örgütsel sessizlik ölçeğinin alt boyutlarının da güvenilir olduğu göstermektedir.

Tablo 5: Öz Yeterlilik Ölçeğine Ait Faktör Analizi Tablosu

Faktörler	1	2	3
Özdeğerler	6,230	1,882	1,018
Varyans Açıklama Oranı %	41,530	12,547	6,787
Faktör 1: Mücadele Gücünün Zayıflığı			
Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım.	,721		
Her şeyi yarım bırakırım.	,694		
Eğer bir iş çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile girişmem.	,692		
Belirlediğim önemli hedeflere ulaşmada, pek başarılı olamam.	,630		
Kolay pes eden biriyim.	,593		
Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğuyla baş edebileceğimi sanmıyorum.	,556		
Faktör 2: Kararlılık			
Eğer bir işi ilk denemede yapamazsam başarana kadar uğraşırım.		,797	
Bir şey yapmaya karar verdiğimde hemen işe girişirim.		,787	
Planlar yaparken onları hayata geçirebileceğimden eminimdir.		,634	
Kendine güvenen biriyim.		,617	
Hoşuma gitmeyen bir şey yapmak zorunda kaldığımda onu bitirinceye kadar kendimi zorlarım.		,525	
Faktör 3: Yeniliğe Kapalılık			
Yeni bir şey denerken başlangıçta başarılı olamazsam çabucak vazgeçerim.			,777
Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınırım.			,754
Beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda kolayca onların üstesinden gelemem.			,628
Yeteneklerime her zaman çok güvenmem.			,550
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	,894		
Bartlett's Test of Sphericity	1375,212 p=,000		
Toplam Varyans Açıklama Oranı %	60,864		
Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach's Alpha)	,887		

Öz yeterlilik ölçeğine ilişkin faktörlerin belirlenmesinde yorumlanmasının kolaylığı ve kullanım sıklığından dolayı, orthogonal döndürme (rotasyon) işlemi içinde yer alan varimax yöntemi tercih edilmiştir. Öz yeterlilik ölçeğinde yer alan 17 önermeye uygulanan faktör analizi sonucu öz değeri 1'in üzerinde olan üç faktör (boyut) belirlenmiştir. Üç faktörün toplam varyansı açıklama oranı da % 60,684 düzeylerinde gerçekleşmiştir.

Tablo 5'de yer alan KMO değeri incelendiğinde (Kaiser-Mayer-Oklin Measure of Sampling Adequancy) (0,894) ve p= ,000 anlamlılık düzeyi ölçeğin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Bunun yanında, Bartlett Küresellik Testi değeri 1375,212 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu değerin 0,000 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucu elde edilen toplam varyansı açıklama oranı % 60,864 düzeylerinde gerçekleşmiştir. Ayrıca ölçeğin genel güvenilirlik katsayısının 0,87 olarak yüksek değerde olduğu belirlenmiştir.

Ölçekteki *"Sorunlarımdan biri bir işe zamanında başlayamamamdır"* önermesi ile *"Başarısızlık benim azmimi artırır"* önermeleri ortak varyans (communality) değerleri 0,50'nin altında olduğundan çıkarılmıştır. Tablo 3.21'de faktör analizi sonucu elde edilen 3 faktör ve bunlara ilişkin öz değerler ve varyansı açıklama oranları ile birlikte ölçekte yer alan her bir maddenin hangi boyutla ilişkili olduğunu belirten faktör yük değerleri gösterilmiştir.

"Mücadele Gücünün Zayıflığı" olarak isimlendirilen birinci faktör altı önermeden oluşmaktadır. "Mücadele Gücünün Zayıflığı" faktörünün öz değerinin 6,23 ve varyansı açıklama oranının ise % 41,53 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu faktör altında yer önemler kişinin mücadele gücünün zayıflığını göstermektedir. Bu faktörden alınacak yüksek puan kişinin, zorluklar karşısında mücadele etmeyi bıraktığını, giriştiği işleri tamamlayamadığını, zor ve karmaşık işlerden uzak durduğunu, hedeflere ulaşma konusunda başarılı olamadığını ve hayatta karşısına çıkacak sorunların baş edebilecek gücü kendinde bulmadığını göstermektedir.

İkinci faktör beş önermeden oluşmakta olup öz değeri 1,88 ve varyansı açıklama oranının ise % 12,54 olduğu belirlenmiştir. İkinci faktör "Kararlılık" olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörden alınacak yüksek puan, kişinin başarısızlık karşısında yılmadığını, başarıncaya kadar mücadeleye devam ettiğini, planlarını gerçekleştirebileceği konusunda kendisine güvendiğini, hoşlanmadığı bir faaliyeti dahi sonlandırıncaya kadar kendisini zorladığını ve verdiği kararları hemen eyleme döktüğünü göstermektedir.

Dört önermeden oluşan üçüncü faktör "Yeniliğe Kapalılık" olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörün öz değeri 1,01 ve varyansı açıklama oranının ise % 6,78 olarak belirlenmiştir. Yeniliğe kapalılık faktöründen alınabilecek yüksek puan, kişinin yeniliklere karşı mesafeli durduğunu, yeni bir faaliyette bulunurken başarısızlık durumunda hemen vazgeçtiğini, zor be yeni görünen faaliyetlerden kasti olarak uzak durduğunu, yeteneklerine güvenmediğini ortaya koymaktadır.

Tablo 6: Öz Yeterlilik Boyutlarına Ait Cronbach's Alpha Güvenilirlik Katsayıları

Boyutlar	n	Cronbach's Alpha
Mücadele Gücünün Zayıflığı	6	,875
Kararlılık	5	,727
Yeniliğe Kapalılık	4	,768

Faktör analizi sonucunda öz yeterlilik üç faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Genel olarak ölçeğin güvenirlilik katsayısı hesaplandıktan sonra, ayrı ayrı her bir faktörün de güvenirlilik kat sayısı hesaplanmıştır. Tablo 6'da gösterildiği gibi her bir faktörün Cronbach's Alpha değerlerinin 0,70'ten büyük olması, örgütsel sessizlik ölçeğinin alt boyutlarının da güvenilir olduğu göstermektedir.

Örgütsel Sessizlik ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişki

Araştırma kapsamında incelenen değişkenlerin birbiriyle olan ilişkileri korelasyon analizi yardımı ile incelenmiştir.

Tablo 7: Örgütsel Sessizlik ve Öz Yeterlilik Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

Yeterlilik Boyutları	Mücadele gücünün zayıflığı	1						
	Kararlılık	-,543**	1					
	Yeniliğe kapalılık	,742**	-,416**	1				
Örgütsel Sessizlik Boyutları	Güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusu	,622**	-,367**	,587**	1			
	İlişkileri zedeleme korkusu	,406**	-,154*	,336**	,689**	1		
	Deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş inancı	,464**	-,250**	,463**	,796**	,590**	1	
	Yönetim politikası ve anlayışı	,581**	-,384**	,575**	,859**	,657**	,745**	1
	Tecrübe ve bilgi yetersizliği	,574**	-,363**	,559**	,754**	,536**	,697**	,707** 1

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. * Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 7'de örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik boyutlarına ilişkin gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucuna göre "mücadele gücünün zayıflığı" ile "kararlılık" (r=-,543**, p=,000<0,01) boyutu arasında orta düzeyde negatif doğrusal anlamlı bir ilişki vardır. Bu durumda, çalışanların mücadele gücü zayıflığı arttıkça bir işi yapma, başarma, bitirme ya da bir işe başlama gibi benzer konularda kararlılıkları azalmaktadır. "Mücadele gücünün zayıflığı" ile "yeniliğe kapalılık" (r=,742**, p=,000<0,01) boyutu arasında ise güçlü pozitif doğrusal ilişki vardır. Bu bağlamda, çalışanların mücadele gücü zayıflığı azaldıkça yeniliğe kapalılık düzeylerinin de azaldığını; çalışanların beklenmedik durumlar karşısında rasyonel olduklarını ve kaygılı olmadıklarını söylemek mümkündür. "Kararlılık" ile "yeniliğe kapalılık" (r=-,416**, p=,000<0,01) boyutu arasında ise orta düzeyde negatif doğrusal bir ilişki görülmektedir. Çalışanların kararlılıkları arttıkça yeniliğe kapalılık düzeyleri azalmaktadır.

Örgütsel sessizlik boyutlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; örgütsel sessizliği oluşturan tüm alt boyutlar arasında istatistiksel anlamda anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Mutlak değer olarak r'nin 0,7'den büyük olması ilişkinin güçlü olduğunu gösterdiğinden r'nin 0,7'den büyük olan örgütsel sessizliğin boyutları arasında güçlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Ayrıca örgütsel sessizliğin diğer boyutları arasında da korelasyon analizi sonucuna göre, 'r' değerlerinin en düşük ,689 ile en yüksek ,859 arasında olması, p<0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik boyutlarına ilişkin korelasyon analizi sonucuna göre mücadele gücünün zayıflığı boyutu ile örgütsel sessizlik boyutları arasında orta düzeyde pozitif doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir (p<0,01). Bu durumda çalışanların mücadele gücünün zayıflığı arttıkça, örgütsel sessizliğin boyutlarına ilişkin sessiz kalmayı tercih ettikleri söylenebilir. Kararlılık boyutu ile örgütsel sessizliğin boyutları arasında ise negatif doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,01). Buna göre, çalışanların bir işi yapma, başarma, bitirme ya da bir işe başlama gibi benzer konularda kararlılıkları azaldıkça sessizlik davranışları artmaktadır. Ancak, kararlılık boyutu ile örgütsel sessizliğin ilişkileri zedeleme korkusu boyutu arasında p<0,05 anlamlılık düzeyinde çok düşük şiddette negatif doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir (p= -,154). Yeniliğe kapalılık boyutu ile örgütsel sessizlik boyutları arasında orta şiddette pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğu söylenebilir (p<0,01). Bu durumda çalışanların beklenmedik durumlar karşısında rasyonel olmaları ve kaygı duymamaları ya da yeniliğe kapalılık düzeylerinin düşük olması, sessizlik davranışlarını azaltmaktadır.

Öz Yeterliliğin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi

Öz yeterlilik boyutlarının örgütsel sessizlik boyutları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu aynı zamanda, öz yeterlilik boyutlarının sessizlik davranışları üzerindeki etkisinin olup olmadığını ve bağımlı değişkenler üzerinde en çok hangi bağımsız değişkenlerin etkili olduğunun tespit edilmesi de amaçlanmıştır.

Bağımlı bir değişken üzerinde bir ya da daha çok bağımsız değişkenin etkisini matematiksel olarak ifade etmek amacıyla yapılan regresyon analizinde "R" değeri bağımlı değişkenle bağımsız değişkenin arasındaki korelasyonu simgelemektedir. Düzeltilmiş R^2 değeri ise regresyon modelinin gerçek açıklama gücünü göstermektedir. Düzeltilmiş R^2, R^2 değerinden biraz daha küçük olma eğilimindedir. R^2 değeri, bağımlı değişkendeki varyansın yani değişimin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişken tarafından açıklandığını ifade etmektedir (Altunışık vd., 2007: 207; Gürsakal, 2002: 330). Ayrıca, regresyonda oluşan artan değerler arasındaki otokorelasyonu tespit etmek için Durbin-Watson katsayısı belirlenmektedir. Durbin-Watson katsayısı 0 ile 4 arasında değerler alır. 2'ye yakın olan değerler otokorelasyon yoktur anlamına gelir, sıfıra yakın olan değerler pozitif otokorelasyonu, 4'e yakın olan değerler ise negatif otokorelasyonu ifade eder. Eğer Durbin-Watson katsayısı 2'den çok küçükse, pozitif otokorelasyon olduğunu göstermektedir (Serper, 1996, s. 232-235).

Tablo 8'de bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni ne kadar etkilediğini matematiksel olarak ifade etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre öz yeterlilik boyutlarının (mücadele gücünün zayıflığı, kararlılık, yeniliğe kapalılık) "güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusu" üzerindeki etkisi (F=51,247, p=,000) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Düzeltilmiş R^2: ,425 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, "güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusu"na yönelik sessizlik davranışındaki değişkenliğin % 42,5'i bağımsız değişkenler ("mücadele gücünün zayıflığı", "kararlılık" ve "yeniliğe kapalılık") tarafından açıklanmaktadır. Durbin-Watson katsayısının (1,783) 2'ye yakın olması ise bu değişkenler arasında bir otokorelasyon olmadığını göstermektedir.

Tablo 8: Öz Yeterlilik Boyutlarının Güven Sorunu ile İşi Kaybetme ve İzolasyon Korkusu Üzerindeki Etkisi

			ANOVA	
R	**Düzeltilmiş R^2**	**Durbin-Watson**	**F**	**Sig**
,658[a]	,425	1,783	51,247	,000[a]

Bağımsız Değişkenler: Mücadele Gücünün Zayıflığı, Kararlılık, Yeniliğe Kapalılık
Bağımlı Değişken: Güven Sorunu ile İşi Kaybetme ve İzolasyon Korkusu

	Standartlaşmamış Katsayılar		**Standartlaşmış Katsayılar**		
Bağımsız Değişkenler	**β**	**Std.Hata**	**β**	**t**	**p**
(Constant)	,802	,397		2,022	,045
Mücadele Gücünün Zayıflığı	,399	,085	,378	4,675	**,000**
Kararlılık	-,053	,079	-,040	-,666	,506
Yeniliğe Kapalılık	,373	,092	,311	4,047	**,000**

Bağımlı Değişken: Güven Sorunu ile İşi Kaybetme ve İzolasyon Korkusu

Tablo 8'deki katsayı tablosu, regresyon denklemi için kullanılan regresyon katsayılarını ve bunların anlamlılık düzeylerini vermektedir. "Mücadele gücünün zayıflığı" ile "yeniliğe kapalılık" boyutları p<0,05 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu, "kararlılık" boyutunun istatistiksel olarak anlamlı farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Bu bulgudan hareketle "mücadele gücünün zayıflığı" ve "yeniliğe kapalılık" faktörlerinin örgütsel sessizliğin "güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusu" üzerinde anlamlı bir etki oluşturduğu; "kararlılık" boyutunun anlamlı bir etki yapmadığı söylenebilir. Bağımsız değişkenler içerisinde önem sıralamasını gösteren beta değerine göre, "güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusu"nu en fazla etkileyen faktörün "mücadele gücünün zayıflığı" olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Öz Yeterlilik Boyutlarının İlişkileri Zedeleme Korkusu Üzerindeki Etkisi

			ANOVA	
R	**Düzeltilmiş R^2**	**Durbin-Watson**	**F**	**Sig**
,412[a]	,157	1,936	13,681	,000[a]

Bağımsız Değişkenler: Mücadele Gücünün Zayıflığı, Kararlılık, Yeniliğe Kapalılık
Bağımlı Değişken: İlişkileri Zedeleme Korkusu

	Standartlaşmamış Katsayılar		**Standartlaşmış Katsayılar**		
Bağımsız Değişkenler	**β**	**Std.Hata**	**β**	**t**	**p**
(Constant)	1,041	,431		2,416	,017
Mücadele Gücünün Zayıflığı	,305	,093	,322	3,295	**,001**
Kararlılık	,115	,086	,096	1,336	,183
Yeniliğe Kapalılık	,164	,100	,152	1,636	,103

Bağımlı Değişken: İlişkileri Zedeleme Korkusu

Tablo 9'da çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre öz yeterlilik boyutlarının (mücadele gücünün zayıflığı, kararlılık, yeniliğe kapalılık) "ilişkileri zedeleme korkusu" üzerindeki etkisi (F=13,681, p=,000) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Düzeltilmiş R^2 değeri ,157 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, çalışanların ilişkileri zedeleme korkusuna yönelik sessizlik davranışında bulunmalarına neden olan değişkenliğin % 15,7'sini öz yeterlilik ("mücadele gücünün zayıflığı", "kararlılık" ve "yeniliğe kapalılık") tarafından açıklamaktadır. Durbin-Watson katsayısının (1,936) 2'ye yakın olması ise bu değişkenler arasında bir otokorelasyon olmadığını göstermektedir. Tablo 9'daki regresyon analizi katsayılarına göre öz yeterlilik boyutlarından "mücadele gücünün zayıflığı" boyutunun "ilişkileri zedeleme korkusu" üzerindeki etkisinin p<0,05 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu, "kararlılık" ile "yeniliğe kapalılık" boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı bir etki oluşturmadığı görülmektedir.

Tablo 10:Öz Yeterlilik Boyutlarının Deneyim Sonucu Sessiz Kalma ve Faydasız Uğraş Üzerindeki Etkisi

			ANOVA	
R	**Düzeltilmiş R^2**	**Durbin-Watson**	**F**	**Sig**
,481[a]	,220	1,984	20,133	,000[a]

Bağımsız Değişkenler: Mücadele Gücünün Zayıflığı, Kararlılık, Yeniliğe Kapalılık
Bağımlı Değişken: Deneyim Sonucu Sessiz Kalma ve Faydasız Uğraş İnancı

	Standartlaşmamış Katsayılar		**Standartlaşmış Katsayılar**		
Bağımsız Değişkenler	**β**	**Std.Hata**	**β**	**t**	**p**
(Constant)	1,216	,411		2,956	,003
Mücadele Gücünün Zayıflığı	,203	,088	,216	2,289	**,023**
Kararlılık	-,002	,082	-,002	-,026	,979
Yeniliğe Kapalılık	,320	,096	,300	3,351	**,001**

Bağımlı Değişken: Deneyim Sonucu Sessiz Kalma ve Faydasız Uğraş İnancı

Tablo 10'da çoklu yer alan regresyon analizi sonuçlarına göre "deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş inancı" örgütsel sessizlik boyutunun öz yeterlilik boyutları üzerindeki etkisi (F=28,902, p=,000) istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Düzeltilmiş R^2 değeri ,220 olarak hesaplanması ise çalışanların, "deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş inancı"na yönelik sessizlik davranışında bulunmalarına neden olan değişkenliğin % 22'sinin bağımsız değişkenler tarafından açıklanabileceğini göstermektedir. Durbin-Watson katsayısının (1,984) 2'ye yakın olması değişkenler arasında bir otokorelasyon olmadığını göstermektedir. Tablo 10'daki katsayılar tablosunda beta değerine göre "deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş inancı"nı en çok etkileyen değişkenin "yeniliğe kapalılık" olduğu, bunu "mücadele gücünün zayıflığının" izlediği söylenebilir. "Mücadele gücünün zayıflığ"ı ve "yeniliğe kapalılık" boyutlarının "deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş inancı" üzerindeki etkisinin p<0,05 düzeyde anlamlı olduğu, "kararlılık" boyutunun ise etkisinin anlamlı olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 11: Öz Yeterlilik Boyutlarının Yönetim Politikası ve Anlayışı Üzerindeki Etkisi

			ANOVA	
R	**Düzeltilmiş R^2**	**Durbin-Watson**	**F**	**Sig**
,609[a]	,362	1,779	39,584	,000[a]

Bağımsız Değişkenler: Mücadele Gücünün Zayıflığı, Kararlılık, Yeniliğe Kapalılık
Bağımlı Değişken: Yönetim Politikası ve Anlayışı

	Standartlaşmamış Katsayılar		**Standartlaşmış Katsayılar**		
Bağımsız Değişkenler	**β**	**Std.Hata**	**β**	**t**	**p**
(Constant)	1,309	,431		3,041	,003
Mücadele Gücünün Zayıflığı	,331	,093	,304	3,572	**,000**
Kararlılık	-,135	,086	-,099	-1,574	,117
Yeniliğe Kapalılık	,370	,100	,300	3,703	**,000**

Bağımlı Değişken: Yönetim Politikası ve Anlayışı

Tablo 11'de çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre öz yeterlilik boyutlarının (mücadele gücünün zayıflığı, kararlılık, yeniliğe kapalılık) "yönetim politikası ve anlayışı" üzerindeki etkisi (F=39,584, p=,000) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Düzeltilmiş R^2 değeri ,362 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, çalışanların yönetim politikası ve anlayışına yönelik örgütsel sessizlik davranışında bulunmalarına neden olan değişkenliğin % 36,2'sini öz yeterlilik ile açıklamaktadır. Durbin-Watson katsayısının (1,779) 2'ye yakın olması ise bu değişkenler arasında bir otokorelasyon olmadığını göstermektedir. Tablo 11'de "mücadele gücünün zayıflığı" ve "yeniliğe kapalılık" değişkenlerinin "yönetim politikası ve anlayışı" üzerindeki etkisinin p<0,05 düzeyde anlamlı bir etki oluşturduğu; beta değerine göre "mücadele gücünün

zayıflığının" "yeniliğe kapalılık" değişkenine göre "yönetim politikası ve anlayışı" üzerinde daha fazla etkisinin olduğu söylenebilir. Ancak "kararlılık" boyutunun "yönetim politikası ve anlayışı" üzerinde anlamlı bir etki oluşturmadığı görülmektedir.

Tablo 12: Öz Yeterlilik Boyutlarının Tecrübe ve Bilgi Yetersizliği Üzerindeki Etkisi

			ANOVA	
R	**Düzeltilmiş R^2**	**Durbin-Watson**	**F**	**Sig**
,589[a]	,337	1,859	35,574	,000[a]

Bağımsız Değişkenler: Mücadele Gücünün Zayıflığı, Kararlılık, Yeniliğe Kapalılık
Bağımlı Değişken: Tecrübe ve Bilgi Yetersizliği

	Standartlaşmamış Katsayılar		**Standartlaşmış Katsayılar**		
Bağımsız Değişkenler	**β**	**Std.Hata**	**β**	**t**	**p**
(Constant)	,879	,475		1,851	,066
Mücadele Gücünün Zayıflığı	,383	,102	,326	3,756	**,000**
Kararlılık	-,078	,095	-,053	-,828	,409
Yeniliğe Kapalılık	,376	,110	,282	3,410	**,001**

Bağımlı Değişken: Tecrübe ve Bilgi Yetersizliği

Tablo 12'de yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, öz yeterlilik boyutlarının (mücadele gücünün zayıflığı, kararlılık, yeniliğe kapalılık) örgütsel sessizliğin "tecrübe ve bilgi yetersizliği" boyutu üzerindeki etkisi (F=35,574, p=,000) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca düzeltilmiş R^2 değeri ,337 olarak hesaplanmış olup çalışanların "tecrübe ve bilgi yetersizliği"ne yönelik sessizlik davranışında bulunmalarına neden olan değişkenliğin % 33,7'si öz yeterlilik tarafından açıklamaktadır. Durbin-Watson katsayısının (1,859) 2'ye yakın olması değişkenler arasında bir otokorelasyon olmadığını göstermektedir. Tablo 12'de analiz sonucuna göre "mücadele gücünün zayıflığı" ve "yeniliğe kapalılık" değişkenlerinin "tecrübe ve bilgi yetersizliği" üzerindeki etkisi p<0,05 düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ancak "kararlılık" boyutunun "tecrübe ve bilgi yetersizliği" üzerinde anlamlı bir etki oluşturmadığı belirlenmiştir. Beta değerine göre "tecrübe ve bilgi yetersizliğini" en fazla etkileyen değişkenin "mücadele gücünün zayıflığı" olduğu söylenebilir.

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre bağımsız değişkenlerin en çok, "güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusu" (düzeltilmiş R^2=,425) üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Daha sonra sırasıyla bağımsız değişkenlerin; "yönetim politikası ve anlayışı" (düzeltilmiş R^2=,362), "tecrübe ve bilgi yetersizliği" (düzeltilmiş R^2=,337), "deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş inancı" (düzeltilmiş R^2=,220) ve "ilişkileri zedeleme korkusu" (düzeltilmiş R^2=,157) üzerinde etkili olduğu görülmektedir.

Sonuç Ve Tartışma

Çalışanların yenilikçi ve sorunlara çözüm getirici farklı fikir ve düşünce yapılarından faydalanmak, açık ve samimi bir örgüt kültürü oluşturmak bir örgütün varlığını devam ettirebilmesi için hayati bir önem taşıyabilmektedir. Ancak işletmeler için en önemli unsurun insan olduğu kabul edilmesine rağmen, yapılan araştırmalara göre çalışanların fikir ve düşüncelerini açıkça beyan edemedikleri ve sessiz kalmayı tercih ettikleri yapılan araştırmalarda ortaya konmuştur (Çakıcı, 2010; Taşkıran, 2010; Bildik, 2009; Erol, 2012; Erenler, 2010). Son yıllarda, örgütsel sessizlik kavramı işletme ve yönetim alanında araştırılan ve önem kazanan bir konu olmuştur.

Çalışan ve işletme performans üzerinde önemli bir etkiye sahip olan bir başka değişken de öz yeterliliktir (Tayfun ve Çatır, 2013; Briensfield 2009). Bireyin bir işi gerçekleştirebilme ve başarabileceğine dair inancını ifade eden öz yeterlilik kişinin üstlendiği görevleri başarışı bir şekilde gerçekleştirmesinde belirleyici bir konuma sahiptir. Bu kapsamda araştırmanın temel amacını, Alanya'daki üç, dört ve beş yıldızlı oteller ile apart otellerde çalışanların öz yeterlilik algılarının örgütsel sessizlik üzerindeki etkisinin belirlenmesi oluşturmaktadır.

Çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin belirlenmesine ilişkin yapılan frekans analizi sonuçlarına göre katılımcıların çoğunluğunun işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca demografik (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu) ve mesleki özelliklere ilişkin (otel türü, çalışma süresi, çalışılan departman, çalışılan pozisyon) değişkenlere göre bu fikir ve düşüncelerin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Mann-Whitney U ile Kruskal Wallis H testleri yapılmıştır. Testlerin sonucunda; cinsiyet değişkenine göre işletmede hizmet kalitesini arttıracak, yenilik oluşturacak, işletme maliyetlerini düşürecek, çalışan memnuniyetini sağlayacak ve arttıracak, işletmeyi diğer işletmelerden ön plana çıkararak fark oluşturacak fikir ve düşüncelere sahip olan katılımcıların çoğunluğunu, kadın çalışanlara oranla erkek çalışanların oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın nedenlerinden biri olarak, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre örgütsel yaşamda ve özellikle yönetici katında daha kısa bir süre yer almaları ve bunun sonucunda kadın çalışanların erkek çalışanların deneyim ve davranış biçimlerine göre hareket etmek durumunda kalmaları gösterilebilir.

Medeni durum değişkenine göre bekar çalışanlara oranla evli çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiş olup çalışanların sadece işletmede müşteri memnuniyetini arttıracak fikir ve düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Yaş değişkenine göre çalışanların işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Eğitim durumu değişkenine göre işletmeye yönelik hizmet kalitesini arttıracak, yenilik oluşturacak, işletme maliyetlerini düşürecek, karlılığını arttıracak, müşteri memnuniyeti ile çalışan memnuniyetini sağlayacak ve arttıracak fikir ve düşüncelere sahip olduklarını belirtenlerin en çok yüksek lisans mezunu çalışanların olduğu saptanmış olup en az ise ilköğretim mezunu çalışanların olduğu belirlenmiştir. Yüksek lisans mezunu çalışanlardan sonra işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelere sahip olan katılımcıların sıralamasının, daha çok lise ve lisans mezunu çalışanlar arasında değiştiği tespit edilmiştir. Bu durum, eğitim seviyesi yüksek çalışanların yeteneklerine güvenip bilgi birikimi ve tecrübelerine dayanarak fikir ve düşüncelerini rahatlıkla paylaşmayı tercih etmeleriyle açıklanabilir.

Çalışılan departmana göre işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelere sahip olan katılımcıların daha çok önbüro departmanında olduğu tespit edilmiştir. Çalışılan pozisyona göre işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşüncelere sahip olan katılımcılar sırasıyla genel müdür, departman yöneticisi, departman yönetici yardımcısı ve departman çalışanları oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre çalışanların işletmede statüleri yükseldikçe, işletmeye katkı sağlamaya yönelik fikir ve düşünlerinin arttığı söylenebilir.

Faktör analizi sonucunda çalışanların örgütsel sessizlik davranışlarının nedenleri beş faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Bu faktörler, "güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusu", "ilişkileri zedeleme korkusu", "deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş inancı", "yönetim politikası ve anlayışı", "tecrübe ve bilgi yetersizliği" olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların, güven sorunu ile işi kaybetme ve izolasyon korkusundan dolayı daha çok fikir ve düşüncelerini paylaşmayıp sessiz kalmayı tercih ettikleri görülmektedir. Bunu, yönetim politikası ve anlayışı takip etmektedir.

Katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin değişkenlere göre örgütsel sessizliğin boyutlarına yönelik algılarının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Mann-Whitney U Testi ile Kruskal-Wallis H Testi sonuçlarında; cinsiyet, medeni durum, çalışılan pozisyon, çalışma süresi ile yaş grubu değişkenlerine göre örgütsel sessizlik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Çalışılan departmana göre yapılan Kruskal-Wallis Testi sonucunda, çalışanların "deneyim sonucu sessiz kalma ve faydasız uğraş" inancına yönelik algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır. Satış & pazarlama departmanında çalışanların diğer departmanlarda çalışanlara oranla sessizlik davranışlarının düşük olduğu; insan kaynakları departmanında çalışanların ise sessizlik davranışlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışılan otel türüne göre yapılan Kruskal-Wallis Testi sonuçlarına göre otellerin yıldız sayısı arttıkça çalışanların örgütsel sessizlik düzeyinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde azaldığı belirlenmiştir.

Öz yeterlilik ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda öz yeterliliğin üç faktörden oluştuğu belirlenmiştir. Bu faktörler, "mücadele gücünün zayıflığı", "kararlılık" ve "yeniliğe kapalılık" olarak adlandırılmıştır. Yapılan Mann-Whitney U Testi sonucunda, yaş grubu, eğitim durumu ve çalışılan departmana göre çalışanların öz yeterlilik boyutlarına ilişkin algıları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak, cinsiyet değişkenine göre çalışanların öz yeterlilik boyutlarına yönelik algılarının anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda, erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla mücadele gücünün zayıflığının düşük, kararlılık düzeylerinin yüksek ve yeniliğe kapalılık düzeylerinin düşük olması nedeniyle öz yeterliliklerinin istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturacak şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Medeni durum değişkenine göre mücadele gücünün zayıflığı ve kararlılık boyutlarına ilişkin çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Evli çalışanların bekar çalışanlara oranla mücadele gücü zayıflığının düşük, kararlılık düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre evli çalışanların bekar çalışanlara oranla öz yeterliliklerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Çalışılan pozisyona göre çalışanların kararlılık boyutuna yönelik algıları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği; genel müdür pozisyonunda çalışanların diğer pozisyondaki çalışanlara göre kararlılık düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların çalışma süresine göre öz yeterlilik düzeylerinin istatistiksel olarak farklılaştığı belirlenmiştir. Katılımcıların çalışma süresi arttıkça öz yeterlilik düzeylerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların çalıştıkları otel türüne göre de öz yeterlilik düzeylerinin mücadele anlamlı bir farklılık oluşturacak şekilde farklılaştığı saptanmıştır. Elde edilen sonuca göre apart otellerde ile 5 yıldızlı otellerde çalışanların öz yeterliliklerinin diğer otel türlerinde çalışanlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Öz yeterlilik ve örgütsel sessizlik ölçeğine ilişkin yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; öz yeterlilik boyutları açısından değerlendirildiğinde şu sonuçlara ulaşılmaktadır. Çalışanların herhangi bir işi ya da sorunu tamamlama ya da çözme konusunda mücadele gücünün zayıflığı düşükse; bir işi bitirme, başarma ya da bir işe başlama gibi benzer konulardaki kararlılıkları da artmaktadır. Ayrıca çalışanların mücadele gücünün zayıflığının düşük olması, yeniliğe açık olmalarını sağlamaktadır. Yani çalışanlar beklenmedik zorlu durumlar karşısında kaçmayıp soğukkanlı davranarak çözümler üretebilir ve bu zorlu durumların üstesinden gelebileceklerine dair bir inanç oluşturabilirler. Son olarak, çalışanların kararlılıkları azaldıkça yeniliğe kapalı oldukları ve beklenmedik durumlar karşısında kaygılı oldukları söylenebilir. Korelasyon analizi örgütsel sessizlik boyutları açısından değerlendirildiğinde ise; örgütsel sessizliğin bütün boyutları arasında pozitif ve doğrusal ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel sessizlik ve öz yeterlilik boyutlarına yönelik korelasyon analizi sonucunda, çalışanların öz yeterlilikleri ile örgütsel sessizlik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Çalışanların mücadele gücünün zayıflığı ile örgütsel sessizlik boyutları arasında orta düzeyde pozitif doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir. Bu durumda çalışanların mücadele gücünün zayıfladıkça, örgütsel sessizlik düzeyleri de artmaktadır. Çalışanların kararlılıkları ile örgütsel sessizliğin boyutları arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, çalışanların kararlılıkları arttıkça sessiz kalma davranışları azalmaktadır. Ayrıca, çalışanların beklenmedik durumlar karşısında kaygı duymamaları, kendilerine güvenmeleri ve yeniliğe açık olmaları durumunda olaylar ve durumlar karşısında sessiz kalma davranışları düşüş göstermektedir.

Regresyon analizi sonucunda çalışanların öz yeterliliklerinin örgütsel sessizlik davranışlarını yordaladığı belirlenmiştir. Çalışanların mücadeleci, kararlı ve yeniliğe açık olmaları örgütsel sessizlik davranış düzeylerini azaltmakta, olaylar ve durumlar karşısında kendilerini ifade edebilmelerini sağlamaktadır. Çalışanların öz yeterliliklerinin düşük olması ise çalışanların çeşitli nedenlerle örgütte sessiz kalmayı tercih ettiklerini sonucunu ortaya koymaktadır.

Literatürde örgütsel sessizlikle ilgili yapılan çalışmaların sonuçları incelendiğinde, Çakıcı 2010 yılında yapmış olduğu araştırmada işgörenlerin açıkça konuşmama ve sessiz kalma nedenini korkuya bağlı bir durumdan kaynaklandığını ortaya koymuştur. Bu araştırmada "ilişkileri zedeleme ve güven sorunu" ile "işi kaybetme ve izolasyon korkuları"ndan dolayı katılımcıların sessizlik davranışları göstermeleri Çakıcı'nın (2010) elde ettiği sonuç ile paralellik göstermektedir. Ayrıca demografik değişkenlere göre sessizliğin algılanan sonuçlarının farklılık göstermesinin belirlenmesi de paralellik gösteren diğer bir bulgudur.

Taşkıran (2010) yapmış olduğu araştırmada, liderlik tarzları ile örgütsel sessizlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya koymuştur. Bildik (2009) de yapmış olduğu araştırmada, liderlik tarzlarına göre işgörenlerin sessizlik davranışlarının değiştiğini belirlemiştir. Erol (2012) ve Erenler'in (2010) araştırmalarında ise tepe yönetiminin ya da liderlerin davranış ve politikalarına göre işgörenlerin sessizlik davranışlarını değiştirdiklerini tespit edilmiştir. Bu araştırma sonucunda katılımcıların sessizlik nedenlerinden birinin "yönetim politikası ve anlayışı" olması araştırmacıların sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Akgündüz'ün (2013) iş doyumu, yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptığı çalışmasında, işgörenlerin kendilerini ifade etmelerine ve geliştirmelerine olanak tanınmasının öz yeterliliklerini arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Tayfun ve Çatır (2013) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada, çalışanların örgütsel sessizlik ile performans düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda çalışanların örgütsel sessizlik düzeyleri ile performansları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirlemişledir. Sonuç olarak araştırmalardan elde edilen sonuçlar, işletmelerde çalışanların fikir ve düşüncelerini rahatlıkla ifade edebilecekleri bir yönetim politikası ve anlayışının olması gerektiği ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada öz yeterliliğin örgütsel sessizlik üzerindeki etkisi incelenmeye çalışılmış ve uygulama alanı olarak konaklama işletmeleri seçilmiştir. Bu bağlamda elde edilen sonuçlara göre konaklama işletmeleri, performansı ve verimliliği arttırmak, kaliteli hizmet sunmak, rekabet gücünü arttırmak, işgücü devir hızını düşürmek, iş tatmin düzeyleri ve öz yeterlilikleri yüksek, örgüte bağlı işgörenlere sahip olabilmek için işgörenlere, kendilerini rahat bir şekilde ifade edebilecekleri iletişim fırsatlarının sağlandığı demokratik bir çalışma ortamı oluşturmalıdır. Ayrıca konaklama işletmeleri, işgörenlerin mücadele gücünü yükseltecek, daha kararlı ve yeniliğe açık olmalarını sağlayacak, yönetime ve çalışma arkadaşlarına karşı kendilerini daha güvende hissedecek, bilgi ve tecrübelerini örgüt için kullanabilecek ve geliştirebilecek, deneyim kazanmalarına katkıda bulunacak bir çalışma politikasına sahip olmalıdır. Böylece işgörenler kendilerini örgüte ait hissederek uzun dönemli çalışmalara girişebilirler; konaklama işletmelerinin faaliyetlerini ve hedeflerini benimseyip bir takım gibi davranarak işgörenler arasında çatışmaların yaşanması önlenebilir; işgörenler konaklama işletmelerinin hedeflerini gerçekleştirmekle ilgili konularda alternatif yaklaşımlar ve farklı bakış açılarını paylaşıp istenilen başarı, değişim ve gelişimi sağlayabilirler.

Kaynakça

Akar, C. (2008). "Öz Yeterlik İnancı Ve İlkokuma Yazmaya Etkisi", Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 1(2):185-198.

Akgündüz, Y. (2013). "Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi", CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Vol. 11, No. 1, 180-204.

Alparslan, A.M. (2010). "Örgütsel Sessizlik İklimi ve İşgören Sessizlik Davranışları Arasındaki Etkileşim: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Alparslan, A.M., ve Kayalar, M. (2012). "Örgütsel Sessizlik: Sessizlik Davranışları ve Örgütsel ve Bireysel Etkileri", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Vol. 4, No. 6, 136-147.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, Beşinci Baskı, İstanbul.

Balcı, A. (2011). Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik ve İlkeler, Pegem Akademi, Dokuzuncu Baskı, Ankara.

Bandura, A. (1969). Principles of Behavior Modification. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Bandura, A. (1977). "Self Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change", Psychological Review, Vol. 84, No. 2, 191-215.

Bandura, A. (1982) "Self-Efficacy Mechanisn in Human Agency", Reprinted from American Psychologist, Vol. 37, No. 2, 122-147.

Bandura, A. (1989). "Human Agency in Social Cognitive Theory", American Psychologist, Vol. 44, No. 9, 1175-1184.

Bandura, A. (1993). "Perceived Self Efficacy in Cognitive Development and Functioning", Educational Psychologist, Vol. 28, No. 2, 117-148.

Bandura, A. (1994). "Self Efficacy", V.S. Ramachaudran (Der.), Encyclopedia of Human Behavior, New York: Academic Press, Vol. 4, 71-81, http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1994EHB.pdf, 03.11.2014.

Bandura, A. (1995). "Self-Efficacy in Changing Societies, Cambridge University Pres, Cambridge.

Bandura, A. (1997). Self Efficacy: The Exercise of Control, New York: W. H. Freeman and Company.

Bandura, A. (1999). A Social Cognitive Theory Of Personality, Handbook of Personality: Theory and Research, Edit. Lawrence A. Pervin & Oliver P.John, 2nd Edition, New York: Guilford Press.

Bandura, A. (2000). Self Efficacy, In A E. Kazdin, (Ed.), Encyclopedia of Psychology, Vol. 7, New York: Oxford University Press.

Bandura, A.,and Cervone, D.(1986). "Differential Engagement of Self-Reactive Influences in Cognitive Motivation", Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 38, No. 1, 92-113.

Bateman, T. S. and Organ, D.W. (1983). "Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee *'Citizenship' "*, Academy of Management Journal, Vol. 26, No. 4, 587-595.

Biswas, S.N. (2008). "Personality, Generalized Self Efficacy & Team Performance: A Study of Rural Development Teams, Indian Journal of Industrial Relations, Vol. 44, No. 2, 234-256.

Bolat, O.İ. (2011). Öz Yeterlilik ve Lider Üye Etkileşimi İlişkisi: Göze Girme Davranışları ve Güç Mesafesinin Etkisi, Birinci Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

Bowen, F., and Blackmon, K. (2003). "Spirals of Silence: The Dynamic Effects of Diversity on Organizational Voice", Journal of Management Studies, Vol. 40, No. 6, 1393-1417.

Brinsfield C. (2009). Employee Silence: Investigation of Dimensionality, Developmen of Measures, and Examination of Related Factors Dissertation, Ohio State University

Brinsfield, C. T. (2009). "Employee Silence: Investigation Of Dimensionality, Development Of Measures And Examination Of Related Factors Dissertation", Doctoral Thesis, The Ohio State University, USA.

Brinsfield, C. T., Edwards, M. and Greenberg, J. (2009). Voice and silence in organizations: Historical review and current conceptualizations. In Greenberg, J.

and Edwards, M. (Ed.), *Voice and Silence in Organizations* (pp. 3-33) Bingley, UK: Emerald Group Publishing.

Can, H., Aşan, Ö. ve Aydın, E.M. (2006). Örgütsel Davranış, Arıkan Yayınları, İstanbul.

Chu Yu, M., Lin, C.C. and Hsu, S.Y. (2009). "Stressors and Burnout: The Role of EmpolyeeAssistance Programs and Self Efficacy", Social Behavior and Personality, Vol. 37, No. 3, 365-378.

Çakıcı, A. (2007). "Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri", Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Vol. 16, No. 1,145-182.

Çakıcı, A. (2008). "Örgütlerde Sessizlik Tercihi ve Sessizlik Türleri", İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar'ın İçinde, Edit. Tarık Solmuş, Epsilon Yayınları, ss. 85-109.

Çakıcı, A. (2010). Örgütlerde İşgören Sessizliği, Birinci Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

Çetin, F. (2011). "Örgüt İçi Girişimcilikte Öz Yeterlilik Algısı ve Kontrol Odağının Rolü", Business and Economics Research Journal, Vol. 2, No. 3, 69-85.

Dover, C. J. (1956). "Silence An Employee Relation Pitfall", Vital Speeches of The Day, Vol. 23, No. 8, 249-252.

Durak, İ. (2012). Korku Kültürü ve Örgütsel Sessizlik, Ekin Yayınevi, Bursa.

Dyne, L.V., Ang, S. and Botero, C.I. (2003). "Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs", Journal of Management Studies, Vol. 40, No. 6, 1359-1392.

Edmonson, A. C. (1999). 'Psychological Safety and Learning Behaviour in Work Teams'. Administrative Science Quarterly, Vol. 44, 350-383.

Ehtiyar, R. and Yanardağ, M. (2008). "Organizational Silence: A Survey on Employees Working in A Chain Hotel", Tourism and Hospitality Management, Vol, 14, No. 1, 51-68.

Ekici, G. (2012). "Akademik Öz Yeterlilik Ölçeği: Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Vol. 43, 174-185.

Erol, N. (2006). "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Örgüt İçi İletişim Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama (Ankara Örneği)" , Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Gangestad, S. W. and Snyder, M. (2000). "Self-Monitoring: Appraisal and Reappraisal", Psychological Bulletin, Vol. 126, No. 4, 530-555.

Gürsakal, N. (2002). Bilgisayar Uygulamalı İstatistik II, Alfa Yayınları, Birinci Baskı, İstanbul.

Harlos, K. R and Pinder, C. C. (2000). "Emotion and Injustice in the Workplace", Emotion in Organizations, Edit. Stephen Fineman, Sage Publication Ltd., University of Bath, UK, 255-276.

Hatzigeorgiadis, A., Zourbanos, N., Goltsios, C. and Theodorakis, Y. (2008). "Investigating the Functions of Self-Talk: The Effects of Motivational Self-Talk on Self-Efficacy and Performance in Young Tennis Players", Sport Psychologist, Vol. 22, No. 4, 458-471.

Henrisken, K. ve Dayton, E. (2006). " Organizational Silence and Hidden Threats to Patient Safety", Health Services Research, Vol. 41, No. 4, 1539-1554.

Hirschman, A. O. (1970) "Exit, voice, and loyalty: Responses To Decline in Firms, Organizations, and States", MA: Harvard University Press, Cambridge, ss. 272-275.

Huang, X., Van de Vliert, E. and Van Der Vegt, G. (2005). "Breaking The Silence Culture: Stimulation of Participation and Employee Opinion Withholding Cross-Nationally", Management and Organization Review, Vol. 1, No. 3, 459-482.

Israel, E.(2007). "Özdüzenleme Eğitimi, Fen Başarısı ve Öz Yeterlilik", Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Judge, T.A., Erez A. and Bono, J.A. (1998). "The Power of Being Positive: The Relation Between Positive Self-Concept and Job Performance", Human Performance, Vol. 11, 167-187.

Karacaoğlu, K. ve Cingöz, A. (2008). "Örgütsel Sessizlik", Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar'ın İçinde, Edit. Mahmut Özdevecioğlu ve Hikmet Karadal, İlke Yayınevi, 155-167.

Karacaoğlu, K. ve Cingöz, A. (2009). "İşgören Sessizliğinin Kaynağı Olarak Liderlik Davranışı ve Örgütsel Adalet Algısı", 17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir, 698-705.

Keskin, G. Ü ve Orgun, F. (2006). "Öğrencilerin Öz Etkililik ve Yeterlilik Düzeyleri ile Başa Çıkma Stratejilerinin İncelenmesi", Anatolian Journal of Psychiatry, No. 7, 92-99.

Kozanoğlu, T. (2006) "Utangaçlıkla Baş edebilme Sosyal Beceri Eğitim Programının Ergenlerin Utangaçlık Düzeylerine Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Kurbanoğlu, S.(2004). "Öz Yeterlilik İnancı ve Bilgi Profesyonelleri İçin Önemi", Bilgi Dünyası, Vol. 5, No. 2, 137-152.

Kurt, T. (2012). "Öğretmenlerin Öz Yeterlilik ve Kolektif Yeterlilik Algıları", Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Vol. 10, No. 2, 195-227.

Lee, T.W. ve Ko, Y. K. (2010) "Effects of Self-Efficacy, Affec-tivity and Collective Efficacy on Nursing Performance of Hospital Nurses" Journal of Advanced Nursing, 66(4): 839-848.

LePine, J.A. and Van-Dyne, L. (1998) "Predicting Voice Behavior in Work Groups", Journal of Applied Psychology, Vol. 83, No. 6, 853-868.

Luszczynska, A., Gutierrez- Dona, B., and Schwarzer, R. (2005b) "General Self – Efficacy in Various Domains of Human Functioning: Evidence From Five Countries", International Journal of Psychology, Vol. 40, No. 2, 80-89.

Luszczynska, A., Scholz, U. and Schwarzer, R. (2005a). "The General Self Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies", The Journal of Psychology, Vol. 139, No. 5, 439-457.

Luthans, F. and Peterson, S. (2001). "Employee Engagement and Manager Self Efficacy: Implications For Managerial Effectiveness and Development", Journal of Management Development, Vol. 21, No. 5, 376-387.

Mccabe, P. P. (2003). "Enhancing Self Efficacy for High Stakes Reading Tests", The Reading Teacher, Vol. 57, No. 1, 12-20.

Milliken, F. J. and Morrison, E. W.(2003). "Shades of Silence: Emerging Themes and Future Directions for Research on Silence in Organizations", Journal of Management Studies, Vol. 40, No. 6, 1563-1568.

Milliken, F. J., Morrison, E. W. and Hewlin, P. F. (2003). "An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why", Journal of Management Studies, Vol. 40, No. 6, 1453-1476.

Morrison E. W. and Milliken, F.J. (2003). "Speaking Up, Remaining Silent: The Dynamics of Voice and Silence in Organizations", Journal of Management Studies, Vol. 40, No. 6, (2003), 1353-1358.

Morrison, E. W. and Milliken, F. J. (2000) "Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic World", Academy of Management Review, Vol. 25, No. 4, 706-725.

Nader, L. (2011). "Breaking the Silence-Politics and Professional Autonomy", Anthropological Quarterly, Vol. 75, No. 1, 161-168.

Neill, S.A. (2009). "The Alternate Channel: How Social Media is Challenging The Spiral of Silence Theory in GLBT Communities of Color", In Candidacy for the Degree of Master of Arts, The Faculty of the Public Communication Graduate Program School of Communication American University, Washington.

Noelle-Nuemann, E. (2009). "The spiral of silence", in A First Look at Communication Theory (7th Ed.), Edit. Em Griffin, McGraw-Hill Higher Education, New York, 372-382.

Özcan, N. (2011). "Mobbingin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Örgütsel Sessizlik: Karaman İl Özel İdaresinde Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Özdamar, K., Odabaşı, Y., Hoşcan, Y., Bir, A.A., Kırcaali-İftar, G., Özmen, A. ve Uzuner, Y. (1999). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Edit. Ali Atıf Bir, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

Özerkan, E. (2007). "Öğretmenlerin Öz Yeterlilik Algıları ile Öğrencilerin Sosyal Bilgiler Benlik Kavramları Arasındaki İlişki", Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Özgen, I. ve Sürgevil, O. (2009). "Örgütsel Sessizlik Olgusu ve Turizm İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi", Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış İçinde, Edit. Zeyyat Sabuncuoğlu, MKM Yayıncılık.

Pickard, S., Sheaff, R. and Dowling, B. (2006). "Exit, Voice, Governance and User-Responsiveness: The Case of English Primary Care Trusts", Social Science & Medicine, Vol. 63, No. 2, 373-383.

Pinder C.C and Harlos K.P. (2001). "Employee Silence: Quiescence and Acquiescence As Responses to Perceived Injustice", Research in Personnel and Human Resources Management, Vol. 20, 331–369.

Pisanti, R. (2012). "Coping Self Efficacy and Psychological Distress: Results From An Italian Study On Nurses", The European Health Psychologist, Vol. 14, Vol. 1, 11-14.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. and Bachrach, D. G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviours: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", Journal of Management, Vol. 26, 513–563.

Premeaux, S.F., and Bedeian, A.G. (2003). "Breaking The Silence: The Moderating Effects of Self-Monitoring in Predicting Speaking Up in The Workplace", Journal of Management Studies, Vol. 40, No. 6, 1537-1562.

Rackley, R. A.(2004). "A Longitudinal İnvestigation of Change in Teacher Efficacy and Perceptions of Lidership Following Participation in A Technology Integration Program", Doctoral Thesis, Texas A&M University, USA.

Rosen, S. L. and Tesser, E. (1979) "On the Reluctance to Communicate Undesirable İnformation: The Mum Effect", Sociometry, Vol. 33, 253-263.

Salas, E. and Cannon-Bowers, J. A. (2001). "The Science of Training: A Decade of Progress", Annual Review of Psychology, Vol. 52, 471-499.

Sallabaş, M.E. (2012). "Türkçeyi Yabancı Dil Olarak Öğrenenlerin Konuşma Öz Yeterliliklerinin Değerlendirilmesi", Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, Vol. 16, No. 2, 269-290.

Serper, Ö. (1996). Uygulamalı İstatistik 2, Filiz Kitabevi, Üçüncü Baskı, İstanbul.

Sipahi, B., Yurtkoru, S. ve Çinko, M. (2006). Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi, Beta Yayınları, İstanbul.

Slade, M. R. (2008). "The Adaptive Nature of Organizational Silence: A Cybernetic Exploration of the Hidden Factory", Doctoral Thesis, University of George Washington, USA.

Snyder, M., "Self-Monitoring Processes", In L. Berkowitz (Ed.) Advances in Experimental Social Psychology, Vol. 12,Academic Press, New York.

Sobkowiak, W. (1997). Silence and markedness theory, Edit. Adam Jaworski, Silence: Interdisciplinary Perspectives, Mouton de Gruyter, Berlin and New York.

Speier, C. and Frese, M. (1997). "Generalized Self-Efficacy As a Mediator and Moderator Between Control and Complexity at Work and Personal Initiative: A Longitudinal Field Study in East Germany", Human Performance, Vol. 10, No. 2, 171-192.

Staples, D.S., Hulland, J.S. and Higgins, C.A. (1999). "A Self Efficacy Theory Explanation For The Management of Remote Workers in Virtual Organizations", Organization Science, Vol. 10, No. 6, 758–776.

Şimşek, E. ve Akkaş, H. (2014). "Örgütsel Sessizlik ile Kişilik ve Yaşam Doyumu Etkileşimi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14(2):121-136.

Taşkıran, E. (2011). Liderlik ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki Etkileşim, Birinci Baskı, Beta Yayım Basım Dağıtım A.Ş., İstanbul.

Tayfun, A. ve Çatır, O. (2013). "Örgütsel Sessizlik ve Çalışanların Performansları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(3): 114-134.

Tokat, A.O. (2008). Korkmazyürek, H. ve Basım, H.N., "Çalışanların Öz Yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir

Araştırma", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, No. 19, 121-130.

Vakola, M. and Bouradas, D. (2005). "Antecendents and Consequences of Organisational Silence: An Empirical Investigation", Employee Relation, Vol. 27, No. 5, 441-458.

Zimmerman, B. J. (2000). "Self Efficacy: An Essential Motive to Learn", Contemporary Educational Psychology, No. 25, 82-91.

Zulkosky, K. (2009). "Self-Efficacy: A Concept Analysis", Journal Compilation, Vol. 44, No. 2, 93-102.

The Role Of Self-Efficacy Perception in Silencing Organization: A Study On Accommodation Enterprises in Alanya

Engin ÜNGÜREN
Alanya Alaaddin Keykubat University
Faculty of Business Management
07425 Alanya, Antalya, Turkey
enginunguren@gmail.com

Aysen ERCAN
Mersin University
Institute of Social Sciences
33343 Yenişehir, Mersin, Turkey
aysel_ercan83@hotmail.com

Extensive Summary

Introduction

Without doubt, one of the key factors that determine the success of organization is company's employees. As employees have a key factor in determining the success of business, it has led the researches to identify the variables that affect the behaviors of workers within the organization in a positive or negative way. It is a known phenomenon that employee's behaviors and performances are in relation with many organizational variables dated from the studies of Hawtorne and Harwood (Şimşek ve Akkaş, 2014: 122). One of the variables that affects both the business and worker's performance in a negative way is the organizational silence concept. Organizational silence, which is expressed as not sharing of ideas, thoughts and knowledge deliberately within the organization, does not allowed for troubleshooting and the failure recovery in businesses.

The collectivize of silence in businesses makes the organizational silence climate and so it causes the stagnant of organization. This is an objection to achieve the compliance within the organization. Employees in an organization that formed silence climate continue to remain silent as they think when they speak it will not be effective and they will have a dangerous situation. Thus, depending upon employee's performance the efficiency declines, business becomes distant from its targets, it has an unsuccessful position against its compitetors and it can not present continuity. To avoid this situation, businesses need to give opportunities to employees whose personal belief is high and who have more possessive feelings on their job; try to ingratiate themselves by introducing their qualifications and are self-reliant; could express their views without fear and hesitation; share their knowledge by considering the benefits of organization; could take on more responsibility; could protect and defend to business against external threats. Hence, the importance of self –efficacy concept should be understood. Because people, who are with high self – efficacy, have beliefs about their ability to overcome what is expected from them; to achieve on the basis of experiences acquired from life; to make difficult and uncertain tasks.

The presence of employees, who have high self – sufficiency belief in businesses, is an effective factor for a company to provide success easily. However, it is needed to create a democratic environment within the organization in order to take maximum advantage from those, who have this feature, and to keep them in business. This environment may be possible by presence of healthy communication towards bottom to

top, distribution of fair wages, rewarding to employees for feeling valued themselves, using of motivational tools such as promotion opportunities, healthy working conditions, the opportunity to participate in management, having a management strategy which they could share their thoughts, ideas and knowledge and applying this strategy.

No matter how strong financial resources and technological equipment of accommodation businesses, their success level will be low as long as there are factors causing the organizational silence. These factors could cause getting into inhibition sense, losing objectives and disappointment for employees. Because employees, who want to participate actively in discussion and concluding of decisions that concern them within the organization, want to have a voice in the management and perform the work that they want, according to their knowledge and skills. Not only are employees satisfied by getting well financial possibilities but also they are satisfied by meeting their psycho-social needs, which increase their self-confidence, such as achieving, being appreciated, coming to a position that is seen significant by the others. Therefore, employees should be encouraged to think constructively for solving problems and the effectiveness of employees within the organization should be provided in order to increase efficiency and achieve maximum profit in accommodation businesses. In this context, the determination of impact of self-efficacy perception on organizational silence creates the main objective of the research.

Method

Quantitative research methods were used in this study.Quantitative approach, which is known as empirical approach or numerical approach, has consisted at the beginning of 20th century when the social sciences shaped by adapting to research methods and data collection techniques, which physical sciences have used, to the social sciences (Özdamar vd., 1999, s. 6). (Quantitative research method is a research model that reveals phenomenon and events by objectifying them observable, measurable and accessible as numerical.

General profile of respondents was tried to determine by descriptive research model by giving knowledge about demographic and occupational characteristics of hotel employees who participated to the research. Then, frequency and percentage analysis were used for interpreting to data relating to demographic and occupational characteristics of hotel employees and determining whether employees have thoughts and ideas relating to contribute to business. Factor analysis, which is related to organizational silence and self-efficacy scale, was conducted. As a result of factor analysis, reliability coefficients (Cronbach's Alpha) was calculated in testing reliability of obtained dimensions. However, Mann-Whitney U Test and Kruskal-Wallis Test was used for determining whether reasons of hotel employees' silence and self-efficacy differ from according to demographic and occupational characteristics. Correlation analysis was conducted for determining the relation between self-efficacy and organizational silence. (Regression analysis was also conducted to express mathematically the impacts of employees' self-efficacy on reasons of silence.

Findings

It could have a vital importance for maintaining the existence of an organization to benefit from employees' different ideas and thoughts, which are innovative and generating solutions of problems, and create an open and intimate organizational culture. However, although it is considered that the most important factor for businesses

is human, according to the researches it was revealed that employees can't declare their ideas and thoughts clearly and prefer to remain silent (Çakıcı, 2010; Taşkıran, 2010; Bildik, 2009; Erol, 2012; Erenler, 2010). (In recent years, the concept of organizational silence has been an investigated and important issue in the field of business and management. Another variable, which has a significant impact on the business' and employee' performance, is also self-efficacy. Self-efficacy, which expresses individual's belief relating to perform and success a task, has a determining position for performing individual's undertaking tasks successfully. In this context, determination of the impact of self-efficacy perceptions of employees', who work at three, four and five-star and apart hotels in Alanya, on organizational silence has formed the main objective of the research.)

According to the result of frequency analysis for determining of employees' thoughts and ideas relating to contribute to business, it was identified that most of employees have thoughts and ideas relating to contribute to business. In addition, Mann-Whitney U Test and Kruskal-Wallis Test was used for determining whether these ideas and thoughts differ from each other according to variables relating to demographic and occupational characteristics. As a result of the tests, according to the gender variable, when compared to female employees to male employees, it was identified that male employees constitute the majority of participants who have ideas and thoughts that are increasing quality of service in businesses, forming innovation, reducing operating costs, providing and enhancing employee satisfaction, differentiating to the business by bringing in the foreground from the other businesses.

According to the marital status variable, it was identified that married employees' ideas and thoughts relating to contribute to business are relatively higher than unmarried employees. According to the age variable, it was determined that there isn't a significant difference among employees' ideas and thoughts relating to contribute to business.)

According to education variable, it was determined that those, who declare that employees have ideas and thoughts relating to contribute to business, are bachelor degree as the highest but elementary educated are the lowest. According to working department and position, it was identified that the front office and management department have more ideas and thoughts relating to contribute to business.

As a result of factor analysis, it was determined that the reasons of employees' organizational silence behaviors were gathered under five factors.These factors were named as "the fear of losing job because of issue of trust and isolation fear", "fear of damaging relations", "remain silent after experience and useless activity belief", "management policy and mentality", "lack of experience and knowledge". It was observed that participants prefer particularly to remain silent rather than to share their ideas and thoughts because of trust issue and fear of losing work and isolation. Subsequent factors are management policy and mentality are the fol. As a result of factor analysis applying self-efficacy scale, it was determined that self-efficacy consist of three factors. These factors were named as "weakness of struggle power", "decisiveness" and "being closed for innovation".

As a result of correlation analysis relating to organizational silence and self-efficacy dimensions, it was determined that there is a statistically meaningful relation among employees' self-efficacy and organizational silence behaviors. According to results of correlation analysis, it was reached that employees' organizational silence

behaviors decrease when employees' self-efficacy beliefs increase. As a result of Regression analysis, it was determined that employees' self-efficacies affect their organizational silence behaviors. When they are struggler, decisive and open to innovation the levels of employees' organizational silence behavior reduce and it help them to express themselves in view of the facts and conditions. The low self-efficacy of employees reveals the result that employees prefer to remain silent in organization because of various reasons.

Discussion

When examining the result of researches relating to organizational silence in the literature, Çakıcı, in his research in 2010, revealed that reason of employees' not speaking explicitly and remaining silence stem from a situation that is related to fear. Taşkıran (2010), in his study, revealed that there is a significant relationship between leadership styles and organizational silence. (Bildik (2009), in his study, determined that employees' silence behaviors change according to leadership styles. Erol (2012) and Eren (2010) ,in their researches, identified that employees' silence behaviors change according to the top management or behaviors of the leaders and their policy. Akgündüz (2013), in his study, in order to reveal the relation between job satisfaction, life satisfaction and self-efficacy, he concluded that in case of providing opportunities to employees for improving and expressing themselves, increase their self-efficacy. Tayfun ve Çatır (2013)in their study, which they examined the relation between employees' levels of organizational silence and performance levels, determined that there is a statistically significant relation between employees' levels of organizational silence and their performances. In conclusion, the results obtained from researches reveal that there should be a management policy and mentality that employees can express their ideas and thoughts comfortably.

In this study, the impact of self-efficacy on organizational silence was tried to examine and accomodation managements were selected as the field of application. In this context according to the obtained results, in accommodation companies, a democratic work environment should be established to improve employee performance and productivity, provide quality services, increase the competitiveness, reduce work turnover rate, have a high organizational commitment, job satisfaction levels and self-efficacy and provide communication opportunities to express themselves in a comfortable way. In addition accommodation companies should have a working policy that will increase employees' struggling power, enable them to be more decisive and open to innovation, feel them more confident towards colleagues and management, contribute to gain experience, and use their knowledge and experiences to develop the organization. Thus, employees could undertake to long-term works by feeling themselves that they are belong to organization; it can be prevented the conflicts between the employees by adopting activities and objectives of accommodation businesses by acting as a team; employees provide desired success, evolution and development on issues relating to achieving objectives of accommodation businesses by sharing alternative approaches and different perspectives .

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Tüketicilerin Kişilik Özellikleri, Risk Algıları ve Yeniden Satın Alma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

The Study of Relation Among Personality Characteristics, Perceived Risks And Repurchasing Behaviours Of Consumers: A Research Of Hotel Enterprises

Erdem TEMELOĞLU
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Ayvacık Meslek Yüksekokulu
Ayvacık, Çanakkale, Türkiye
etemeloglu@comu.edu.tr

Özet

Tüketici davranışlarındaki temel problemlerden biri tercihtir. Tüketiciler satın alma tercihleri yaparken tereddüde düşmekte ve bir takım riskler algılamaktadırlar. İşletmelerin temel sorumluluklarından biri ise, tüketicilerin algıladıkları bu riskleri bertaraf etmeye çalışmaktır. Ayrıca, her tüketicinin kişilik özelliği aynı değildir. Bu açıdan, otel işletmeleri müşteri kitlelerinin kişilik özelliklerini bilerek pazarlama çabalarına girmesi, turistlerin algıladıkları riskleri azaltmada etkili olabilir. Bu çalışmanın amacı, turistik ürünleri satın alan tüketicilerin kişilik özelliklerini ve bu kişilik özelliklerine göre algıladıkları risk türlerinin belirlenmesi; buna bağlı olarak da kişilik özellikleri ile algılanan riskin yeniden satın alma davranışı ile ilişkisinin olup olmadığının ortaya konmasıdır. Çalışmada, Çanakkale ve Balıkesir'de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı sayfiye otellerinde konaklayan 398 yerli turiste anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, kişilik özellikleri ile algılanan risk; kişilik özellikleri ile tutum; algılanan risk ile yeniden satın alma davranışı ve tutum ile yeniden satın alma davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik Özellikleri, Algılanan Risk, Tutum, Yeniden Satın Alma Davranışı, Yerli Turist

Abstract

Preference is the main problem of consumers' attitude. Consumers perceive some risks and be undecisive while making purchasing preference. The main responsibilities of operating is prevent perceiving risks. Besides, personality features are nor the same for every consumer. In this way, hotel operating endeavor for knowing personality features of consumers, that can help decrease perceiving risks of tourists. The aim of

this work is designating variety of perceiving risks to personality features of consumers who purchase those touristic products. Related to this, it is exposed if there is a relation between personality features and perceived risk of purchasing. In this study, Çanakkale and Balıkesir that operate in four and five star hotels 398 domestic tourists staying in a hotel completed the questionnaire. As a result of research, personality characteristics and perceived risk; personality characteristics and attitudes; perceived risk with re-purchase behavior and re-purchasing behavior with the attitude it has been found that there is a relationship between significant and positive directional.

Key Words: *Personality Characteristics, Perceived Risk, Attitudes, Re-Purchase Behavior, Domestic Tourist*

1. Giriş

Turizm sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmeleri, turistlerin konaklama ihtiyaçlarının yanı sıra yeme-içme, eğlenme, dinlenme ihtiyaçlarını da karşılaması bakımından önemli bir yere sahiptir. Turizm sektörü, hizmet sektörleri içerisinde yer almaktadır. Hizmetlerin genel özelliklerinden biri de üretildiği yerde tüketimin olmasıdır. Yani, tüketici satın alacağı hizmeti ve tatili önceden deneme şansı yoktur. Bu açıdan bakıldığında, konaklama sektöründe tüketici konumunda olan turistlerin tatil satın alma sürecinde algıladıkları risk türleri de diğer sektörlere göre artmakta ve değişmektedir.

Ayrıca, konaklama sektörü insan odaklı bir sektördür. Turistlerin sahip oldukları kişilik özellikleri bu açıdan önemli olmaktadır. Otel işletmelerinin sahip oldukları müşteri kitlesinin kişilik özelliklerini ve algıladıkları risk türlerini bilerek pazarlama faaliyeti yapması, pazarlama etkinliğini arttıracaktır. Turistlerin tatil satın alma karar sürecinde risk algıladıkları çeşitli araştırmalar tarafından ortaya konmuştur (Yavaş, 1987; Roehl ve Fesenmaier, 1992; Tsaur, Tzeng ve Wang, 1997; Mitchell ve Vassos, 1998; Maser ve Weiermair, 1998; Sönmez ve Graefe, 1998; Lepp ve Gibson, 2003; Reisinger ve Mavondo, 2006; Slevitch ve Sharma, 2008; Fuchs ve Reichel, 2006). Fakat her turistin kişilik özellikleri birbirleriyle aynı değildir. Bu açıdan, turistlerin kişilik özelliklerine göre algıladıkları risk türlerinin bilinmesi, otel işletmelerinin yapacağı pazarlama çabalarının etkinliğini arttırması açısından önemli bir konu olmaktadır.

Bu çalışmada, turistik ürünleri satın alan tüketicilerin kişilik özelliklerini ve bu kişilik özelliklerine göre algıladıkları risk türlerinin belirlenmesi; buna bağlı olarak kişilik özellikleri ile algılanan riskin yeniden satın alma davranışı ile ilişkisinin olup olmadığı araştırılmıştır.

2. Kişilik

Günümüzde özellikle davranış bilimcilerinin çabaları arasında bireyin ve bireyler arası ilişkilerinin düzenlenmesinin ve incelenmesinin önemli bir yeri vardır. Çağdaş yöneticiler, birlikte çalıştıkları insanları ve hedef müşteri kitlelerinin sosyo-kültürel özelliklerini ve bu özelliklerin gelişme ve değişmelerini bilmek zorundadırlar. Kişileri tanımanın yolu, onları içinde bulundukları grupta bir değişken gibi görüp onları etkileyen diğer değişkenlerle ilişkilerini incelemektir. İnsanın incelenmesinde iki temel değişken grubu söz konusudur. Birinci grup değişkenler, insanın dışında yer alan sosyal, doğal ve teknik sistemler; ikinci grup değişken ise, insanın kendisi, psikolojik ve fizyolojik yapısıdır. İnsanların dış çevresini oluşturan faktörlerin hepsi belirli bir zaman

dilimi içerisinde ve belirli davranış düzlemi içerisinde ve benzer özelliklidir. Buna rağmen belirli bir davranış düzlemi içerisinde yer alan kişilerin tek tip bir çevreden etkilenmeleri ve bu çevrenin uyarıcılarına karşı aynı tepkileri göstermeleri, mümkün olmamaktadır. Bu durum, insanların davranışlarını önceden tahmin etmeyi ve onları tanımayı zorlaştırmaktadır (Güney, 2009, s. 183).

Bu zorluğun nedeni araştırıldığında karşımıza "kişilik" denilen temel bir değişkenin çıktığının görürüz. İnsanlar kişilik yapıları nedeniyle diğer insanlardan, olaylardan, düşüncelerden, doğadan, nesnelerden v.b. gibi şeylerden farklı şekillerde etkilenmektedirler. Hatta çevrelerini bile farklı biçimlerde etkilemektedirler. Bu nedenlerden dolayı, grup içi ilişkilerin incelenmesi yapılırken insanların kişisel özellikleri önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır (Güney, 2009, s. 183). Çünkü kişilik, bireyin dış dünya ile olan ilişkisini nasıl ve ne şekilde kuracağını belirleyen önemli bir olgudur (Pelit, Türkmen ve Yarmacı, 2010, s. 10). Kişilik, "farklı durumlarda kendini tekrar eden birey davranışları ile bireylerin davranışlarını belirleyen göreceli olarak sabit özellikler" (Sığrı, Şişman ve Gemlik, 2010, s. 104) olarak tanımlanmaktadır.

Kişilik ile ilgili birçok görüş ortaya konmuştur. Beş faktör kişilik kuramı bu farklı görüşleri bir çatı altında toplayan bir kuram olarak karşımıza çıkmaktadır (Babacanlı, İlhan ve Aslan, 2009, s. 262).

2.1. Beş Faktör Kişilik Modeli

Geniş bir yelpazede yer alan kişilik yapılarını entegre etmesi ve böylelikle farklı yönelimlere sahip araştırmacılar arasındaki iletişimi kolaylaştırması, kişilik özellikleriyle davranışlar arasındaki ilişkilerin sistematik bir biçimde incelenebilmesine olanak sağlaması ve kişiliği beş alt faktöre dayandırarak genel bir tanımlama sağlaması açısından kullanışlıdır (Sığrı, Şişman ve Gemlik, 2010, s. 104). Beş Faktör Kişilik Modeli'ni, günümüzdeki kullanım şekliyle ortaya koyan, Warren Norman'dır. Norman, 1963 yılında yaptığı çalışmada 20 özellikli bir dereceleme ölçeğine faktör analizi uygulayarak beş faktör elde etmiştir. Bu faktörler; dışadönülük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve yeniliklere açık olmadır. Bu beş faktör kişilik özellikleri Goldberg'in (1992) çalışmasında daha kısa ölçüm aracı haline getirilmiş ve son yıllarda kişilik araştırmalarında en çok kullanılan model olmuştur. Aşağıda Beş Faktör Kişilik Modeli çerçevesinde belirlenen kişilik özellikleri tanımlanmaktadır.

2.1.1. Dışadönüklük

Çevresinde bulunan kişilere karşı olumlu duygular besleme olarak tanımlanır (Patrick, 2010, s. 241). Cana yakın, enerjik, neşeli, heyecan arayan ve baskın (yüksek puan); mesafeli, sakin, içe dönük ve yalnızlığı tercih eden (düşük puan) sıfatlarıyla tanımlanmaktadır (Somer ve Goldberg, 1999).

2.1.2. Uyumluluk

Başkalarına karşı kuşkulu ve zıt olmaktan ziyade merhametli ve yardıma hazır olmaya eğilimli olmak olarak tanımlanır (Patrick, 2010, s. 242). Alçakgönüllü, iş birliğine inanan, samimi, anlayışlı (yüksek puan); şüpheci, dikbaşlı, inatçı, rekabetçi, ihtiyatlı (düşük puan) sıfatlarıyla tanımlanmaktadır (Somer ve Goldberg, 1999).

2.1.3. Sorumluluk

Öz-disiplin gösterme eğilimi, görev bilinciyle hareket etme ve başarı için azim gösterme demektir (Patrick, 2010, s. 241). Sistemli, azimli, başarma yönelimli, hırslı, titiz (yüksek puan); plansız, erteleyen, dikkati kolay dağılan, düzensiz (düşük puan) sıfatlarıyla tanımlanmaktadır (Somer ve Goldberg, 1999).

2.1.4. Duygusal Denge

Öfke, endişe, bunalım gibi olumsuz duyguları yaşamaya eğilim olarak tanımlanır. Duygusal dengesizlik olarak da adlandırılır (Patrick, 2010, s. 241). Rahat, özgüvenli, sabırlı, eleştiriye açık, strese toleranslı (yüksek puan); endişeli, gergin, çekingen (düşük puan) sıfatlarıyla tanımlanmaktadır (Somer ve Goldberg, 1999).

2.1.5. Yeniliklere Açık Olma

Duyguları, macerayı, sıra dışı fikirleri, hayal gücünü, merakı ve çeşitli deneyimleri genel olarak taktir anlamına gelmektedir (Patrick, 2010, s. 241). Yaratıcı, analitik, başka görüşlere açık, duyarlı (yüksek puan); geleneksel, tutucu, gerçekleri savunan, ilgisiz (düşük puan) sıfatlarıyla tanımlanmaktadır (Somer ve Goldberg, 1999).

3. Algılanan Risk

Tüketiciler hangi mal ya da hizmetleri nereden alacakları ile ilgili sürekli olarak karar vermek zorundadırlar. Ancak bu kararların sonuçları çoğunlukla belirsizdir. Bu nedenle satın alma kararlarında tüketiciler belirli bir düzeyde risk ile karşı karşıyadır (Karaca, 2010, s. 28).

Bauer (1967)'in, pazarlama dünyasına kazandırmış olduğu algılanan risk kavramı, tüketici davranışlarının incelendiği birçok çalışmada ilgi görmüştür (Cox ve Rich, 1964; Taylor, 1974; Ross, 1975; Stone ve Gronhaug, 1993; Mitchell ve McGoldricks, 1996; Mitchell, 1999). Tüketiciler doğal olarak satın alma esnasında doğru karar vermek ve sonuçtan tatmin olmak isterler. Ancak, satın alma kararlarının birtakım olumsuz sonuçlar doğuracağı kaygısı içerisinde olabilirler ve bu bağlamda da satın alma kararları sonrasında birtakım risklerle karşı karşıya kalabilecekleri algısı içerisinde bulunabilirler. Diğer bir ifadeyle, tüketiciler yapacakları satın alma sonrası ortaya çıkacak sonuçları her zaman tam olarak kestiremediklerinden, özellikle belirsizlik durumlarında, çoğu kez risk baskısı altında hareket edebilmektedirler (Karamustafa ve Erbaş, 2011, s. 105). Özellikle, tatil satın alma sürecinde yaşanan kişisel stres algılanan riski arttırmaktadır (Lepp v.d., 2014). Bu yüzden, pazarlama açısından tüketicilerin algıladıkları riski bilmek, çözüm üretmek açısından önemlidir. Ayrıca, makroekonomik göstergelerin tüketicilerin algıladıkları riskin düzeyini etkilediği (Kaplanski ve Levy, 2014) iktisatçılar için de önemlidir.

Algılanan risk, tüketicinin bir üründen ya da hizmetten elde etmeyi düşündüğü faydalara karşın o üründe ya da hizmette gizli olan olası kayıplar arasındaki ilişkiyi ifade eden bir kavramdır (Keegan, 1995, s. 221). Algılanan risk türleri, tüketici satın alma karar sürecinde önemli unsurlardan biridir (Lee, 2003, s. 10). Bu amaçla, birçok araştırmacı algılanan risk türlerini belirlemeye çalışmışlardır. Kaplan v.d. (1974) algılanan risk türlerini belirlemeye çalışan ilk araştırmacılardan biridir. Yaptıkları çalışmanın sonucunda tüketicilerin ürün satın alırken finansal, performans, fiziksel, psikolojik ve sosyal risk olmak üzere beş tür risk algıladıklarını ortaya koymuşlardır.

Roselius (1971) bu tür risklerine ek olarak yaptığı çalışmada zaman riskini altıncı risk türü olarak ortaya koymuştur. Aşağıda algılanan risk türleri tanımlanmaktadır.

3.1. Sosyal Risk

Bir ürünün ya da hizmetin satın alınması sonucunda, satın alan kişinin sosyal bir grup içerisindeki statüsünü kaybetme endişesi anlamına gelmektedir (Featherman ve Pavlov, 2003, s. 455).

3.2. Psikolojik Risk

Biri ürünü ya da hizmeti üreten üreticinin seçimi veya ürünün ya da hizmetin performansının, tüketicinin kişilik algısı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilme riskini ifade etmektedir (Featherman ve Pavlov, 2003, s. 455).

3.3. Zaman Riski

Bir üründeki ya da hizmetteki sorundan dolayı kaybedilen zaman miktarını, ürün ya da hizmetteki sorunu gidermek için harcanan zamanı ifade etmektedir (Boksberger, Bieger ve Laesser, 2007, s. 91).

3.4. Fiziksel Risk

Bir ürünün ya da hizmetin başarısız kullanımı sonucu tüketicinin sağlığı veya güvenliği tehlikeli olması durumu fiziksel risk olarak tanımlanmaktadır (Roselius, 1971, s. 8).

3.5. Performans Riski

Bir ürünün ya da hizmetin tasarlandığı ve reklamı yapıldığı gibi performans göstermemesi, bu nedenle de beklenen faydaları sağlayamaması olasılığını ifade etmektedir (Grewal, Gotlieb ve Marmorstein, 1994, s. 146).

3.6. Finansal Risk

Satın alınan ürünün ya da hizmetin ödenen para değerinde olmaması durumunu ifade etmektedir (Evans ve Berman,1997, s. 213; Boksberger, Bieger ve Laesser, 2007, s. 91).

4. Tutum

Tüketici tutumları, pazarlama çevresinin önemli bir parçasıdır ve iyi incelenmemesi pazarlamacılar açısından ciddi sorunlara yol açabilir. Tüketicilerin pazarlamaya yönelik tutumlarını değerlendirmenin bir yolu, pazarlama karması faaliyetlerine ve tüketici yandaşlığı ile ilgili konulara yönelik algılarını incelemektir. Proaktif pazarlama yöneticileri tüketici problemlerine karşı, bu problemler kriz seviyesine ulaşmadan önlemlerini alırlar. Buna karşılık reaktif yöneticiler ise bu problemler kritik seviyeye ulaşıncaya kadar beklerler. Tarihsel olarak bakıldığında bazı ülkelerde tüketici memnuniyetsizliği kritik seviyeye ulaştığında, bu durumun devlet kurumlarının müdahalesi ile sonuçlandığı görülmüştür. Tüketicilerin pazarlama faaliyetlerine yönelik olumsuz veya şüpheci tutumlarının olması halinde, pazarlama yöneticilerinin bu olumsuzluğun kaynağını belirlemeleri son derece önemlidir (Orel ve Zeren, 2009, s. 66). Bu açıdan bakıldığında, pazarlamacılar için tüketicilerin ürünlere ya da hizmetlere karşı algıladıkları riskin yüksek olması bir sorun kaynağıdır. Bu yüzden, algılanan riskin tutum üzerindeki etkisini incelemekte yarar vardır.

Tutum, *bireyin kendine ya da çevresindeki herhangi bir nesne, toplumsal konu ya da olaya karşı deneyim, bilgi, duygu ve güdülerine dayanarak örgütlediği zihinsel, duygusal ve davranışsal bir tepki ön eğilimi"* olarak tanımlanmaktadır (İnceoğlu, 2010, s. 13). Durmaz'a (2008, s. 80) göre ise tutum, "*bireylerin bir nesne veya fikre yönelik*

sürekli olan duyguları, eğilimleri, taraftarlığı, tarafsızlığı ya da değerlendirmeleridir." Tutumları oluşturan üç temel unsur bulunmaktadır. Bu üç temel alt unsur; bilişsel, duygusal ve davranışsal unsurlardır.

4.1. Bilişsel Tutum

Bireyin düşünsel işleyiş süreciyle bağlantılı, düşünsel ya da zihinsel işleyişin sistemleştirilmesidir (İnceoğlu, 2010, s. 23).

4.2. Duygusal Tutum

Çevre ile ilgili bilgi, duyum ve deneyimlerin sınıflandırılmasının yanı sıra, bu sınıflandırmaların olumlu, olumsuz olaylarla, arzulanan ya da arzulanmayan amaçlarla ilişkilendirilmesi ve bu tür bir ilişkinin varlığı duygusal tutum olarak ifade edilir (İnceoğlu, 2010, s. 21).

4.3. Davranışsal Tutum

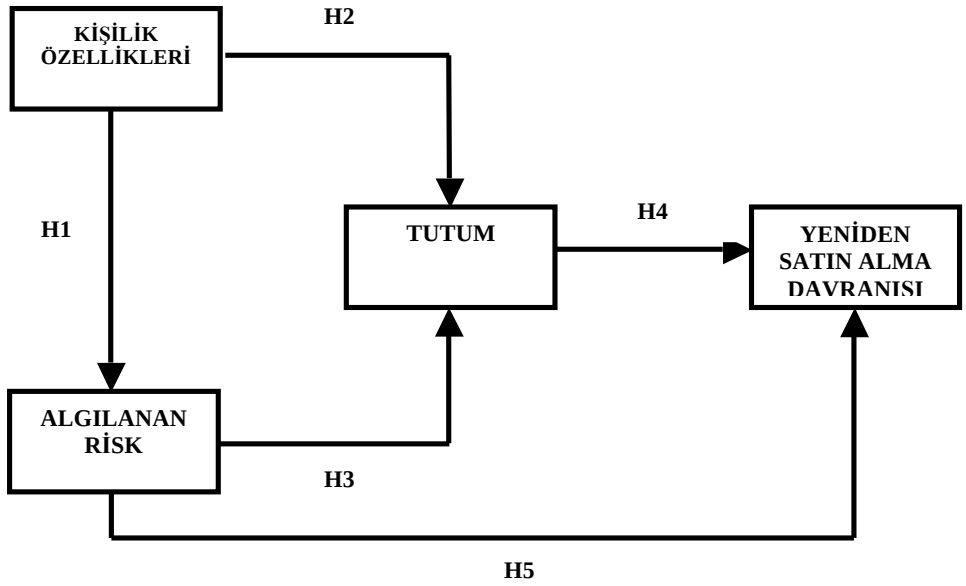
Bireyin belli bir uyarıcı grubundaki tutum konusuna karşı davranış eğilimini yansıtır. Bu davranış eğilimleri sözler ya da diğer hareketlerden gözlemlenebilir. Bunlar bireyin alışkanlıkları, normları ve söz konusu tutum nesnesi ile doğrudan ilişkili olmayan tutumlardır (İnceoğlu, 2010, s. 25).

5. Araştırmanın Yöntemi

5.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Çalışmanın temel amacı, turistik ürünleri satın alan tüketicilerin kişilik özelliklerini ve bu kişilik özelliklerine göre algıladıkları risk türlerinin belirlenmesi; buna bağlı olarak kişilik özellikleri ile algılanan riskin yeniden satın alma davranışı ile ilişkisinin olup olmadığının ortaya konmasıdır.

Araştırma modeli, "araştırma amacına uygun ve ekonomik olarak verilerin toplanması ve çözümlenebilmesi için gerekli koşulların düzenlenmesi" olarak tanımlanmaktadır (Karasar, 2008, s. 76). Buna göre, aşağıda yer alan araştırma modeli, bu araştırma sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiş olup; nicel verilerin sağlıklı ve rasyonel bir biçimde değerlendirilmesini sağlayacaktır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Şekil 1'de gösterilmekte olan araştırma modelinin çözümlenmesini sağlayacak beş araştırma hipotezi geliştirilmiştir.

Hipotezler

H1: Kişilik özellikleri ile algılanan risk arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Kişilik özellikleri ile tutum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Algılanan risk ile tutum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Tutum ile yeniden satın alma davranışı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Algılanan risk ile yeniden satın alma davranışı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Balıkesir ve Çanakkale ili Körfez Bölgesi sınırları içerisinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı sayfiye otel işletmelerinde 2012 yılının Temmuz ayı içerisinde konaklayan yerli turistler oluşturmaktadır. Yerli turistlerde, tatilini seyahat acentesi vasıtasıyla organize edenler ve bireysel organize edenler ayırımı yapılmamıştır.

Araştırma evrenini oluşturan, Balıkesir ili Körfez Bölgesi sınırları içerisinde faaliyet gösteren 5 adet dört yıldızlı, 3 adet beş yıldızlı sayfiye otel işletmesi bulunmaktadır. Çanakkale ili Körfez Bölgesi sınırları içerisinde faaliyet gösteren 6 adet dört yıldızlı ve 1 adet beş yıldızlı sayfiye otel işletmesi bulunmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Türkiye Oteller Listesi, 31.06.2012). Söz konusu, otellerin internet sitelerinden ve telefonla aranarak yatak kapasitelerine ulaşılmıştır. Tablo 1'de araştırmanın evrenini oluşturan otel işletmelerinin yatak kapasiteleri belirtilmektedir.

Tablo 1. Balıkesir ve Çanakkale İli Körfez Bölgesi Sınırları İçerisinde Faaliyet Gösteren 4 ve 5 Yıldızlı Sayfiye Otellerinin Yatak Kapasitesi

İL	NİTELİĞİ	YATAK KAPASİTESİ
BALIKESİR	4 Yıldızlı	1228
	5 Yıldızlı	1775
ÇANAKKALE	4 Yıldızlı	1253
	5 Yıldızlı	670
TOPLAM	**4 Yıldızlı**	**2481**
	5 Yıldızlı	**2445**

Yukarıda yer alan tablo 1 incelendiğinde Balıkesir ve Çanakkale ili Körfez Bölgesi sınırları içerisinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı sayfiye otellerinin toplam yatak kapasitesi 4926 olduğu görülmektedir. Buna göre, söz konusu otellerin 2012 yılı Temmuz ayı içerisinde %100 doluluk oranına sahip oldukları varsayılarak ve Balıkesir ve Çanakkale'nin turistlerin ortalama kalış süresi 1,6'dır. Bu durumda, araştırma evrenini 95.441 kişi olduğu tahmin edilmiştir.

Araştırmada zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik sebeplerinden dolayı evrenin tamamına ulaşmak yerine örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Evren içerisinden örneklemi belirlemek için "kota örnekleme yöntemi" kullanılmıştır. *"Kota örnekleme yönteminde evren, araştırmacının araştırmanın amaçlarına bağlı olarak belirlediği alt evrenlere –alt tabakalara- ayrılır. Araştırmacı her alt tabakanın örneklem içerisinde*

temsili için kota koyar. Bu kota her alt tabakanın evren içerisindeki oranına göre belirlenir. Daha sonra ise, alt tabakalardan örnekleme girecek birimlerin seçimi araştırmacının kendisine bırakılır" (Ural ve Kılıç, 2005, s. 45).

Buna göre, araştırmanın amacı ve sınırlılıkları doğrultusunda evren 4 yıldızlı otel işletmelerinde kalan müşteriler ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde kalan müşteriler olmak üzere kendi içinde iki homojen tabakadan oluşmaktadır. Tablo 1'e göre, her bir tabakanın evren içerisindeki oranları %50 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmadaki örneklem sayısının belirlenmesinde Ryan'ın (1995) geliştirdiği model uygulanmıştır (Yüksek ve Öztürk, 2006). Model aşağıda gösterilmektedir:

$$n = \frac{NPq}{\frac{(N-1)\,B^2+Pq}{Z^2}}$$

N= 95.441 kişi
P= 0,5
q= 0,5
B= 0,05
Z= 1,96
Buna göre araştırma için gerekli olan örneklem sayısı;

$$n = \frac{95.441\,(0,5)\,(0,5)}{\frac{(152.706-1)\,(0,05)^2+(0,5)\,(0,5)}{(1,96)^2}}$$

n= 383 kişi

Bu modele göre, araştırma örnekleminin en az 383 denekten oluşması uygun görülmektedir.

5.3. Anketin Hazırlanması

Araştırma türüne uygun olarak ikincil verilerin bir taraması ve değerlendirilmesi yapılmış ve buna göre bir anket formu geliştirilmiştir. Anket dört bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, aylık gelir düzeyi, tatile çıkma süresi) belirlemek amacıyla kapalı uçlu yedi adet soru sorulmuştur. Söz konusu sorular, araştırmanın amacına uygun olarak geçmiş yıllarda yapılan çalışmalar incelenerek ve uzman görüşüne başvurularak hazırlanmıştır. Anketin ikinci bölümünde, katılımcıların tutumlarını belirlemek amacıyla 5'li Likert derecelendirmesine göre hazırlanmış altı adet yargı yer almaktadır. Söz konusu yargıları ilk ikisi bilişsel tutumu, üçüncü ve dördüncü yargılar duygusal tutumu ve son iki yargı ise davranışsal tutumu ölçek amacıyla hazırlanmıştır. Tutum ölçeği ilgili literatür incelenerek araştırmanın amacına uygun yargılar tasarlanması yoluyla hazırlanmıştır. Üçüncü bölümde, katılımcıların tatil satın alma sürecinde algıladıkları risk türlerini belirlemek amacıyla hazırlanan "algılanan risk ölçeği" yer almaktadır. Stone ve Mason (1995) tarafından geliştirilen "Algılanan Risk Ölçeği" araştırmanın amacına ve araştırmanın uygulandığı sektöre uyarlanarak kullanılmıştır. Ölçekte 6 tür risk bulunmaktadır. Bunlar; performans riski,

finansal risk, sosyal risk, psikolojik risk, zaman riski ve fiziksel risktir. Anketin dördüncü bölümünde ise, katılımcıların kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla ortaya konan ölçek yer almaktadır. Goldberg (1990) tarafından geliştirilen "Beş Faktör Kişilik Ölçeği" kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte, beş farklı kişilik türü bulunmaktadır. Bunlar; dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve yeniliklere açık olmadır.

5.4. Ölçeklerin Güvenirliliği

Bu araştırmada, kullanılan ölçeklerin güvenirliliklerini test etmek amacıyla yaygın olarak kullanılan yöntemlerden biri olması nedeniyle Cronbach's alfa katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Cronbach's Alfa Katsayısı, 0 ve 1 arasında değişim göstermektedir. Cronbach's Alfa Katsayısı 0,80 – 1,00 aralığında yüksek derecede güvenirliliğe sahiptir (Ural ve Kılıç, 2005: 258). Tablo 2'deki sonuçlar ölçeklerin yüksek derecede güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Araştırma Sonuçlarına Göre Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Kullanılan Ölçekler	Derecesi	İfade Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı (α)
Tutum Ölçeği	5'li Likert	6	0,93
Algılanan Risk Ölçeği	5'li Likert	23	0,88
Beş Faktör Kişilik Ölçeği	5'li Likert	50	0,80

6. Bulgular ve Yorumlar

6.1. Araştırmaya Katılan Tüketicilerin Demografik Özelliklerine ve Tatile Çıkma Sürelerine Göre Dağılımlarına İlişkin Bulgular

Tablo 3'de araştırma kapsamında yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri tüketicilerinin demografik özelliklerine ve tatile çıkma sürelerine göre dağılımlarına ilişkin yüzde ve frekans değerleri yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler		f	%
Cinsiyet	Bay	214	53,8
	Bayan	184	46,2
Yaş	19 ve altı	14	3,5
	20 – 29	139	34,9
	30 – 39	132	33,2
	40 – 49	59	14,8
	50 – 59	40	10,1
	60 ve üzeri	14	3,5
Medeni Durum	Evli	205	51,5
	Bekar	193	48,5
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	13	3,3
	Lise	99	24,9
	Önlisans	75	18,8
	Lisans	172	43,2
	Lisansüstü	39	9,8
Meslek	Kamu Sektörü Çalışanı	63	15,8
	Özel Sektör Çalışanı	143	35,9
	Serbest Meslek	66	16,6
	Emekli	39	9,8
	Öğrenci	42	10,6
	Ev Hanımı	22	5,5
	İşadamı	23	5,8

Aylık Gelir Düzeyi	1000 TL ve altı	74	18,6
	1001 – 2000 TL	101	25,4
	2001 – 3000 TL	102	25,6
	3001 – 4000 TL	42	10,6
	4001 – 5000 TL	28	7,0
	5001 – 6000 TL	16	4,0
	6001 TL ve üzeri	35	8,8
Kaç Yıldır Tatile Çıkıyorsunuz?	0 – 2 yıl	45	11,3
	3 – 5 yıl	138	34,7
	6 – 8 yıl	70	17,6
	9 – 11 yıl	40	10,1
	12 – 14 yıl	25	6,3
	15 – 17 yıl	23	5,8
	18 yıl ve üzeri	57	14,3

Tablo 3'de gösterildiği üzere; katılımcıların %53,8'i baylardan, %46,2'si ise bayanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %34,9'u 20-29 yaş aralığında yer alırken %33,2'si 30-39, %14,8'i 40-49 ve %10,1'i 50-59 yaş aralığındadır. Ayrıca, katılımcıların %51,5'i evli, %48,5'i bekârlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların %43,2'si lisans, %24,9'u lise, %18,8'i önlisans, %9,8'i lisansüstü ve %3,3'ü ilköğretim düzeyinde bir eğitime sahip oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların meslekleri incelendiğinde; %35,9'u özel sektör çalışanı, %16,6'sı serbest meslek, %15,8'i kamu sektörü çalışanı, %10,6'sı öğrenci, %9,8'i emekli, %5,8'i işadamı ve %5,5'i ev hanımı grubunda yer almaktadır. Diğer taraftan, katılımcıların aylık gelir düzeyi genelde, 2001-3000 TL (%25,6), 1001-2000 TL (%25,4), 1000 TL ve altı (%18,6), 3001-4000 TL (%10,6), 6001 TL ve üzeri (%8,8), 4001-5000TL (%7,0) ve 5001-6000 TL (%4,0) olduğu görülmektedir. Son olarak, katılımcıların %34,7'si 3-5 yıl aralığında tatile çıktıkları görülürken %17,6'sı 6-8 yıl, %14,3'ü 18 yıl ve üzeri, %11,3'ü 0-2 yıl, %10,1'i 9-11 yıl, %6,3'ü 12-14 yıl ve %5,8'i 15-17 yıl aralığında tatile çıktıkları ortaya konmaktadır. Mitchell ve Pari (2015) çalışmalarında, yaş düzeylerinin tüketicilerin satın alma süreçlerinde algıladıkları risk türlerini etkilediği; aynı çalışmada bay tüketicilerin bayan tüketicilerden daha fazla satın alma sürecinde risk algıladıkları ortaya konmaktadır.

6.2. Kişilik Özellikleri ve Algılanan Risk Arasındaki İlişki

Kişilik özellikleri ve alt boyutlarının (dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge, yeniliklere açık olma) algılanan risk ve alt boyutları (performans riski, finansal risk, sosyal risk, psikolojik risk, zaman riski, fiziksel risk) ile ilişkisini belirlemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 4'de gösterilmektedir. Söz konusu analizde algılanan risk ve alt boyutları (performans riski, finansal risk, sosyal risk, psikolojik risk, zaman riski, fiziksel risk) bağımlı değişken, kişilik özellikleri ve alt boyutları (dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge, yeniliklere açık olma) ise bağımsız değişken olarak analize tabi tutulmuştur.

Tablo 4. Kişilik Özellikleri ve Alt Boyutları İle Algılanan Risk ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Boyutlar	Pearson Korelasyon Katsayısı	Dışadönüklük	Uyumluluk	Sorumluluk	Duygusal Denge	Yeniliklere Açık Olma	**Genel: Kişilik Özellikleri**	Belirtme Katsayısı R^2
Performans Riski	r	-0,057	0,039	0,015	0,165	-0,099	**0,044**	0,002
	p	0,261	0,437	0,761	0,001**	0,048*	**0,381**	
Finansal Risk	r	0,222	0,019	0,094	0,384	-0,194	**0,214**	0,046
	p	0,000***	0,704	0,060	0,000***	0,000	**0,000*** **	
Sosyal Risk	r	0,147	0,030	0,152	0,290	-0,127	**0,186**	0,035
	p	0,003**	0,556	0,002**	0,000***	0,011*	**0,000*** **	
Psikolojik Risk	r	-0,074	0,028	-0,145	-0,107	-0,080	**-0,126**	0,016
	p	0,139	0,572	0,004**	0,034*	0,113	**0,012***	
Zaman Riski	r	0,158	0,135	0,061	0,160	-0,097	**0,142**	0,020
	p	0,002**	0,007**	0,228	0,001**	0,053	**0,004** **	
Fiziksel Risk	r	-0,040	0,052	0,040	0,149	0,062	**0,097**	0,009
	p	0,432	0,297	0,431	0,003**	0,218	**0,052**	
Genel: Algılanan Risk	**r**	**0,102**	**0,073**	**0,069**	**0,287**	**-0,132**	**0,159**	**0,025**
	p	**0,043***	**0,146**	**0,172**	**0,000*** **	**0,008** **	**0,001*** **	

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

Tablo 4'deki bulgulara göre, genel algılanan risk ile genel kişilik özellikleri arasında, 0,001 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile, genel algılanan risk ile genel kişilik özellikleri arasındaki "Pearson Korelasyon Katsayısı (r)" anlamlıdır ($p \leq 0,001$). Buna göre, araştırma modelinde sunulan **H1 kabul edilmektedir.** Aşağıda algılanan riskin alt boyutları ile kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki ilişki sonuçları incelenmektedir.

Tablo 4'deki sonuçlara göre, "dışadönüklük" kişilik özelliği ile finansal risk (p=0,000<0,001), sosyal risk (p=0,003<0,01) ve zaman riski (p=0,002<0,01) arasında önemli bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, dışadönüklük kişilik özelliğine sahip yerli turistler otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde finansal riski, sosyal riski ve zaman riskini diğer risk türlerinden daha fazla algılamaktadırlar. Dışadönük bireyler genel olarak sosyal ortamlarda insanlarla birlikte olmaktan keyif alan enerji dolu bireylerdir. Diğer taraftan sosyal risk ise bir ürün ya da hizmeti satın alma sonucunda, satın alan kişinin sosyal bir grup içerisindeki statüsünü kaybetmesi anlamına geldiği için dışadönük kişilik özelliğine sahip bireyler sosyal riski daha fazla algılarlar. Ayrıca, tatilin pahalı ürün grubunda olması ve tatilin kısıtlı zaman içerisinde yapılacak olması dışadönük kişilik özelliğine sahip yerli turistleri finansal riski ve zaman riskini algılarını artırır şeklinde yorumlanabilir.

"Uyumluluk" kişilik özelliği ile zaman riski (p=0,007<0,01) arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre, uyumluluk kişilik özelliğine sahip yerli turistler otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde zaman riskini diğer risk türlerine göre daha fazla algılamaktadırlar. Bu sonuçlardan yola çıkarak, uyumluluk kişilik özelliğine sahip bireyler genel olarak hayatı pozitif bakmayı seven, her konuda olumlu duygular beslemeye meyilli kişilerdir. Bu kişiler için güven duygusu ve pozitif olma çok önemlidir. Bu yüzden, yanlış ya da kötü bir tatil satın alma sonucunda bu gruptaki yerli turistler hem zaman kaybedecekler hem de bu onların güven duygusunu zedeleyecektir. Söz konusu yıl içerisinde kısıtlı zamanda tatile çıkma olduğunda güven duygusu daha fazla önem kazanmaktadır.

"Sorumluluk" kişilik özelliği ile sosyal risk (p=0,002<0,01) ve psikolojik risk (p=0,004<0,01) arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, sorumluluk kişilik özelliğine sahip yerli turistler sosyal riski ve psikolojik riski diğer risk türlerine göre daha fazla algılamaktadırlar. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip bireyler genel olarak görev bilinci ile hareket eden, öz disiplini kuvvetli olan ve kendine verilen sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirmeye çalışanlar olduklarından dolayı yanlış ürün ya da hizmet seçme korkusu ile daha fazla psikolojik risk algılarlar. Çünkü, sorumluluk kişiliğindeki yerli turistler yanlış ya da hatalı tatilin satın almanın kendisinin kişilik algısının üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabileceğini düşünürler (Featherman ve Pavlov, 2003, s. 455). Ayrıca sorumluluk kişilik özelliğine sahip yerli turistler, hatalı ya da yanlış tatil satın almanın sonucunda sosyal çevresinden tepki alabileceği endişe ile sosyal riski daha fazla algılarlar.

Tablo 4'de gösterilen sonuçlara göre, "duygusal denge" kişilik özelliği ile performans riski (p=0,001<0,01), finansal risk (p=0,000<0,001), sosyal risk (p=0,000<0,001), psikolojik risk (p=0,034<0,05), zaman riski (p=0,001<0,01) ve fiziksel risk (p=0,003<0,01) arasında önemli bir ilişki vardır. Bu sonuçlara göre, duygusal denge kişilik özelliğine sahip yerli turistler otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde tüm risk türlerini algılamaktadırlar. Duygusal denge kişilik özelliğine sahip bireyler, Patrick'in (2010) ifade ettiği gibi duygusal olarak duyarlı ve strese eğilimli kişilerdir. Bu yüzden, bu tür kişilik özelliğine sahip yerli turistler otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde kişilik özelliğinden kaynaklanan eğilimden dolayı tüm risk türlerini algılarlar.

Son olarak, "yeniliklere açık olma" kişilik özelliği ile performans riski (p=0,048<0,05) ve sosyal risk (p=0,011<0,05) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki vardır. Buna göre, yeniliklere açık olma kişilik özelliğine sahip bireyler performans riskini ve sosyal riski diğer risk türlerine göre daha fazla algılamaktadırlar. Buna göre, yeniliklere açık olma kişilik özelliğine sahip yerli turistler sıra dışı fikirleri, rutin dışı davranışları ve merakı sevdiklerinden dolayı otel işletmelerinden satın aldıkları tatilin söz konusu yenilikçi ihtiyaçlarını karşılayamamasından endişe duyarlar. Bu yüzden, otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde performans riskini daha fazla hissederler. Ayrıca, söz konusu yenilikçi ihtiyaçlarını karşılayamayan bir tatil satın almaları, bu kişilik özelliğine sahip turistleri sosyal çevrelerinde küçük duruma düşürecektir.

6.3. Kişilik Özellikleri ve Tutum Arasındaki İlişki

Kişilik özellikleri ve alt boyutlarının (dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge, yeniliklere açık olma) tutum bileşenleri (bilişsel tutum, duygusal tutum, davranışsal tutum) ile ilişkisini belirlemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 5'de sunulmuştur. Söz konusu analizde, tutum bileşenleri (bilişsel tutum, duygusal tutum, davranışsal tutum) bağımlı değişken; kişilik özellikleri ve alt boyutları (dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge, yeniliklere açık olma) bağımsız değişken olarak analize tabi tutulmuştur.

Tablo 5. Kişilik Özellikleri ve Alt Boyutları İle Tutum Bileşenleri Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Boyutlar	Pearson Korelasyon Katsayısı	Dışadönüklük	Uyumluluk	Sorumluluk	Duygusal Denge	Yeniliklere Açık Olma	**Genel: Kişilik Özellikleri**	Belirtme Katsayısı R^2
Bilişsel Tutum	r	0,257	0,190	0,218	0,011	0,166	**0,238**	0,057
	p	0,000***	0,000***	0,000***	0,827	0,001**	**0,000*** **	
Duygusal Tutum	r	0,270	0,213	0,147	-0,018	0,160	**0,211**	0,045
	p	0,000***	0,000***	0,003**	0,715	0,001**	**0,000*** **	
Davranışsal Tutum	r	0,270	0,260	0,172	0,010	0,127	**0,231**	0,053
	p	0,000***	0,000***	0,001**	0,837	0,011*	**0,000*** **	
Genel: Tutum	**r**	**0,291**	**0,242**	**0,195**	**0,001**	**0,165**	**0,247**	**0,061**
	p	**0,000*** **	**0,000*** **	**0,000*** **	**0,992**	**0,001** **	**0,000*** **	

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

Tablo 5'deki bulgulara göre, genel tutum ile genel kişilik özellikleri arasında, 0,001 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile, genel tutum ile genel kişilik özellikleri arasındaki "Pearson Korelasyon Katsayısı (r)" anlamlıdır (p<0,001). Buna göre, araştırma modelinde sunulan **H2 kabul edilmektedir.** Aşağıda tutumun alt boyutları ile kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki ilişki sonuçları incelenmektedir.

Tablo 5'deki sonuçlara göre, "dışadönüklük" kişilik özelliği ile bilişsel tutum (p=0,000<0,001), duygusal tutum (p=0,000<0,001) ve davranışsal tutum (p=0,000<0,001) arasında önemli bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, dışadönük kişilik özelliğine sahip yerli turistler otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde hangi konaklama işletmesinin daha iyi hizmet verdiği, hangisinin daha kaliteli olduğu konularında inançları bulunduğu şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca, dışadönük yerli turistler otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde olumlu yönde duygusal tutum geliştirdikleri işletmeleri ve bunun sonucunda da hem duygusal hem de bilişsel tutumlarından etkilenerek tercih ettikleri şeklinde yorumlanabilir. Patrick'in (2010) belirttiği üzere dışadönük bireyler olumlu duyguları geliştirme eğiliminde olan kişiler olduklarından dolayı bilişsel ve duygusal tutum gösterecekleri açıktır. Yine, Özgüven'in (2011) çalışmasında ifade ettiği üzere, davranışsal tutum, duygusal ve bilişsel tutum gösteren bireylerde ortaya çıkmaktadır. Bu araştırmanın sonucunda da, dışadönük bireyler bilişsel ve duygusal tutum geliştirdiklerinden dolayı davranışsal tutumun ortaya çıkması sonucu yapılan araştırmalarla paralellik göstermektedir.

Tablo 5'de gösterilen diğer bir sonuç incelenecek olursa, "uyumluluk" kişilik özelliği ile bilişsel tutum (p=0,000<0,001), duygusal tutum (p=0,000<0,001) ve davranışsal tutum (p=0,000<0,001) arasında 0,001 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara göre, otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde uyumluluk kişilik özelliğine sahip yerli turistlerin uyumlu, kolay anlaşılabilen ve uzlaşmacı kişi olduklarından dolayı bilişsel ve duygusal tutum göstermeleri doğaldır. Çünkü, bilişsel ve duygusal tutumun özünde olumluluk ve uyumluluk barındırmaktadır. Bilişsel ve duygusal tutumun etkileşiminden de davranışsal tutum doğmaktadır.

"Sorumluluk" kişilik özelliğine sahip yerli turistler ile bilişsel tutum (p=0,000<0,001), duygusal tutum (p=0,000<0,01) ve davranışsal tutum (p=0,000<0,01) arasında önemli bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara dayanarak, sorumluluk kişilik özelliğine sahip yerli turistler sorumluluk öz disiplini gösterme eğiliminde olan, görev

bilinci ile hareket eden ve başarı için azim gösteren kişiler olduklarından dolayı, bilişsel ve duygusal tutum geliştirerek otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde kendisi ve çevresindekiler için imkanları dahilinde en iyi konaklama işletmesini tercih etme çabasında olacakları şeklinde yorumlanabilir. Yine, söz konusu kişilik özelliğine sahip yerli turistler bilişsel ve duygusal tutum geliştirmenin sonucunda davranışsal tutum doğal olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5'de gösterilen bir diğer sonuca göre, "duygusal denge" kişilik özelliğine sahip yerli turistler ile bilişsel tutum, duygusal tutum ve davranışsal tutum arasında önemli bir ilişki bulunmamaktadır. Bu sonuç, diğer sonuçlarla ilişkili olarak mantıklı çıkmıştır. Çünkü duygusal denge kişilik özelliğinin özünde Patrick'in (2010) çalışmasında belirttiği gibi, öfke, endişe, bunalım gibi olumsuz duyguları yaşamaya eğilimli bir kişilik vardır. Bunun tam tersi olarak, bilişsel tutum ve duygusal tutumun özünde ise olumluluk, duygusallık gibi hisler yer almaktadır. Bu yüzden, duygusal denge kişilik özelliğine sahip yerli turistler, otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde bilişsel ve duygusal tutum; bunların sonucunda da davranışsal tutum geliştiremedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 5'de gösterilen son sonuçlara göre, "yeniliklere açık olma" kişilik özelliği ile bilişsel tutum (p=0,000<0,01), duygusal tutum (p=0,000<0,01) ve davranışsal tutum (p=0,000<0,05) arasında önemli bir ilişki vardır. Buna göre, yeniliklere açık olan yerli turistler, otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde yeni duyguları, macerayı ve yeni deneyimleri açık olduklarından dolayı bilişsel ve duygusal; bunun sonucunda da davranışsal tutumu daha yoğun hissederler şeklinde yorumlanabilir.

6.4. Algılanan Risk ve Tutum Arasındaki İlişki

Algılanan risk ve alt boyutlarının (performans riski, finansal risk, sosyal risk, psikolojik risk, zaman riski, fiziksel risk) tutum bileşenleri (bilişsel tutum, duygusal tutum, davranışsal tutum) ile ilişkisini belirlemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları tablo 6'da verilmiştir. Söz konusu analizde, tutum bileşenleri (bilişsel tutum, duygusal tutum, davranışsal tutum) bağımlı değişken; algılanan risk ve alt boyutları (performans riski, finansal risk, sosyal risk, psikolojik risk, zaman riski, fiziksel risk) bağımsız değişken olarak analize tabi tutulmuştur.

Tablo 6. Algılanan Risk ve Alt Boyutları İle Tutum Bileşenleri Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Boyutlar	Pearson Korelasyon Katsayısı	Performans Riski	Finansal Risk	Sosyal Risk	Psikolojik Risk	Zaman Riski	Fiziksel Risk	**Genel: Algılanan Risk**	Belirtme Katsayısı R^2
Bilişsel Tutum	r	0,044	-0,015	-0,023	-0,088	0,063	0,008	**-0,004**	0,000
	p	0,385	0,770	0,645	0,078	0,207	0,881	**0,933**	
Duygusal Tutum	r	0,044	0,001	-0,007	-0,054	0,133	-0,021	**0,018**	0,000
	p	0,385	0,988	0,887	0,279	0,008	0,676	**0,720**	
Davranışsal Tutum	r	0,008	-0,056	-0,087	-0,086	0,041	-0,047	**-0,063**	0,004
	p	0,878	0,261	0,082	0,085	0,411	0,345	**0,208**	
Genel: Tutum	**r**	**0,035**	**-0,025**	**-0,043**	**-0,083**	**0,088**	**-0,023**	**-0,018**	**0,000**
	p	**0,490**	**0,614**	**0,397**	**0,099**	**0,079**	**0,650**	**0,726**	

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

Tablo 6'daki bulgulara göre, genel tutum ile genel algılanan risk arasında, 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile, genel tutum

ile genel algılanan risk arasındaki "Pearson Korelasyon Katsayısı (r)" anlamlı değildir (p<0,05). Buna göre araştırma modelinde sunulan **H3 red edilmiştir.**

6.5. Tutum ve Yeniden Satın Alma Davranışı Arasındaki İlişki

Tutum bileşenlerinin (bilişsel tutum, duygusal tutum, davranışsal tutum) yeniden satın alma davranışı ile ilişkisini belirlemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları tablo 7'de verilmiştir. Söz konusu analizde, tutum bileşenleri (bilişsel tutum, duygusal tutum, davranışsal tutum) bağımsız değişken; yeniden satın alma davranışı bağımlı değişken olarak analize tabi tutulmuştur.

Tablo 7. Tutum ve Bileşenleri İle Yeniden Satın Alma Davranışı Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Boyutlar	Pearson Korelasyon Katsayısı	Bilişsel Tutum	Duygusal Tutum	Davranışsal Tutum	**Genel: Tutum**	Belirtme Katsayısı R^2
Yeniden Satın Alma Davranışı	r	-0,426	-0,439	-0,446	**-0,479**	0,229
	p	0,000***	0,000	0,000***	**0,000*** **	

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

Tablo 7'de gösterilen sonuçlara göre, genel tutum ile yeniden satın alma davranışı 0,001 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile, genel tutum ile yeniden satın alma davranışı arasındaki "Pearson Korelasyon Katsayısı (r)" anlamlıdır (p<0,001). Buna göre, araştırma modelinde sunulan **H4 kabul edilmektedir.** Tablo 7'de görüleceği üzere, genel tutum ile yeniden satın alma davranışı arasında ters yönlü orta düzeyde (r= -0,479) bir ilişki vardır. Bu sonuçtan yola çıkarak, genel olarak tutumdaki bir birimlik artış, satın alma davranışı üzerinde 0,50 birimlik azalışa sebep olmaktadır şeklinde ifade edilebilir. Aşağıda tutum bileşenleri ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişki sonuçları incelenmektedir.

Tablo 7'deki sonuçlara göre, "bilişsel tutum" ile yeniden satın alma davranışı arasında önemli bir ilişki bulunmuştur (p=0,000<0,001). Fakat, bilişsel tutum ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişki ters yönlü ve orta düzeydedir (r= -0,426). Bu durum, bilişsel tutumdaki bir birimlik artışın yeniden satın alma davranışı üzerinde 0,43'lük bir azalışa sebep olduğu şeklinde ifade edilebilir. Bu sonuç, araştırmaya katılan yerli turistlerin hemen hemen yarısının, konakladıkları otel işletmesi hakkında olumsuz bir bilişsel tutum geliştirdiklerini göstermektedir. Bu durum, bölgedeki dört ve beş yıldızlı tesislere gelen yerli turistlerin yarısının işletmelerin sunduğu hizmetler ile ilgili olumsuz fikirler oluşturduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 7'de gösterilen diğer bir sonuca göre, "duygusal tutum" ile yeniden satın alma davranışı arasında önemli bir ilişki bulunmuştur (p=0,000<0,001). Buna ilaveten, duygusal tutum ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişki ters yönlü ve orta düzeydedir (- 0,439). Bu sonuç, duygusal tutumdaki bir birimlik artışın, yeniden satın alma davranışı üzerinde 0,44'lük bir azalışa sebep olduğu şeklinde ifade edilebilir. Bu durum, bölgedeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine gelen yerli turistlerin hemen hemen yarısının satın almalarından kaynaklanan öfke, huzursuzluk ve kızgınlık hissettikleri şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 7'de sunulan son sonuca göre, "davranışsal tutum" ile yeniden satın alma davranışı arasında önemli bir ilişki bulunmuştur (p=0,000<0,001). Fakat, davranışsal tutum ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişki ters yönlü ve orta düzeydedir (r=

-0,479). Buna göre, davranışsal tutumdaki bir birimlik artışın, yeniden satın alma davranışı üzerinde 0,48'lik bir azalışa sebep olduğu şeklinde ifade edilebilir. Davranışsal tutum, bilişsel ve duygusal tutumun birleşiminden oluştuğu için ve bilişsel, duygusal tutumda sonuçlar ters yönlü ve orta düzeyde çıktığından dolayı, davranışsal tutumdaki sonuç açıklanabilir çıkmıştır. Yani, bölgedeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine gelen yerli turistlerin hemen hemen yarısı bir dahaki tatillerinde söz konusu konakladıkları işletmeyi tercih etmeyecekleri şeklinde yorumlanabilir.

6.6. Algılanan Risk ve Yeniden Satın Alma Davranışı Arasındaki İlişki

Algılanan risk ve alt boyutlarının (performans riski, finansal risk, sosyal risk, psikolojik risk, zaman riski, fiziksel risk) yeniden satın alma davranışı ile ilişkisini belirlemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları tablo 8'de sunulmuştur. Söz konusu analizde, yeniden satın alma davranışı bağımlı değişken; algılanan risk ve alt boyutları (performans riski, finansal risk, sosyal risk, psikolojik risk, zaman riski, fiziksel risk) bağımsız değişken olarak analize tabi tutulmuştur.

Tablo 8. Algılanan Risk ve Alt Boyutları İle Yeniden Satın Alma Davranışı Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Boyutlar	Pearson Korelasyon Katsayısı	Performans Riski	Finansal Risk	Sosyal Risk	Psikolojik Risk	Zaman Riski	Fiziksel Risk	**Genel: Algılanan Risk**	Belirtme Katsayısı R^2
Yeniden Satın Alma Davranışı	r	0,018	0,093	0,043	-0,004	-0,015	0,087	**0,079**	0,006
	p	0,673	0,022*	0,292	0,930	0,709	0,031*	**0,046***	

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

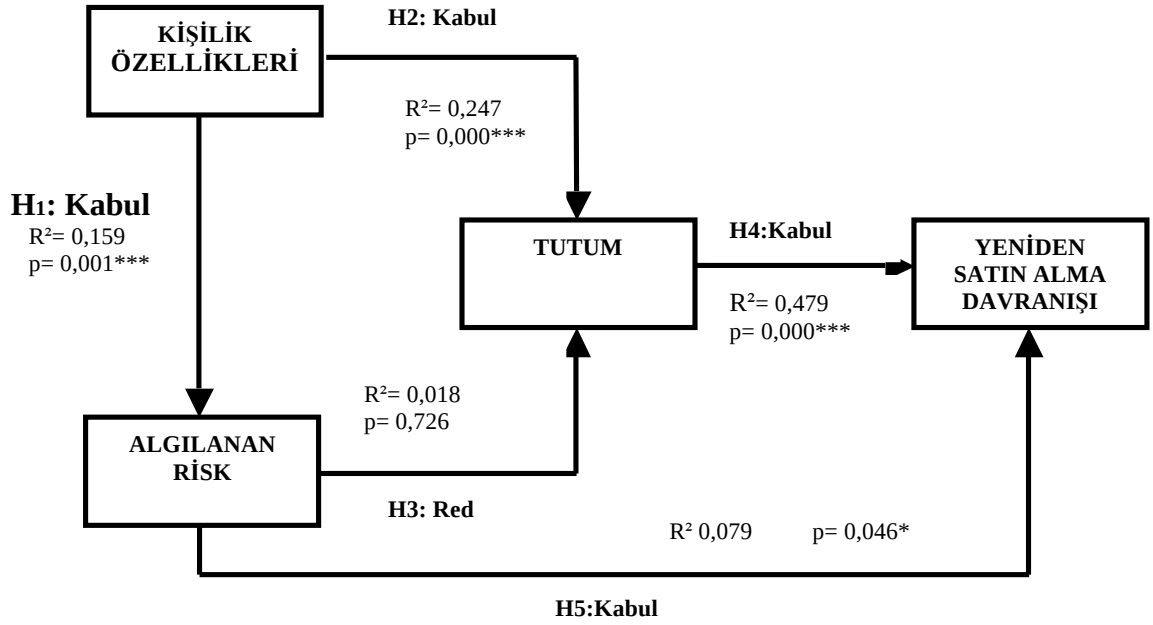
Tablo 8'de gösterilen sonuçlara göre, genel algılanan risk ile yeniden satın alma davranışı arasında 0,001 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile, genel algılanan risk ile yeniden satın alma davranışı arasındaki "Pearson Korelasyon Katsayısı (r)" anlamlıdır (p<0,001). Buna göre, araştırma modelinde sunulan **H5 kabul edilmektedir.** Tablo 8'de görüleceği üzere, genel algılanan risk ile yeniden satın alma davranışı arasında doğru yönlü zayıf düzeyde (r= 0,079) bir ilişki vardır. Ayrıca, performans riski, sosyal risk, psikolojik risk ve zaman riski ile yeniden satın alma davranışı arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir fark yokken; finansal risk ve fiziksel risk ile yeniden satın alma davranışı arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir fark vardır.

Bu sonuçlara göre, otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde finansal risk ve fiziksel risk algılayan yerli turistler yeniden satın alma davranışı geliştirmede diğer risk türlerine göre daha fazla olumsuzluğa düştükleri şeklinde yorumlanabilir.

6.7. Araştırma Modeli Sonucu

Şekil 11'de araştırma modeli sonucu gösterilmektedir. Buna göre, araştırma kapsamındaki yerli turistlerin kişilik özellikleri ile otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde algıladıkları risk türleri arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu yönde geliştirilen H1 kabul edilmiştir. Yine araştırma kapsamındaki yerli turistlerin kişilik özellikleri ile tutum arasındaki ilişkiyi incelemek için geliştirilen H2 kabul edilmiştir. Şekil 11'de gösterilen, yerli turistlerin otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde algıladıkları risk türleri ile tutum arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için geliştirilen H3 red edilmiştir. Tutum ve

yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla ortaya konan H4 kabul edilmiştir. Son olarak, yerli turistlerin otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde algıladıkları risk türleri ile yeniden satın alma davranışı arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığını ortaya koymak için geliştirilen H5 kabul edilmiştir.



Şekil 2. Araştırma Modeli Sonucu

Sonuç ve Tartışma

Turizm sektöründe, tüketici konumunda bulunan turistlerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onların davranışlarını anlamamız gerekir. Turistler, çok çeşitli seyahat ve turizm hizmetlerini satın alan tüketicilerdir. Bu endüstrideki işletmeler, tüketicilerin ürünlerini niçin talep ettiğini açıkça anladıkları taktirde, ürünlerini müşterilerinin ihtiyaçlarına en yakın bir şekilde üretmekle birlikte, müşterilerin ürünlerini satın alması için ikna edici ve tanıtıcı reklamları ve satış mesajlarını da daha iyi oluştururlar (Kurt, 2009, s. 21).

Turist davranışlarını belirleyen özelliklerden biri de kişiliktir. Her turistin kişilik özelliği farklıdır ve kişiliğin satın alma davranışı üzerinde etkili olduğu bilinmektedir. Fakat turistlerin, otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde kişilik özelliklerine göre algıladıkları risk türlerinin bilinmesi ve bu risk türlerinin yeniden satın alma davranışlarını ne yönde etkilediğinin tespit edilmesi, otel işletmelerinin ürünlerini turistlerin satın alması için ikna edici ve tanıtıcı reklamları ve satış mesajlarını daha etkin belirlemesi ve ortaya koyması açısından önemlidir. Çünkü, kişilik algılanan risk üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Breakwell, 2014).

Yerli turistlerin kişilik özellikleri ve otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde algıladıkları risk türlerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, genel kişilik özellikleri ile algılanan risk arasında önemli bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca çalışmada, her bir kişilik özelliğinin her bir algılanan risk türü ile ilişkisi olup olmadığını test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu sonuçlara göre, otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde "dışadönük" kişilik özelliğine sahip yerli

turistlerin finansal riski, sosyal riski ve zaman riskini; "uyumluluk" kişilik özelliğine sahip yerli turistlerin sadece zaman riskini; "sorumluluk" kişilik özelliğine sahip yerli turistlerin sosyal riski ve psikolojik riski; "duygusal denge" kişilik özelliğine sahip yerli turistlerin performans riskini, finansal riski, sosyal riski, psikoloji riski, zaman riskini ve fiziksel riski; ve son olarak ise "yeniliklere açık olma" kişilik özelliğine sahip yerli turistlerin ise performans riskini ve sosyal riski algıladıkları tespit edilmiştir. Lepp v.d. (2014) araştırmada, macerayı seven turistlerin diğer turistlere göre tatil satın almada daha az risk algıladıklarını tespit etmişleridir.

Çalışmada, yerli turistlerin otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde geliştirdikleri tutum ile yeniden satın alma davranışları arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda, yerli turistlerin otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde geliştirdikleri tutum ile yeniden satın alma davranışları arasında önemli bir ilişki bulunmuştur. Her bir tutum bileşeninin yeniden satın alma davranışı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, bilişsel tutum ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişkinin ters yönlü ve orta düzeyde (r= -0,426); duygusal tutum ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişkinin ters yönlü ve orta düzeyde (r= -0,439) ve davranışsal tutum ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişkinin ters yönlü ve orta düzeyde (r= -0,479) olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada son olarak, yerli turistlerin otel işletmelerinden tatil satın alma sürecindeki algıladıkları risk türleri ile yeniden satın alma davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu sonuçlara göre, yerli turistlerin otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde algıladıkları performans riski, sosyal risk, psikolojik risk ve zaman riski ile yeniden satın alma davranışları arasında önemli bir ilişki yokken; finansal risk ve fiziksel risk ile yeniden satın alma davranışı arasında önemli bir ilişki tespit edilmiştir.

Tüm bu sonuçlara göre, otel işletmeleri pazarlama sürecinde yaptıkları reklam, kişisel satış, satış geliştirme ve halkla ilişkiler faaliyetlerinde tüketicilerin kişilik özelliklerini dikkate alarak farklı dönemlerde farklı kişilik özelliklerine yönelik kampanyalar yürütebilirler. Bunun için, dışadönük kişilik özelliğine sahip yerli turistler otel işletmelerinden tatil satın alma sürecinde finansal risk, sosyal risk ve zaman riskini; uyumluluk kişilik özelliğine sahip yerli turistler sadece zaman riski; sorumluluk kişilik özelliğine sahip yerli turistler sosyal risk ve psikolojik riski; duygusal denge kişilik özelliğine sahip yerli turistler tüm riskleri ve yeniliklere açık olma kişilik özelliğine sahip yerli turistler performans riskini, finansal riski ve sosyal riski algıladıklarından dolayı, otel işletmeleri tutundurma faaliyetlerinde belirli dönem aralıklarında algıladıkları riskleri minimize edecek imgeleri, taahhütleri ön plana çıkarmalıdırlar.

Turizm işletmelerinin odağında insan vardır. Aynı zamanda, üretici ve tüketici turizm sektöründe birebir karşı karşıya gelirler. Bu yüzden, otel işletmeleri tüketicilerin kişilik özelliklerine göre tutundurma faaliyetleri düzenlemeli, onların korkularını, endişelerini bilerek; bu korku ve endişeleri yok edecek taahhüt, slogan, kampanya v.b. satış geliştirme araçları üretmelidirler.

Kaynakça

Babacanlı, H., İlhan, T., ve Aslan, S. (2009). "Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi", Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 7(2), 261-279.

Bauer, R. A. (1967). *Consumer Behavior as Risk Taking, in Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*, Donald F. Cox, (Editör), Harvard University.

Boksberger, P. E., Bieger, T., ve Laesser, C. (2007). "Multidimensional Analysis of Perceived Risk in Commercial Air Travel", Journal of Transport Management, 13, 90 – 96.

Breakwell, G. M. *The Psychology of Risk,* Second Edition, Cambridge: Cambridge University Press.

Cox, D. F. Ve Rich, S. U. (1964). "Perceived Risk and Consumer Decision-Making: The Case of Telephone Shopping", Journal of Marketing Research, 1(4), 32-39.

Evans, J. R., ve Berman, B. (1997). *Marketing*, Seventh Edition, Prentice Hall International.

Featherman, M. S., ve Pavlou, P. A. (2003). "Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective", International Journal of Human-Computer Studies, 59, 451 – 474.

Fuchs, G. ve Reichel, A. (2006). T"ourist Destination Risk Perception: The Case of Israel", Journal of Hospitality Marketing and Management, 14(2), 83-108.

Goldberg, L. R. (1990). "An Alternative Description of Personality: The Big Five Factor Structure", Journal of Personality and Social Psychology, 59(6), 1216-1229.

Goldberg, L. R. (1992). "The Development of Markers for the Big-Five Factor Structure", Psychological Assessment, 4 (1), 26-42.

Grewal, D., Gotlieb, J., ve Marmorstein, H. (1994). "The Moderating Effects of Massage Framing and Source Credibility on the Price-Perceived Risk Relationship", Journal of Consumer Research, 21(June), 145 – 153.

Güney, S. (2009). *Davranış Bilimleri*, 5. Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım A.Ş.

İnceoğlu, M. (2010). *Tutum Algı İletişim*. 5. Baskı, İstanbul: Beykent Üniversitesi Yayınevi.

Kaplan, L. B., Szybillo, G. J., ve Jacoby, J. (1974), "Compenents of Perceived Risk inProduct Purchase: a Cross-Validation", Journal of Applied Psychology, 59(3), 287-291.

Kaplanski, G., ve Levy, H. (2014), "Seasonality in Perceived Risk: A Sentiment Effect", http://ssrn.com/abstract=1116180.

Karaca, Y. (2010). *Tüketici Satın Alma Karar Sürecinde Ağızdan Ağıza Pazarlama*, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Karamustafa, K., ve Erbaş, E. (2011). "Satın Alma Karar Sürecinde Algılanan Risk: Paket Turlara Yönelik Bir Araştırma", Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi, 3(1), 103 – 144.

Karasar, N. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 10. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Keegan, W. J. (1995). *Marketing*, Prenctince Hall: Englewood Cliffs.

Kurt, S. (2009). *Turizm Yönetimi ve Pazarlama Stratejileri*, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Çalışma Raporu.

Lee, P.. (2003). *The Role Of Perceived Risk In New Product Alliances*, Washington State University, May, 2003.

Lepp, A., Gibson, H., ve Lane, C. (2014). "Image and Perceived Risk: A Study of Uganda and its Official Torism Website", Tourism Management, 32 (3), 675-684.

Lepp, A. ve Gibson, H. (2003). "Tourist Roles, Perceived Risk and International Tourism", Annals of Tourism Research, 30(3), 606-624.

Maser, B. ve Weirmair, K. (1998). "Travel Decision-Making: From the Vantage Point of Perceived Risk and Information Preferences", Journal of Travel and Tourism Marketing, 7(4), 107-121.

Mitchell, V. W. Ve Boustani, P. (2015). "The Effects of Demographic Variables on Measuring Perceived Risk", Developments in Marketing Sciences: Proceedings of the Academy of Marketing Science, 1 (1), 663-669.

Mitchell, V. W. ve Vassos V. (1998). "Perceived Risk and Risk Reduction in Holiday Purchases: A Cross-Cultural and Gender Analysis", Journal of Euromarketing, 6(3), 47-79.

Mitchell, V. W., McGoldrick, P.J. (1996). "Consumer's Risk-Reduction Strategies: A Review and Synthesis", The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research, 6(1), 1-33.

Mitchell, V. W. (1999). "Consumer Perceived Risk: Conceptualisations and Models", European Journal of Marketing, 33(1/2), 163-195.

Orel, F. ve Zeren, D. (2009). "Pazarlama ve Tüketici Yandaşlığı Anlayışına Yönelik Tüketici Tutumları: Boylamsal Bir Çalışma", Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, 46 (536), 65-78.

Özgüven, N. (2011). "Tüketicilerin Online Alışverişe Karşı Tutumları İle Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Analizi", KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 13 (21), 47-54.

Patrick, H. A. (2010). "Personality Traits in Relation to Job Satisfaction of Management Educators", Asian Journal of Management Research, 1(1), 239 – 249.

Pelit, E., Türkmen, F., ve Yarmacı, N. (2010). "Turizm Sektöründeki İşgörenlerin Kişilik Özelliklerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma", Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 2(1), 9-16.

Reisinger, Y. ve Mavondo, F. (2006). "Cultural Differences in Travel Risk Perception", Journal of Travel and Tourism Marketing, 20(1), 13-31.

Roehl, W. S. ve Fesenmaier D. R. (1992). "Risk Perceptions and Pleasure Travel: An Exploratory Analysis", Journal of Travel Research, 30(4), 17-26.

Roselius, T. (1971). "Consumer Rankings of the Risk Reduction Methods", Journal of Marketing, 35(1), 56-61.

Ross, I. (1975). "Perceived Risk and Consumer Behavior: A Critical Review", Advances in Consumer Research, 2(1), 1-19.

Ryan, C. (1995) *Researching Torusit Satisfaction Issues Concepts, Problems*. London: Routledge Pres. Akt:Yaylı A. ve Öztürk, Y. (2006) "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 17(1), 87-98.

Sığrı, Ü., Şişman, F. A., ve Gemlik, H. N., (2010). "Çalışanların Kişilik Özellikleri İle Müzakerecilik Yetenekleri Arasındaki İlişkinin Analizi: Sigortacılık ve Lojistik Sektörlerinde Bir Araştırma", International Journal of Economic and Administrative Studies, 3 (5), 101-122.

Slevitch, L. ve Sharma, A. (2008). "Management of Perceived Risk in the Context of Destination Choice", International Journal of Hospitality and Tourism Administration, 9(1), 85-103.

Somer, O., Golberg, L. R. (1999). "The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjective", Journal of Personality and Social Psyhology, 76 (3), 421-450.

Sönmez, S. F. ve Graefe, A. R. (1998). "Determining Future Travel Behavior from Past Travel Experience and Perceptions of Risk and Safety", Journal of Travel Research, 37(2), 171- 178.

Stone, R. N., ve Mason, B. J., (1995), "Attitude and Risk: Exploring The Relationship", Psychology and Marketing, 12(2), 20 – 23.

Stone, R. N. ve Grønhaug, K. (1993). "Perceived Risk: Further Considerations for the Marketing Discipline", European Journal of Marketing, 27(3), 39-50.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Türkiye Oteller Listesi, 31.06.2012

Taylor, J. W. (1974). "The Role of Risk in Consumer Behavior", Journal of Marketing, 38, 55.

Tsaur, S. H., Tzeng, G.H. ve Wang K.C. (1997). "Evaluating Tourist Risks From Fuzzy Perspectives", Annals of Tourism Research, 24(4), 796-812.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, 2. Baskı Ankara: Detay Yayıncılık.

Yavaş, U. (1987). "Foreign Travel Behaviour in A Growing Vacation Market: Implications for Tourism Marketers", European Journal of Marketing, 21(5), 57-69.

Yüksel, Ö. (2006). *Davranış Bilimleri,* Ankara: Gazi Kitabevi.

The Study of Relation Among Personality Characteristics, Perceived Risks And Repurchasing Behaviours Of Consumers: A Research Of Hotel Enterprises

Erdem TEMELOĞLU
Çanakkale Onsekiz Mart University
Ayvacık Vocational School
Ayvacık, Çanakkale, Turkey

etemeloglu@comu.edu.tr

Extensive Summary

Preference is the main problem of consumers' attitude. Consumers perceive some risks and be undecisive while making purchasing preference. The main responsibilities of operating is prevent perceiving risks. Due to general feature of service , this situation gets more importance at hotel operating. Besides, personality features are nor the same for every consumer. In this way, hotel operating endeavor for knowing personality features of consumers, that can help decrease perceiving risks of tourists.

At this point, the basic aim of this work is designating variety of perceiving risks to personality features of consumers who purchase those touristic products. Related to this, it is exposed if there is a relation between personality features and perceived risk of purchasing. In the city of Çanakkale and Balıkesir, there are five and four star hotels that has domestic tourists in July, 2012. At that time , there is no chance to make lists of domestic tourists; that's why examplification is used. With this aim, sample of five star hotel and four star hotel are seperated. Totally, there are 398 domestic tourists in the sample. At the end of research the data is analyzed with SPSS 19, statistics program. In this research; Frequency analysis, T- test for independent samples, Anova Test, Correlation analysis , Multiple regression analysis and Reliability analysis are used.

When all the symptoms are evaluated totally, there is a positive correlation between personality features and perceived risk. If the subscales of personality features and perceived risks are evaluated, there are found some meaningful correlation between extraversion and finacial risk, social risk, time risk; compatability and time risk; responsibility and social risk, psychological risk; emotional balance and performance, financial,social, psychological, time, physical risks; being innovative and performance, financial, social risks.

For other symptoms, there is a positive correlation between personality features and attitude. When the subscales of personality features and attitude are evaluated, there is a meaningful correlation between every personality features which; extraversion, compatability, responsibility, being innovative and cognitive attitude ,emotional attitude, behavioral attitude.

Also if all the symptoms are evaluated totally again, there is a positive and meaningful correlation between perceived risk and purchasing preference. When the

subscales of perceived risk is evaluated, there is a meaningful correlation between financial risk, physical risk and purchasing preference.

Other meaningful symptom is evaluated totally, It shows that there is a positive and meaningful correlation between attitude and purchasing preference. When the subscales of attitude is evaluated, there is an important correlation between; cognitive attitude, emotional attitude, behavioral attitude and purchasing preference.

For conclusion personality features of tourists affect perceived risk at the process of purchasing vacation. Besides personality features of tourists and type of perceived risks at the process of purchasing affect purchasing preference.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Pazarlama Harcamalarının Firma Değeri Üzerindeki Etkisi Üzerine Bir Araştırma*

A Research on The Effects of Marketing Spending on Firm Value

Mesut DOĞAN
Afyon Kocatepe Üniversitesi,
Bayat Meslek Yüksekokulu,
Afyonkarahisar, Türkiye
mesutdogan@aku.edu.tr

Gülsevil MECEK
Afyon Kocatepe Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Afyonkarahisar, Türkiye
gulsevill@gmail.com

Özet

Bu çalışmanın amacı "Pazarlama Harcamalarının" firma değeri üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmada Borsa İstanbul'da (BIST) imalat sanayide hisse senetleri işlem gören 120 firmanın 2009-2012 yıllarına ait verilerinden yararlanılmıştır. Çalışmada bağımlı değişken olarak muhasebe temelli performans göstergesi "Varlık Karlılığı" (ROA) ve "Öz Sermaye Karlılığı" (ROE) ile piyasa esaslı performans göstergesi Tobin's q (Q) oranı kullanılmıştır. Ampirik analizlerde çoklu regresyon ve korelasyon yöntemleri ile tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda pazarlama harcamaları ile firma değeri arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Sonuç olarak; işletmeler pazarlama harcamalarını bir gider olarak değil, işletmeye değer yaratan bir yatırım olarak düşünmelidir.

Anahtar Kelimeler: Pazarlama Harcamaları, Firma Değeri, Borsa İstanbul

Abstract

The purpose of this study is to investigate the influence of "Marketing Expenses" on firm value. The study uses data belonging to 120 firms, which are traded in Borsa Istanbul (BIST) in the period of 2009-2012. The independent variables used in the study consist of "Return on Assets" (ROA) and "Return on Equity" (ROE), which are accounting based performance indicators. The other is "Tobin's q" ratio which is market-based ratio. The regression and correlation analysis have been employed in empirical analyzes. The result of the conducted analysis showed that the increase in marketing expenses influences value of the firms in a positive way. As a result, organizations should accept the marketing expenses not only as a spending but also an investment as a value added to business.

Keywords: *Marketing Expenses, Firm Value, Borsa Istanbul*

* Bu araştırma 2014 yılında 29-31 Mayıs tarihleri arasında Uludağ Üniversitesi tarafından düzenlenen 2. Uluslararası Muhasebe ve Finans Sempozyumunda sunulmuştur.

1.Giriş

Finansal olarak, pazarlama gerek entellektüel bir disiplin olarak, gerekse de bir işletme fonksiyonu olarak öneminin farkına yeterince varılmayan bir bilim dalı olarak ifade edilebilir. Bu durum, büyük ölçüde pazarlamanın amacının açık, anlaşılabilir ve herkes tarafından kabul edilen bir çerçevede tanımlanamamasından kaynaklanmaktadır (Külter ve Demirgüneş, 2010, s. 327). Genel kabul görmüş muhasebe usul ve prensiplerine göre pazarlama harcamaları bir gider unsuru olarak kabul edilmektedir. Pazarlama harcamalarının işletmelerin gelir tablolarında faaliyet giderinde bulunması bu bakış açısının en önemli göstergelerinden birisidir. Fakat son yıllarda finansman alanında bazı yaklaşımlar doğrultusunda pazarlama harcamalarının bir gider olarak değil, işletmeye gelecekte değer yaratacak bir yatırım olarak değerlendirilmesi fikri öne çıkmaya başlamıştır (Topuz ve Akşit, 2013, s. 53).

Bir işletmenin en temel harcamaları faaliyet giderleridir. Faaliyet giderleri ise "Araştırma Geliştirme", "Genel Yönetim" ve "Pazarlama" giderlerinden oluşmaktadır. Şüphesiz işletmelerin pazarlama harcamaları en önemli giderleridir. Teorik tartışmalarda farklı ülkelere yönelik yapılmış çalışmalarında yazarlar, pazarlama harcamalarını firmaya gelecekte değer yaratacak bir yatırım olduğunu savunmuşlardır. Konuya ilişkin yapılmış olan çalışmaların önemli bir kısmında bu düşünceyi destekler nitelikte pazarlama harcamaları ile firma karlılığı, firma değeri veya firma satışları arasındaki pozitif sonuçlar elde etmişlerdir.

Konuya ilişkin uluslararası literatür taramasında pazarlama harcamaları ile firma karlılığı arasındaki ilişkiyi, pazarlama harcamaları ile firma satışları arasındaki ilişkiyi ve pazarlama harcamaları ile firmaların piyasa performansı arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmalar mevcuttur. Ulusal literatür incelendiğince ise pazarlama harcamaları ile firma karlılığı arasındaki ilişkiyi inceleyen iki adet araştırmaya rastlanılmıştır. Bu çalışma; uygulama dönemi, analize dahil edilen firmalar ve pazarlama harcamalarının hem muhasebe esaslı performans göstergeleri (ROA ve ROE) hem de piyasa esaslı performans göstergesi (Tobin's q) üzerindeki etkisi ayrı ayrı incelenmesi bakımından diğer çalışmalardan ayrışmaktadır.

Bu çalışmanın amacı "Pazarlama Harcamalarının" *(PAZAR)* firma değeri üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmada Borsa İstanbul'da (BIST) imalat sanayide hisse senetleri işlem gören 120 firmanın 2009-2012 yıllarına ait verilerinden yararlanılmıştır. Araştırmada bağımlı değişken olarak muhasebe temelli performans göstergesi "Varlık Karlılığı" (ROA) ve "Öz Sermaye Karlılığı" (ROE) ile piyasa esaslı performans göstergesi Tobin's Q oranı kullanılmıştır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Girişten sonra ikinci bölümde pazarlama harcamaları ile firmaların finansal performansı arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmalar özetlenmiştir. Üçüncü bölümde değişkenler ve çalışmanın metodolojisi açıklanarak hipotezler geliştirilmiştir. Dördüncü bölümde korelasyon ve çoklu regresyon sonuçları yer almaktadır. Son bölümde ise araştırmanın genel bir değerlendirilmesi yapılmıştır.

2. Literatür Taraması

Konuya ilişkin literatür taramasında pazarlama harcamaları ile firma karlılığı arasındaki ilişkiyi, pazarlama harcamaları ile firma satışları arasındaki ilişkiyi ve pazarlama harcamaları ile firmaların piyasa performansı arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmalar mevcuttur. Söz konusu çalışmalar aşağıda özetlenecektir.

Pazarlama harcamaları ile firma performansı arasındaki ilişkiyi ölçen ilk çalışmalardan biri Simon (1969); Lambin (1969) tarafından yapılmıştır. Daha sonra ise Abdel-Khalik (1975) İngiltere'de 1955-1973 yıllarını kapsayan ve çeşitli sektörler üzerine yaptığı çalışmasında pazarlama harcamalarının firma satışları ve performansı üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Benzer bulgular Simon (1969); Lambin (1969); Megna ve Mueller (1991); Yiannaka, Giannakas ve Tran (2002) tarafından da tespit edilmiştir. Buna karşın Baltagi ve Levin (1986) pazarlama harcamaları ile satışlar arasında negatif bir ilişki belirlemiştir. Benzer şekilde Hamilton (1972) ise ABD sigara sektöründen bulunan firmalar üzerine yaptığı çalışmasında pazarlama harcamalarının satışlar üzerinde olumsuz bir etki yaptığını savunmuştur. Bu sonuçların dışında Hula (1988); Abbott, Lawler ve Ling (1997); Duffy (1999) gibi yazarlar ise pazarlama harcamalarının satışlar üzerinde etkisinin olmadığını savunmuşlardır.

Paton ve Williams (1999) İngiltere firmaları üzerine yaptıkları çalışmalarında pazarlama harcamaları ile firma performansı arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. 1991-1993 yıllarının verilerinden yararlanılan çalışmada 325 orta ve büyük ölçekteki firmaların verileri kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda pazarlama harcamalarının firma performansı üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Benzer şekilde İngiltere'de faaliyette bulunan firmalar üzerine yaptığı ve 1990-1998 yıllarını kapsayan çalışmalarında Shah ve Stark (2005) pazarlama harcamalarının firmaların gelecekteki kazançlarını ve piyasa değerini etkileyip etkilemediğini araştırmışlardır. Yapılan analizler sonucunda pazarlama harcamalarının firmaların piyasa değeri ve gelecekteki kazançları üzerinde önemli bir etkisinin olduğunu belirlemişlerdir.

Yücel ve Kurt (2003) Borsa İstanbul'da 2001 yılında endeks 100'de bulunan firmalar üzerine yaptıkları çalışmada pazarlama harcamalarının firma karlılığı üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Gerçekleştirilen analiz sonucunda pazarlama harcamaları ile net gelir arasında negatif; buna karşın faaliyet karı ve satışlar arasında pozitif bir ilişkiyi ortaya koymuşlardır. Benzer şekilde Çifci, Doğanay ve Gülşen (2010) Borsa İstanbul'a kayıtlı firmalar üzerine yaptıkları çalışmalarında pazarlama harcamaları ile performans arasındaki ilişki incelenmişlerdir. 2000-2008 yıllarını içine alan araştırmalarında 82 firmanın verilerini kullanmışlardır. Ampirik analizler sonucunda; pazarlama harcamalarının, firmaların performansı üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu saptamışlardır.

Conchar, Crask ve Zinkhan (2005) 1985-2004 yılları arasında ABD'de bulunan firmalara yönelik araştırmalarında pazarlama harcamalarının performans üzerindeki eskisini incelemişlerdir. En küçük kareler yönteminin sonucunda pazarlama harcamaları ile firma performansı arasında pozitif bir ilişki elde etmişlerdir. Benzer şekilde Siong (2010) 2004-2008 yıllarını içine alan ve Malezya borsasına kayıtlı firmalar üzerine yaptığı araştırmasında pazarlama harcamalarının firma performansı üzerindeki etkisini ampirik olarak test etmiştir. En küçük kareler yöntemi kullandığı araştırmasının sonucunda pazarlama harcamaları ile firma performansı arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Anindita, Prashant ve Anantha (2008) Hindistan'da faaliyette bulunan firmalar üzerine yaptıkları çalışmada pazarlama harcamalarının firma karlılığı ve değeri üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmada 2000-2007 yıllarında faaliyette bulunan 172 firmanın verilerinden yararlanılmıştır. Ampirik analizlerde çoklu regresyon, ANOVA ve korelasyon yöntemleri kullanılmıştır. Çalışma sonucunda pazarlama

harcamaları ile Tobin's Q ve karlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı olmayan bir ilişki elde etmişlerdir. Benzer sonuçlar Erickson ve Jacobso (1992); Sougiannis (1994) Tsai (2001); Core (2003); tarafından da tespit edilmiştir.

Gupta (2008) Hindistan'da tekstil, otomotiv ve gıda sektöründe faaliyette bulunan firmalar üzerine yaptığı çalışmasında pazarlama harcamalarının firma performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. 1997-2006 yıllarının verilerinden yararlandığı çalışmasında otomotiv sektörü için pazarlama harcamaları ile karlılık arasında pozitif bir ilişki; buna karşın tekstil ve gıda sektörü için pazarlama harcamaları ile karlılık arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Pitelis (1991); Sougiannis (1994); Graham ve Frankenberger (2000); Notta ve Oustapassidis (2001) gibi yazarlar da benzer şekilde pazarlama harcamaları ile karlılık arasında pozitif bir ilişki belirlemişlerdir.

Qureshi (2007) İngiltere'de 1998-2003 yılları arasında faaliyette bulunan firmalar üzerine yapılan araştırmada pazarlama harcamaları ile piyasa performansı arasındaki ilişki incelemiştir. En küçük kareler yönteminden yararlandığı çalışma sonucunda yazar, pazarlama harcamaları ile piyasa performansı arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur. Benzer şekilde Hamilton, Richards ve Stiegert (2013) İngiltere'de bulunan firmalar için yaptıkları çalışmalarında pazarlama harcamaları ile piyasa performansı arasında pozitif bir ilişki belirlemişlerdir. Benzer şekilde Topuz ve Akşit (2013) İMKB Gıda Sektörü işlem firmalara yönelik yaptıkları çalışmalarda Pazarlama harcamalarının firmaların hisse senedi getirileri üzerindeki etkisi ampirik olarak test etmişlerdir. 18 firmanın verilerini kullandıkları araştırmada panel regresyon yönteminden yararlanmışlardır. Gerçekleştirilen analiz sonucunda pazarlama harcamalarının cari dönemde hisse senedi getirileri üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğunu ve pazarlama harcamaları ile hisse senedi getirileri arasındaki ilişkinin konkav olduğunu belirlemişlerdir. Morck ve Yeung (1991); Chauvin ve Hirschey (1994); Cheng ve Chen (1997) Chauvin ve Hirschey (1997) gibi yazarlar da benzer şekilde pazarlama harcamaları ile piyasa performansı arasında pozitif bir ilişki belirlemişlerdir. Buna karşın Han ve Manry (2004) pazarlama harcamaları ile piyasa performansı arasında negatif bir ilişki tespit etmişlerdir.

3. Metodoloji

Bu çalışmanın temel amacı Pazarlama Harcamalarının" (PAZAR) firma değeri üzerindeki etkisini incelemektir. Başka bir ifade ile araştırmada, pazarlama harcamalarının firmaların karlılığını azaltıcı bir etki mi yaptığı yoksa işletmeye değer yaratan bir yatırım mı olduğu belirlenecektir. Çalışmada Borsa İstanbul'da (BIST) imalat sanayide hisse senetleri işlem gören 120 firmanın 2009-2012 yıllarına ait verilerinden yararlanılmıştır. Analizlerde kullanılan tüm finansal veriler BIST resmi internet sayfası (www.borsaistanbul.com) ve Kamuyu Aydınlatma Platformu'na (KAP) ait internet sayfası (www.kap.gov.tr) veri tabanlarından sağlanmıştır. Ampirik analizlerde çoklu regresyon ve korelasyon yöntemleri ile tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Örneklemin hata terimleri arasında birinci dereceden oto-korelasyon olup olmadığını test etmek için Durbin-Watson d istatistiği kullanılmıştır. Ayrıca çoklu bağlantının saptanması için varyans artış faktör (VIF=Variance Inflation Factors) yönteminden yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Analizde Kullanılan Değişkenler

Değişkenler	Tanımlamalar
Bağımlı Değişkenler	
Varlık Karlılığı (ROA)	Net Kar/Toplam Varlıklar
Öz Sermaye Karlılığı (ROE)	Net Kar/Toplam Öz Sermaye
Tobin's q (Q)	Piyasa Değeri/Defter Değeri
Temel Bağımsız Değişken	
Pazarlama Harcamalarının Yoğunluğu (PAZAR)	Pazarlama Harcamaları/Toplam Satışlar
Kontrol Değişkenler	
Borç Seviyesi (BORÇ)	Toplam Borçlar/Toplam Öz Sermaye
Toplam Varlıklar (VARLIK)	Toplam Varlıkların Logaritması
Likidite seviyesi (LİKİT)	Dönen Varlıklar / Kısa Vadeli Borçlar

Tablo 1'de tanıtılan bağımlı ve bağımsız değişkenler kullanılarak ve literatürde yer alan çalışmalar Core (2003); Sougiannis (1994); Erickson ve Jacobson (1992); Han ve Manry (2004); Cheng ve Chen (1997); Chauvin ve Hirschey (1994); Tsai (2001); Notta ve Oustapassidis (2001); Graham ve Frankenberger (2001); Paton ve Williams (1999); Megna ve Mueller (1991) esas alınarak aşağıdaki regresyon modelleri ve hipotezler geliştirilmiştir.

Model I: $(ROA)_{it} = \beta_{it} + \beta 2\ PAZAR_{it} + \beta 3\ BORÇ_{it} + \beta 4\ VARLIK_{it} + \beta 5\ LİKİT_{it} + e_{it}$

Model II: $(ROE)_{it} = \beta_{it} + \beta 2\ PAZAR_{it} + \beta 3\ BORÇ_{it} + \beta 4\ VARLIK_{it} + \beta 5\ LİKİT_{it} + e_{it}$

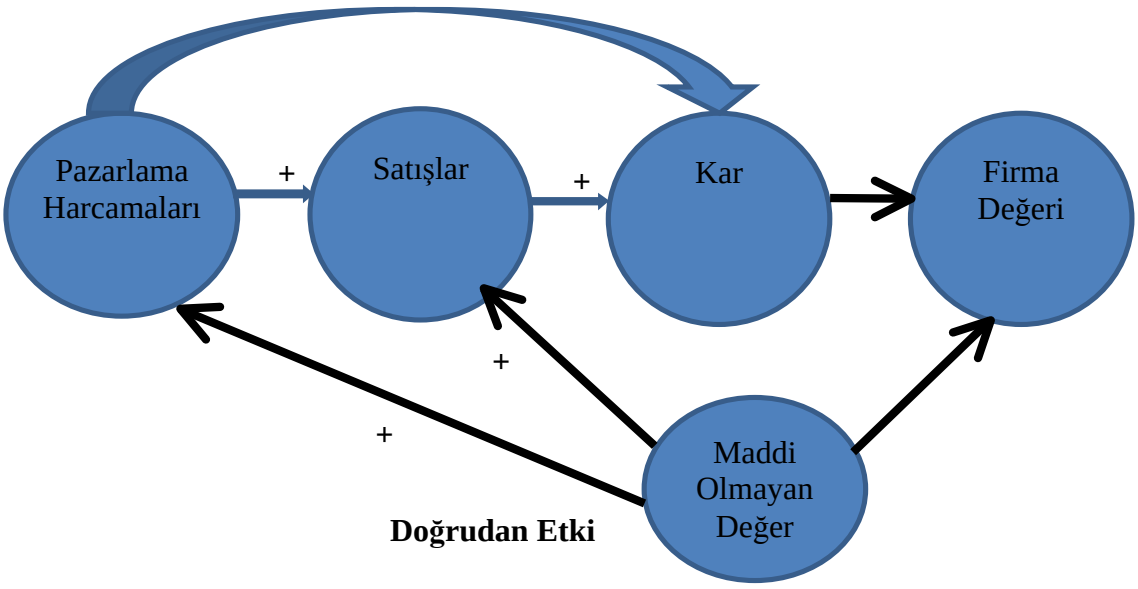
Model III: $(Q)_{it} = \beta_{it} + \beta 2\ PAZAR_{it} + \beta 3\ BORÇ_{it} + \beta 4\ VARLIK_{it} + \beta 5\ LİKİT_{it} + e_{it}$

H_1: Pazarlama Harcamaları ile ROA arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_2: Pazarlama Harcamaları ile ROE arasında pozitif bir ilişki vardır

H_3: Pazarlama Harcamaları ile Q arasında pozitif bir ilişki vardır

Pazarlama harcamalarının firma değerine doğrudan ve dolaylı etkisi aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 1: Pazarlama Harcamaları ve Firma Değeri (Joshi ve Hanssens, 2010, s. 40.)

Tablo 2: Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	ROA	ROE	Q	PAZAR	BORÇ	VARLIK	CARİ
MİN	-,39	-1,01	,27	,00	,01	15,86	,16
MAX	,84	1,30	42,15	,46	1,30	23,56	79,20
MEDYAN	,032	,0421	1,34	,050	,430	19,42	1,61
ORT.	,031	,040	2,10	,078	,444	19,51	2,68
ST. HATA	,092	,158	2,71	,079	,228	1,48	4,79
GÖZLEM SAYISI	480	480	480	480	480	480	480

Tablo 2'de ampirik analizlerde kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait tanımlayıcı istatistik sonuçları gösterilmiştir. Tablo 2'den görüldüğü gibi BIST'te imalat sanayide yer alan ve analiz kapsamında incelenen firmaların ortalama ROA'sı %3, ROE'si %4, Tobin's q (Q) oranı 2,45 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca satışlar içerisindeki pazarlama harcamaları oranı da (PAZAR) %7,8 olarak hesaplanmıştır.

4. Bulgular

Tablo 3'te ampirik analizlerde kullanılan değişkenlere ilişkin korelasyon sonuçları yer almaktadır. Tablo 3'ten görüldüğü gibi pazarlama harcamaları ile performans göstergeleri arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. Başka bir ifade ile pazarlama harcamaları (PAZAR) arttıkça, ROA, ROE ve Tobin's Q oranı da artmaktadır. Ayrıca korelasyon tablosunda bağımsız değişkenler arasında önemli bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Bu durum modelin güvenirliliğini artırmaktadır.

Tablo 3: Korelasyon Tablosu

	ROA	ROE	Q	PAZAR	BORÇ	VARLIK	CARİ
ROA	1						
ROE	,697**	1					
Q	,060	,020	1				
PAZAR	,250**	,117*	,111**	1			
BORÇ	-,365**	-,136**	-,146**	,182**	1		
VARLIK	,208**	,178**	,108*	-,099*	,079	1	
CARİ	,179**	,103*	,135**	-,136**	-,414**	-,151**	1

** ve * sırasıyla % 5 ve % 10 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 4 ve 5'te yukarıda geliştirilen modele ilişkin firmaların pazarlama harcamaları ile muhasebe esaslı performans göstergesi olan ROA arasındaki ilişkiyi gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 5'ten görüldüğü gibi bağımsız değişken olarak modele dahil edilen pazarlama harcamaları *(PAZAR)* kaldıraç

oranı *(BORÇ),* toplam varlıklar *(VARLIK)* ve cari oran *(LİKİT)* bağımlı değişken olan Varlık Karlılığını (ROA) etkilemektedir. Çoklu regresyon sonuçları incelendiğinde temel bağımsız değişken olarak kullanılan *PAZAR* ile *ROA* arasında pozitif ve istatistiksel olarak %5 düzeyinde anlamlı bir ilişki görülmektedir. Başka bir ifade pazarlama harcamalarının yoğunluğu arttıkça firmaların varlık başına düşen karlılığı da artmaktadır. Kontrol değişkenleri olan *VARLIK* ve *CARİ* ile *ROA* arasında pozitif bir ilişki; buna karşın *BORÇ* ile *ROA* arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir. Sonuç olarak H1 hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 4: Model Özet Sonuçları (ROA)

Model	*R2*	*Düzeltilmiş R2*	*Tahminin Standart Hatası*	*F*	*Anlamlılık Sig.*	*Durbin-Watson d İstatistiği*
ROA	,198	,192	,08352	29,407	0,000	1,787

Tablo 5: Regresyon Analizi Sonuçları (ROA)

MODEL ROA	**Standartlaştırılmamış Katsayılar**		**Standartlaştırılmış Katsayılar**	**t**	**Anlamlılık Sig.**	**Eşdoğrusallık İstatistikleri**	
	B	**Standart Hata**	**B**			**Tolerans**	**VIF**
SABİT	**-,225**	,053		-4,25	**,000*****	-	-
PAZAR	**,084**	,049	,072	1,71	**,048****	,947	1,056
BORÇ	**-,150**	,019	-,367	-8,05	**,000*****	,812	1,232
VARLIK	**,016**	,003	,256	6,10	**,000*****	,961	1,040
CARİ	**,001**	,001	,076	1,65	**,099***	,809	1,236

***, ** ve * sırasıyla % 1, % 5 ve % 10 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 6 ve 7'de firmaların pazarlama harcamaları ile muhasebe esaslı performans göstergesi olan ROE arasındaki ilişkiyi gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Model II'de Model I'e benzer sonuçlar elde edilmiştir. Tablo 7'den görüldüğü gibi bağımsız değişken olarak modele dahil edilen *PAZAR, BORÇ, VARLIK* ve *LİKİT* bağımsız değişkenleri bağımlı değişken olan ROE'i etkilemektedir. Çoklu regresyon sonuçları incelendiğinde temel bağımsız değişken olarak kullanılan *PAZAR* ile *ROE* arasında pozitif ve istatistiksel olarak %10 düzeyinde anlamlı bir ilişki görülmektedir. Başka bir ifade pazarlama harcamalarının yoğunluğu arttıkça firmaların öz sermaye başına düşen karlılığı da artmaktadır. Kontrol değişkenleri olan *VARLIK* ve *CARİ ile ROE* arasında pozitif bir ilişki; buna karşın *BORÇ* ile *ROE* arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir. Sonuç olarak H2 hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 6: Model Özet Sonuçları (ROE)

Model	*R2*	*Düzeltilmiş R2*	*Tahminin Standart Hatası*	*F*	*Anlamlılık Sig.*	*Durbin-Watson d İstatistiği*
ROE	,061	,053	,15381	7,766	0,000	1,889

Tablo 7: Regresyon Analizi Sonuçları (ROE)

MODEL ROE	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Sig.	Eşdoğrusallık İstatistikleri	
	B	Standart Hata	B			Tolerans	VIF
SABİT	**-,360**	,097		-3,70	**,000*****	-	-
PAZAR	**,075**	,090	,038	,827	**,095***	,947	1,056
BORÇ	**-,085**	,034	-,123	-2,49	**,013****	,812	1,232
VARLIK	**,022**	,005	,204	4,50	**,000*****	,961	1,040
CARİ	**,003**	,002	,088	1,77	**,077***	,809	1,236

***, ** ve * sırasıyla % 1, % 5 ve % 10 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 8 ve 9'de firmaların pazarlama harcamaları ile piyasa esaslı performans göstergesi olan Tobin's q arasındaki ilişkiyi gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Model III'te Model II ve Model I'den kontrol değişkeni bakımından farklı, temel bağımsız değişken bakımından ise benzer sonuçlar elde edilmiştir. Tablo 9'dan görüldüğü gibi bağımsız değişken olarak modele dahil edilen *PAZAR, BORÇ, VARLIK* ve *LİKİT* bağımsız değişkenleri bağımlı değişken olan *Q* oranını etkilemektedir. Çoklu regresyon sonuçları incelendiğinde temel bağımsız değişken olarak kullanılan *PAZAR* ile *Q* arasında pozitif ve istatistiksel olarak %1 düzeyinde oldukça anlamlı bir ilişki görülmektedir. Başka bir ifade pazarlama harcamalarının yoğunluğu arttıkça firmaların piyasa performansı da artmaktadır. Kontrol değişkenleri olan *BORÇ ve CARİ* ile *Q* arasında pozitif bir ilişki; buna karşın *VARLIK* ile *Q* arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir. Sonuç olarak H3 hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 8: Model Özet Sonuçları (Q)

Model	*R2*	*Düzeltilmiş R2*	*Tahminin Standart Hatası*	*F*	*Anlamlılık Sig.*	*Durbin-Watson d İstatistiği*
Q	,084	,076	2,61308	10,909	0,000	1,915

Tablo 9: Regresyon Analizi Sonuçları (Q)

MODEL Q	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Sig.	Eşdoğrusallık İstatistikleri	
	B	Standart Hata	B			Tolerans	VIF
SABİT	**3,228**	1,653		1,953	**,000*****	-	-
PAZAR	**3,141**	1,537	,092	2,044	**,002*****	,947	1,056
BORÇ	**2,757**	,581	,231	4,743	**,000*****	,812	1,232
VARLIK	**-,151**	,082	-,082	-1,83	**,067***	,961	1,040
CARİ	**,131**	,028	,231	4,736	**,000*****	,809	1,236

***, ** ve * sırasıyla % 1, % 5 ve % 10 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

Modelde Durbin-Watson d istatistiği kullanılarak, birinci dereceden oto-korelasyon olup olmadığı test edilmiştir. Durbin-Watson d istatistiği genellikle 1,5 ile 2,5 civarında oto-korelasyon olmadığını gösterir (Kalaycı, 2009: 267). Çoklu bağlantı problemini test etmek ve regresyon modelinin sonuçlarını desteklemek için ise Varyans Artış Faktörü (VIF-Variance Inflation Factor) kullanılmaktadır. Ayrıca çoklu doğrusal

bağlantı problemini saptamada kullanılan diğer yöntem ise değişkenlerin tolerans değeridir. VIF değerinin 10'un altında olduğu ve tolerans değerinin ise 0' çok yakın olmadığı durumlara modelde çoklu doğrusal bağlantı sorunu olmadığı anlamına gelir (Gujarati, 1995). VIF ve tolerans değerleri oldukça iyidir. Modelde çoklu doğrusal bağlantı sorunu ve oto-korelasyon yoktur, bu durum modelinin sağlamlığını ve güvenirliliğini göstermektedir.

5. Genel Değerlendirme

Bu çalışmanın amacı "Pazarlama Harcamalarının" *(PAZAR)* firma değeri üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmada BIST'te imalat sanayide hisse senetleri işlem gören 120 firmanın 2009-2012 yıllarına ait verilerinden yararlanılmıştır. Araştırmada bağımlı değişken olarak muhasebe temelli performans göstergesi "Varlık Karlılığı" ve "Öz Sermaye Karlılığı" ile piyasa esaslı performans göstergesi Tobin's Q oranı kullanılmıştır.

Bir işletmenin en temel harcamaları faaliyet giderleridir. Faaliyet giderleri ise "Araştırma Geliştirme", "Genel Yönetim" ve "Pazarlama" giderlerinden oluşmaktadır. Şüphesiz işletmelerin pazarlama harcamaları en önemli giderleridir. Teorik tartışmalarda farklı ülkelere yönelik yapılmış çalışmaların önemli bir kısmında yazarlar, pazarlama harcamalarını firmaya gelecekte değer yaratacak bir yatırım olduğunu savunmuşlardır. Konuya ilişkin yapılmış olan çalışmaların önemli bir kısmında bu düşünceyi destekler nitelikte pazarlama harcamaları ile firma karlılığı, firma değeri veya firma satışları arasındaki pozitif sonuçlar elde etmişlerdir.

Araştırma elde edilen en önemli bulgu; pazarlama harcamaları ile hem muhasebe esaslı performans göstergeleri (ROA ve ROE) hem de piyasa esaslı performans göstergesi (Tobin's Q) arasında pozitif bir ilişkinin varlığı ortaya konmasıdır. Başka bir ifade ile pazarlama harcamalarının artması hem firmaların karlılığını hem de firma değerini artırmaktadır. Sonuç olarak; işletmeler pazarlama harcamalarını bir gider olarak değil, işletmeye değer yaratan bir yatırım olarak düşünmelidir. Bununla birlikte pazarlama faaliyetleri ile elde edilen müşteriler ömür boyu getiri yaratacak bir yatırım da değildir.

Kontrol değişkenler incelediğinde firmaların kaldıraç oranı ile ROA ve ROE arasında negatif bir ilişki; buna karşın Tobin's Q ile kaldıraç oranı arasında pozitif bir ilişki elde edilmiştir. Büyüklük göstergesi olan toplam varlıklar ile ROA ve ROE arasında pozitif bir ilişki; ancak Tobin's Q ile toplam varlıklar arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Son kontrol değişken olan cari oran ile ROA, ROE ve Tobin's Q arasında pozitif bir ilişki belirlenmiştir.

Pazarlama harcamaları ile firma değeri arasındaki ilişkiyi inceleyen bu araştırmanın bir takım kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle çalışmanın bulguları; Borsa İstanbul'da imalat sanayide faaliyette bulunan firmalar açısından yorumlanmalıdır. Ayrıca 120 firmanın 2009-2012 yıllarına ait verilerinden yararlanılması çalışmanın bir diğer kısıtıdır. Gelecek çalışmalarda daha uzun dönemi kapsayarak veya sektörel ayrım yapılarak pazarlama harcamalarının firma değeri üzerindeki etkisi incelenebilir.

Kaynakça

Abbott, A.J., Lawler, K.A., Ling, M.C.H. (1997). "Advertising Investments in The UK Brewing Industry: An Empirical Analysis", Economic Issues, 2, 55–66.

Abdel-Khalik, A. R. (1975). "Advertising Effectiveness and Accounting Policies", The Accounting Review, 50, 657-670.

Anindita K., Prashant K., Anantha M. N. K. (2008). "Advertising And Firm Value: Mapping The Relationship Between Advertising, Profitability And Business Strategy İn India", http://www.iitk.ac.in/infocell/announce/convention/papers/Strategy-05Anindita%20Kundu%20Prashant%20Kulkarni%20Anantha%20Murthy %20N.K%20.pdf, 20.12.2013.

Baltagi, B. H., Levin, D. (1986). "Estimating Dynamic Demand For Cigarettes Using Panel Data: The Effects Of Bootlegging, Taxation And Advertising Reconsidered", The Review of Economics and Statistics, 68, 148-155.

Chauvin, K.W., Hirschey, M. (1994). "Goodwill Profitability, And The Market Value Of The Firm", Journal of Accounting and Public Policy, 13, 159–180.

Chauvin, K.W., Hirschey, M. (1997). "Market Structure and The Value of Growth", Managerial and Decision Economics, 18, 247–254.

Cheng, C.S.A., Chen, C.J.P. (1997). "Firm Valuation of Advertising Expense: An Investigation of Scaler Effects", Managerial Finance, 23, 41–62.

Conchar, M. P., Crask, M. R., Zinkhan, G. M. (2005). "Market Valuation Models of The Effect of Advertising and Promotional Spending: A Review & Meta-Analysis." Journal of the Academy of Marketing Science, 33(4): 445-460.

Core, J.E., Guay, W.R., Buskirk, A.V. (2003). Market Valuations in The New Economy: an İnvestigation Of What Has Changed, Journal of Accounting and Economics, 34, 43–67.

Çiftçi S., Doğanay M., Gülşen, A. Z. (2010). "Pazarlama Giderlerinin İşletme Karlılıkları Üzerindeki Etkisi", Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt: 47 Sayı:544.

Duffy, M. (1999), "The İnfluence of Advertising on The Pattern of Food Consumption in the UK", International Journal of Advertising, 18, 131–168.

Erickson, G., Jacobson, R. (1992). "Gaining Comparative Advantage Through Discretionary Expenditures: The Returns To R&D And Advertising", Management Science, 38, 1264–1279.

Graham, R.C.J.R., Frankenberger, K.D. (2000). "The Contribution Of Changes İn Advertising Expenditures To Earnings And Market Values", Journal of Business Research, 50, 149–155.

Gujarati, N. D. (1995). Basic Econometrics-3rd Edition, New York: McGraw-Hill, ISBN 0-07-025214-9.

Hamilton, J. L. (1972). "The Demand for Cigarettes: Advertising, the Health Scare and the Cigarette Advertising Ban", Journal Review of Economics & Statistics, vol. 54, p. 401-411.

Hamilton S. F., Richards T. J., Stiegert K. W. (2013). "How Does Advertising Affect Market Performance? A Note On Generic Advertising", Western Economic Association International, Issue (Month): 2 (04), 1183-1195.

Han, B.H., Manry, D. (2004). "The Value-Relevance Of R&D And Advertising Expenditures: Evidence From Korea", International Journal of Accounting, 39, 155–173.

Hula, D.G. (1988). "Advertising, New Product Profit Expectations, And Firm's R&D İnvestment Decisions", Applied Economics, 20, 125–142.

Joshi A., Hanssens D. M. (2010). "The Direct and Indirect Effects of Advertising Spending on Firm Value", Journal of Marketing, Vol. 74, No. 1, pp. 20-33.

Kalaycı, Ş. (2010). "SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri"-5. Baskı, Asil Yayınevi, Ankara.

Külter B. ve Demirgüneş K. (2010). "Değer Temelli Pazarlama" (Finansal Boyut ve Müşteri Boyutu), Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 2, 327-342.

Lambin, J.J. (1969). "Measuring The Profitability Of Advertising: An Empirical Study", Journal of Industrial Economics, 17, 89–103.

Megna, P., Mueller, D.C. (1991). "Profit Rates And İntangible Capital, Review of Economics and Statistics, 73, 633–642.

Morck, R., Yeung, B. (1991). "Why İnvestors Value Multinationality", Journal of Business, 64, 165–187.

Notta, O., Oustapassidis, K. (2001). "Profitability And Media Advertising İn Greek Food Manufacturing İndustries", Review of Industrial Organization, 18, 115-126

Paton, D., Vaughan, W. L. (1999). "Advertising And Firm Performance: Some New Evidence From UK Firms", Economic Issues, 4, 89–105.

Pitelis, C.N. (1991). "The Effects Of Advertising (And) İnvestment On Aggregate Profits", Scottish Journal of Political Economy, 38, 32–40.

Qureshi M. (2007). "Asset Value of UK Firms Advertising Expenditures", Global Journal of International Business Research (GJIBR), 1(1), 12-23.

Shah, Z., Stark, A. W. (2004). "On the Value Relevance of Costly Information on Major Media Advertising Expenditures in the UK", Working Paper, Warwick Business School, UK.

Simon, J.L. (1969). "The Effect Of Advertising On Liquor Brand Sales", Journal of Marketing Research, 6, 301–313.

Siong, G. K. (2010). "An Empirical Analysis Advertising Effect On Firm Performance İn The Malaysian Consumer Products Sector", http://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fsymposia.unimas.my%2Fiii%2Fcpro%2Fapp%3Fid%3D7742102487409131%26itemId%3D1002432%26lang%3Deng%26service%3Dblob%26suite%3Ddef&ei=LvO5Uo_RAeHfygPnuYDIAw&usg=AFQjCNGBM8PKnnU3XGOaanNq8ivSJjdg6Q&sig2=IGSoXOvOgPEFOX951acaKg&bvm=bv.58187178,d.bGE, 20.12.2013.

Sougiannis, T. (1994). "The Accounting Based Valuation Of Corporate R&D", Accounting Review, 69, 44–68.

Topuz Y. V., Akşit N. (2013) "İşletmelerin Pazarlama Giderlerinin Hisse Senetleri Getirileri Üzerindeki Etkisi: İMKB Gıda Sektörü Örneği", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:13, Sayı:1,53-60.

Tsai, S.C. (2001). "Valuation Of R&D And Advertising Expenditures", Journal of Contemporary Accounting, 2, 41–76.

Yiannaka, A., Giannakas, K., Tran, K.C. (2002). "Medium, Message, And Advertising Effectiveness in The Greek Processed Meats İndustry", Applied Economics, 14, 1757–1763.

Yücel, T., Kurt G. (2003). "Araştırma-Geliştirme Ve Pazarlama Giderlerinin Firma Karlılığı Üzerine Etkisi", İktisat İşletme ve Finans Dergisi, Cilt: 18/ 209, 18-24.

A Research on The Effects of Marketing Spending on Firm Value

Mesut DOĞAN
Afyon Kocatepe University,
Bayat Vocational School,
Afyonkarahisar, Turkey
mesutdogan@aku.edu.tr

Gülsevil MECEK
Afyon Kocatepe University,
Institute of Social Sciences,
Afyonkarahisar, Turkey
gulsevill@gmail.com

Extensive Summary

Introduction

Marketing expenses are considered as expenditure according to generally accepted accounting procedures and principles. One of the most important indicators of this consideration is the inclusion of marketing expenses in operating expenses columns of the companies' incomes statements. On the other hand, the idea of considering marketing expense as an investment that will contribute in the value of the company in future rather than counting it as expenditure has become prominent in recent years in line with certain approaches in the field of finance.

The main expenditure of a company consists of operating expenses. And operating expenses consist of "Research and Development," "General Management," and "Marketing" expenditures. Undoubtedly, marketing expenses of companies constitute their most important expenditure. In theoretical discussions, certain writers have produced studies focusing on various countries and have argued that marketing expenses are to be considered as an investment which will create value for the company in the future. Indeed, the majority of studies conducted on this topic have provided results indicating positive relations between marketing expenses, and company profitability, company value or company sales.

Methodology

The purpose of this study is to investigate the influence of "Marketing Expenses" on firm value. In other words, the study aims at determining whether marketing expenses have a diminishing effect on companies' profitability, or they are an investment that contributes to the value of the company. The study uses data belonging to 120 firms which are traded in Borsa Istanbul (BIST) in the period of 2009-2012. All data utilized in the study have been obtained from the official web site of ISE. Multiple regression and correlation methods have been used in empirical analyses. Durbin-Watson d statistic has been used to test if there is an autocorrelation of first degree between the error terms of the sample. Additionally, variance inflation factors (VIF) method has been used to determine multicollinearity. Dependent and independent variables used in the study are as below.

Table 1: Descriptions of Variables Used in Analysis

Variables	Description
Dependent Variables	
Return on Assets (ROA)	Net Profit of the Period/Total Assets
Return on Equity (ROE)	Net Profit of the Period/Total Equities
Tobin's q (Q)	Market Value/Book Value
Independent Variables	
Concentration of Marketing Spending (MARKET)	Marketing Expenses / Total Sales
Control Variables	
Debt level (DEPT)	Total Debts/ Total Equity
Firm size (SIZE)	Logarithm of Total Assets
Liquidity degree (LIQUID)	current assets / Short Term Debts

Below regression models and hypotheses have been developed based on dependent and independent variables introduced in Table 1 as well as considering the studies of Core (2003); Sougiannis (1994); Erickson and Jacobson (1992); Han and Manry (2004); Cheng and Chen (1997); Chauvin and Hirschey (1994); Tsai (2001); Notta and Oustapassidis (2001); Graham and Frankenberger (2001); Paton and Williams (1999); Megna and Mueller (1991) found in literature.

Model I: $(ROA)_{it} = \beta_{it} + \beta 2\ MARKET_{it} + \beta 3\ DEPT_{it} + \beta 4\ SIZE_{it} + \beta 5\ LIQUID_{it} + e_{it}$

Model II: $(ROE)_{it} = \beta_{it} + \beta 2\ MARKET_{it} + \beta 3\ DEPT_{it} + \beta 4\ SIZE_{it} + \beta 5\ LIQUID_{it} + e_{it}$

Model III: $(Q)_{it} = \beta_{it} + \beta 2\ MARKET_{it} + \beta 3\ DEPT_{it} + \beta 4\ SIZE_{it} + \beta 5\ LIQUID_{it} + e_{it}$

H_1: There is a positive relation between marketing expenses and ROA.

H_2: There is a positive relation between marketing expenses and ROE.

H_3: There is a positive relation between marketing expenses and Q.

Direct and indirect impacts of marketing expenses on company value are presented below.

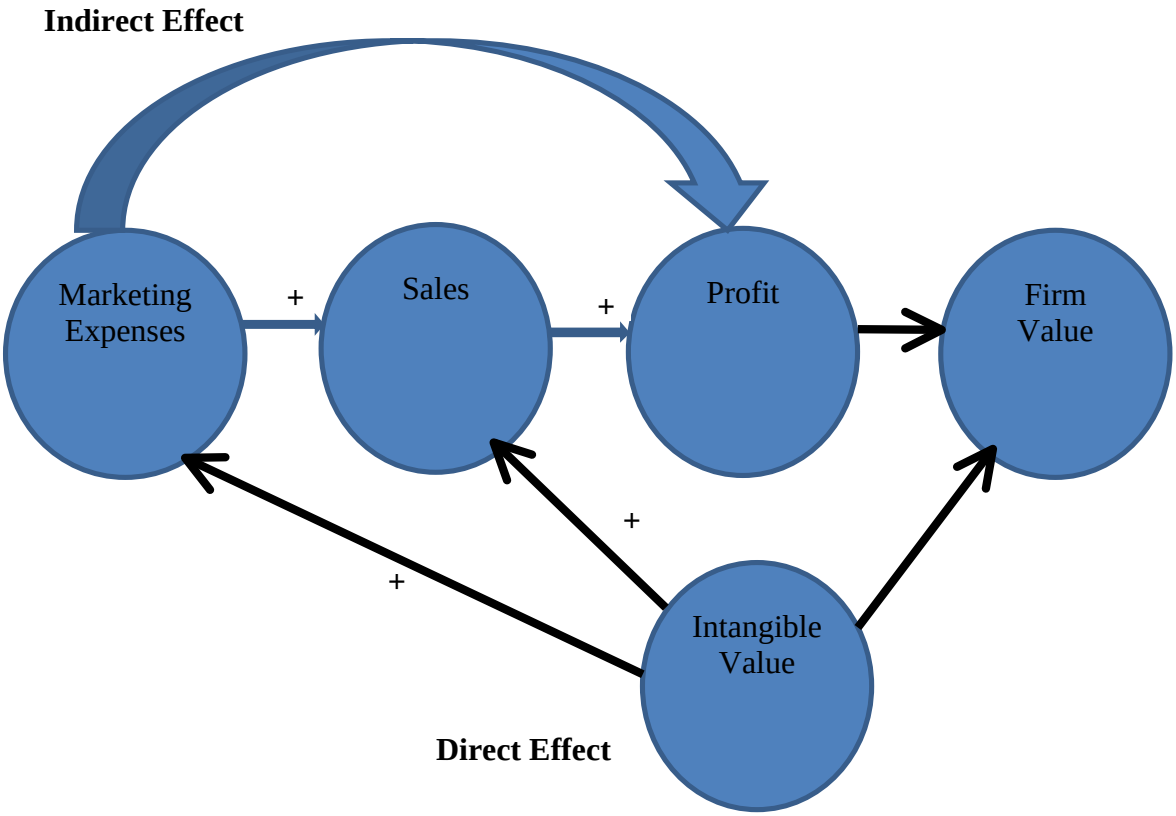


Figure 1: Marketing Expenses and Firm Value
Reference: Joshi and Hanssens, 2010, p. 40.

Findings and Discussion

The purpose of this study is to investigate the influence of "Marketing Expenses " on firm value. The study uses data belonging to 120 firms which are traded in Borsa Istanbul (BIST) in the period of 2009-2012. The independent variables used in the study consist of “Return on Assets” (ROA) and “Return on Equity” (ROE) which are accounting based performance indicators. The other is "Tobin's q" ratio which is market-based ratio. The regression and correlation analysis have been employed in empirical analyzes.

The most important finding of the study was the evidence of positive relations that marketing expenses have both with accounting-based performance indicators (ROA and ROE) and market-based performance indicator (Tobin’s Q). That is to say, the increase in marketing expenses causes both company profitability and company value to increase. To conclude, companies should consider marketing expenses as an investment that creates value for the company rather than as expenditure. However, customers gained through marketing activities are not to be considered as an investment that will create a lifelong income.

When control variables have been analyzed, the results suggested that there was a negative relation between leverage ratio of the companies, and their ROA and ROE, while there was a positive relation between Tobin's Q, and the leverage ratio. A positive

relation between total assets which in an indicator of size, and ROA and ROE was detected; on the other hand, a negative relation between Tobin's Q and total assets was indicated. And there was a positive relation between current ratio as the last control variable, and ROA, ROE and Tobin's Q.

There are some limitations to this study which analyzes the relation between marketing expenses and company value. First of all, the findings of the study should be interpreted in terms of companies operating in manufacturing industry section of Istanbul Stock Exchange. Moreover, there is a period limitation to the study as it utilizes data of 120 companies belonging to the period between 2009 and 2012. Future studies may be conducted in order to include a longer period or an industrial distinction while analyzing the impact of marketing expenses on company value.

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Measuring And Explaining Turkey's Competitiveness in Services Using Balassa Index and Diamond Model

Abdulkadir GÜMÜŞ
Sakarya University
Faculty of Management, Sakarya, Turkey
agumus@sakarya.edu.tr

Mahmut HIZIROĞLU
Sakarya University
Faculty of Management, Sakarya, Turkey
hiziroglu@sakarya.edu.tr

Abstract

This study aims investigating the competitiveness of the selected services in Turkey in comparison with the European Union (EU) and the selected EU countries. The main argument of conducting this research stems from the fact that there is a lack of complementary research integrating qualitative and quantitative methodologies in gaining deeper understanding on the competitiveness of the nations in services in the related literature. In order to contribute to the current body of knowledge on that matter, Porter's Diamond Model and three different revealed comparative advantage indices have been employed in a combined way within the scope of this study. The findings show that strong comparative advantages exist for Turkey in construction, tourism and transportation sectors. Although Turkish financial and insurance and communication and computer-information sectors appear to be weak compared to EU, there is a substantial potential for improvement. The policy decision makers in Turkey and in Europe's selected countries can utilize the findings and recommendations of the study for projection of the investigated sectors.

Key Words: Revealed comparative advantage, diamond model, service competitiveness, trade in services, competitive advantage

1.Introduction

International competitiveness is a prominence phenomenon to which scholars in wide range of scientific fields as well as policymakers have turned their attention. Giving the fact that services as a trade instrument have become rather crucial and critical in the growth of economies in many nations, the research associated with measuring the competiveness in services are limited. In particular, assessing competitiveness of different nations has become of great importance as there are only few empirical researches exist in the current body of the literature. One of the main reasons for this is the fact that the value of trade in services is underestimated and the comparable data on services are not comprehensive and fully available. Therefore, this study aims to fill this gap in the related literature to some extent. To accomplish that, the competitiveness of the selected services in Turkey in comparison with the EU and

the selected EU countries is investigated in this study. To contribute the current literature within this context, the aim of this study is to investigate the competitiveness of the selected services the way in which qualitative and quantitative examinations are being integrated in gaining a deeper understanding of what makes Turkish service sectors competitive against EU countries. At first, three Revealed Comparative Advantage (RCA) indicators were utilized in order to measure the comparative advantages. Then, Porter's Diamond Model (1990) was adopted in pursue of an explanation for the underlying reasons behind the competitiveness obtained by RCA indicators.

The term revealed comparative advantage was first proposed by Balassa (1965) and it has been widely accepted by the corresponding authorities as an indicator for international competitiveness. The fundamental idea behind RCA is the law of comparative advantage which takes into account the relative trade (import/export) of a country for a good or group of goods (Hisanaga, 2007). The existing literature provides sufficient discussions and proves on the applicability of RCA in international trade in services (Igawa, 1997,Langhammer, 2004, Hisanaga, 2008). However, RCA is far from providing the underlying causes of competitiveness of a nation in a particular industry. Since Balassa index is largely quantitative and do not fully tap into the complex and dynamic nature of competitiveness and its determinants, employing both qualitative and quantitative analyses would be better able to provide this information and offer new insights into service competitiveness.

To answer the question of why a nation achieves international success in a particular industry, Porter (1990) proposes the Diamond Model of country competitiveness. The Porter (1990) identifies four country attributes (factors) and two external variables or outer factors that help understand the underlying conditions for determining the competitive advantage of a nation. These attributes are: factor conditions, demand conditions, related and supporting industries, firm strategy and company structure, the roles of the government and chance (the last two are outer factors). Porter's four determinants and two outside forces interact in the "diamond" of competitive advantage in which the nature of a country's international competitiveness depends upon the type and the quality of these interactions. Although pros and cons of Diamond Model are still debated in the literature, it is still considered to be useful to understand the drivers of the level of competitiveness at a given sector.

2.Recent Studies on Competitiveness in Services

There is a burgeoning literature on international trade in services. On one hand, some of these work provide discussions on the role of trade in services in economic growth (e.g. Hoekman and Mattoo, 2008; Maurizio, 2006; Nielson and Taglioni 2004). On the other hand, the other strand of literature discuss how cross border trading can be realized and how to measure the comparative advantage of countries in a given service sector (Bensidoun and Unal-Kesenci, 2008; Hufbauer and Stephenson, 2007; Nordas, 2008). Associated with the first group of studies, it is important to refer to the studies conducted by WTO and OECD most of which are exploratory and conceptual. For example, in a study conducted by Nielson and Taglioni (2004), concrete examples of exports of services by developing countries and quantitative studies on the gains from liberalization were identified. They argue that while developed countries dominate services trade overall, developing countries seem to be particularly successful in certain

labour-intensive sectors, such as port and shipping services, audio-visual services, construction services and health services. Moreover, there is also growing body of literature published by OECD that explains how service sub-sectors contribute to international competitiveness. For instance, Korinek and Sourdin (2011) investigated the role of trade logistics play in the volume and value of international trade and the extent to which poor quality logistics constitute a barrier to trade. Likewise, Ju and Wei (20011) discussed how the quality of a financial system and the underlying factor endowment jointly determine patterns of production and trade.

The studies mentioned above are mostly conceptual and explanatory. There are also a few empirical works regarding the competitiveness of services. The review has been done focusing only on the articles that include Turkey as a comparative object. All of the previous studies took into account the classification accepted by IMF, BPM. Amongst the work being conducted using RCA indices, Seyoum (2007) analysed the competitiveness of business, financial, transport, and travel services in developing countries in comparison with the World. The results showed that important comparative advantages exist for many developing countries in transport, and travel services, and there is substantial room for improvement in financial and business services. According to his findings, Turkey showed revealed comparative advantages in business, travel, and transport services. Hisanaga (2007) investigated the comparative structure of US international trade in services compared to the World, UK. France, Greece, Turkey, Germany, Japan, Ireland, Russia, China, P.R. Mainland. The investigation results indicated that U.S. consistently had a comparative advantage in knowledge-based services. Kuznar (2007) examined the international trade in services, particularly the position of developing countries. His results indicated that low and middle income economies are competitive in services trade, especially in labour intensive activities. The study conducted by Mohammadi and Yaghoubi (2007) focused on developing countries to determine which countries possibly have a comparative advantage in the export of e-services and why. They analysed competitiveness in computer and information, financial, transportation, and travel services. Their results highlighted that many developing countries have revealed comparative advantages in travel/tourism and transport services. Fourie and Fintel (2007) provided a snapshot of the 2005 country rankings of service exporters. They included 147 countries in their analysis by focusing on ten sectors.

According to their results, Turkey has a strong comparative advantage in travel, construction, personal, cultural, and recreational service export.

Table 1 Empirical studies on competitiveness in services

CITATION	SCOPE	COMPARISON	CLASSIFICATION / SERVICES TYPE	OBJECTIVE	METHOD	RESULTS
SEYOUM (2007)	Developing countries, 1998-2003	World	BPM / Business, financial, transport, and travel	Analyses competitiveness of selected services	RCA	Strong advantages were found for developing countries in transport and travel. Also there is substantial room for financial and business
KUZNAR (2007)	High, middle, and middle income economies 1990-2003	World	BPM / Services in general	The international trade in services and particularly the position of developing countries in this trade	observed and adjusted exports share, RCA	Low and middle income economies are competitive in services trade
HISANAGA (2007)	U.S. 1989-2003	35 Countries	BPM / Transportation, communication, financial, royalties and license fees, personal, cultural, and recreational, goods, computer and information, other business	Investigation of the comparative structure of U.S. international trade in services	RCA	U.S. consistently had a comparative advantage in knowledge-based services. Especially in the category of Royalties and License Fees consistently maintains a higher comparative advantage.
MUHAMMADI AND YAGHOUBI (2008)	Developing countries 1998-2004	Developing countries	BPM / Computer and information, financial, transportation, travel services	Which countries have a comparative advantage in the export of e-services and why?	Three indices of RCA	Many developing countries have revealed comparative advantages in travel/tourism and transport services.
EUROSTAT (2008)	EU, Mediterranean Partner Countries 2001-2006	EU, MPCs	BPM / Services in general, esp. transport and travel	Statistics of trade in services between the European Union and the Mediterranean Partner Countries	Descriptive statistics	Trade in services between EU and MPCs increasing gradually
FOURIE AND FINTEL (2009)	2005 country rankings 1980-2006	147 Countries	BPM /Transport, travel, communications, insurance, financial services, computer and information, royalties other business services, personal, cultural and recreational services		Three indices of RCA	Turkey has strong comparative advantage in travel, construction, personal, cultural, and recreational service exports

Although it is possible to see some research on the competitiveness of Turkey in service sectors, the current literature can be considered as limited in terms of the details of the analyses being done in them and the implications of these researches could provide for policy makers in Turkey. Also, the latest research in this context may not be considered up to date with regards to the data they contain. Therefore, there is a need for a recent study, which embodies a detailed examination on measuring the competitiveness of Turkey in comparison with EU to obtain more practical results with managerial implications. The next section provides detailed information regarding the method being followed within the scope of this study.

3.Methodology

Within the scope of this study, both an econometric model and a qualitative method were used as a complementary approach in order to understand the competitiveness of Turkey in service sectors compared to the selected EU countries. Firstly, three Revealed Comparative Advantage (RCA) indicators were utilized in order to measure the comparative advantages. In order to understand the underlying reasons of the level of competitiveness based on RCA indicators Porter's Diamond Model (1990) was adopted to evaluate national competitiveness.

Although different versions of RCA were studied in the related literature, three basic comparative advantage indices were utilized within the scope of this study. The basic ideas behind these indices are as follows:

The first one is RCA index which calculates the comparative advantage based on export figures. Through the usage of RCA index, one can determine whether a nation has been in a process of increasing the goods of which it has the trade potential or not and if the current number of goods that have been exported competitively in a nation has been static. The basic modelling of RCA index is presented below. According to this formula, the RCA index of nation i for good (or group of goods) j is measured as the ratio of total export share of that good (or group of goods) for nation i and the export share of the nation (or group of nations) that is under comparison. Here, while X_{ij} and X_{wj} indicates export of good j for nation i and the other nations (or group of nations), respectively, X_{it} and X_{wt} refer to the corresponding total export figures. If the calculated ratio is greater than 1 then this could be interpreted as a high revealed comparative advantage, on the other hand the ratio is below 1 designates a low comparative advantage.

$$RCA_{ij} = \left(X_{ij} / X_{it}\right) / \left(X_{wj} / X_{wt}\right)$$

The second index is called Relative Import Advantage (RMA) and it can be calculated through interpreting and formulating the RCA index with corresponding import values. In other words, changing the export values (X) to import values (M) as expressed in the formula below yields RMA values. According to this formula, a nation has competitive advantage (disadvantage) for import of that good or group of goods should a value of index smaller (bigger) than 1 is obtained.

$$RMA_{ij} = \left(M_{ij} / M_{it}\right) / \left(M_{wj} / M_{wt}\right)$$

Third index is Relative Trade Advantage Index (RTA) which is formulated by the subtraction of relative export (RCA) and import (RMA) advantage indexes as shown below:

$$RTA_{ij} = RCA_{ij} - RMA_{ij}$$

For the formulations presented above, it should be noted that goods or group of goods can be considered as service or group of services when the necessary operationalization is tailored to service sectors. In this study, service sector is classified based on Extended Balance of Payments Services (EBOPS). Table below shows the sector group numbers for related sectors that were taken into account for analysis. The indices mentioned above were used to compare Turkey's competitive potential in the service sectors shown in table below with EU161, which is the 16 countries of EU, and leading countries in services sector which are Germany (DE), France (FR), Italy (ITA), United Kingdom (UK), Belgium (BE), Netherlands (NL) and Spain (ES). To evaluate the competitiveness of the service sectors the import and the export figures from 2000 to 2011 of these counties were acquired. The data was obtained from World Bank and OECD International Trade databases. This study will utilize BPM method for empirical analyses.

This classification has the following service categories: transportation, travel, construction, insurance, computer and information, royalties and license fees, personal cultural and recreational, government (not included elsewhere) and other business services.

Table 2.The service sectors investigated

SECTOR NAME	BPM SECTORIAL CODE
Transportation	205
Tourism (Travel and Cultural-Recreational	236, 287
Financial and Insurance	253, 260
Communication and Computer-Information	245, 262
Construction	249

Secondly, Diamond Model (Porter, 1990) is employed to evaluate the findings from RCA analyses. Diamond Model analyses international competitiveness in order to identify the determinants of competitiveness advantages in a systematic way. Porter (1990) claimed that nations may establish their advanced factors such as qualified labour force, strong technology, knowledge and culture and pointed that this can only be achieved under specific conditions. The model consists of four determinants: The first category of determinants is factor conditions which include human, capital and physical resources as well as the physical and knowledge infrastructure of a country. The second factor is demand conditions such as the structure of demand in domestic market; the size and growth rate of the demand; and the processes through which domestic demand is internationalized. The third factor refers to related and supporting industries. This

[1] EU16 Countries: Austria, Belgium, Cyprus, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxemburg, Malta, Netherlands, Portugal, Slovak Republic, Slovenia, Spain.

entails the clustering of suppliers, knowledge-input institutions and end-users in close proximity which stimulate innovation and competitiveness. The fourth factor is firm strategy, structure and rivalry. This includes the ways in which firms are managed and choose to compete as well as the ways national and firm cultures shape education and the pool of employer talent.

Due to the fact that Diamond Model is a qualitative by nature, data sources comprise primary and secondary data sources. In order to operationalize Diamond Model, semi-structured in-depth interview method was used as data collection technique to acquire primary data. The questions have been prepared in the light of the main and sub variables of the Diamond Model. In-depth interview method was conducted on 37 participants by asking questions to the managers of enterprises operating in the selected sectors, managers and members of the associated non-governmental organizations. Secondary data source include the sectorial reports and books, databases, and journals. The aim of conducting various data collection methods is to acquire adequate information by focusing on different highlights of diverse data sources.

4.Empirical Findings

The comparative advantage indices of Turkey in comparison with the selected European countries and group of EU16 countries are shown in Table 3. However, the figures in the table are the average values for the period of 2000-2011. Since the aim was to investigate competiveness of Turkey against the main EU countries in certain service sectors, the analyses were done by investigating each comparative advantage index separately and looking at them simultaneously. Also, for the period being investigated the fluctuations in the status of competitive advantages/disadvantages were also examined. The most significant findings of the RCA analyses and the corresponding complementary Diamond model results were provided in the following sub-sections:

Table 3 Average values of the comparative advantage indices for Turkey (2000-2011

COMPARATIVE BASE/SERVİCE SECTOR	TRANSPORTATION			TOURISM						FINANCIAL AND INSURANCE			COMMUNICATION AND COMPUTER-INFORMATION			CONSTRUCTION		
				Travel			Cultural- Recreational Activities											
	RCA	**RMA**	**RTA**	**RCA**	**RMA**	**RTA**	**RCA**	**RMA**	**RTA**	**RCA**	**RMA**	**RTA**	**RCA**	**RMA**	**RTA**	**RCA**	**RMA**	**RTA**
EU16	0,803	1,564	-0,761	2,332	0,894	1,438	N/A	N/A	N/A	0,49	2,878	2,389	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
GERMANY	0,772	1,845	-1,073	3,411	0,702	2,709	12,603	2,024	10,578	0,418	4,313	3,894	0,387	0,137	0,402	0,88	0,137	0,744
FRANCE	0,775	1,310	-0,535	1,673	0,87	0,803	3,817	1,464	2,353	1,318	3,777	2,459	0,306	0,228	0,393	1,333	0,228	1,105
UK	1,239	1,707	-0,468	4,193	0,686	3,507	3,965	4,084	-0,118	0,107	2,186	-2,08	0,308	3,133	-0,61	15,706	3,133	12,573
SPAİN	1,084	1,414	-0,33	1,233	1,264	-0,03	6,334	1,177	5,158	0,722	2,505	1,783	0,184	0,521	0,322	2,964	0,521	2,443
BELGİUM	0,714	1,624	-0,909	3,782	0,933	2,849	6,763	1,639	5,124	0,357	1,728	1,371	0,286	0,179	-0,33	1,117	0,179	0,938
NETHERLANDS	0,606	1,684	-1,078	4,544	1,083	3,461	6,673	3,955	2,718	1,477	4,625	3,148	0,598	0,255	0,143	1,128	0,255	0,873
ITALY	1,142	1,664	-0,522	1,498	0,991	0,507	7,339	2,447	4,892	0,783	3,631	2,848	0,325	0,168	0,167	1,661	0,168	1,494

4.1.The Position of Turkey's Transportation Sector in the Context of both RCA and Porter's Diamond Model

RCA findings: With regards to the comparative advantage based on export values, Turkey has competitive advantage over Italy, United Kingdom, and Spain in contrary to the other countries and the EU16. However, there seems to be no comparative advantage exists for Turkey based on import and relative trade indices. When all three indices were taken into account simultaneously, Turkey does not possess any advantage over any European country. Having analysed the initial (2000) and the final (2011) values of RCA indices, Turkey has changed its competitiveness status from being disadvantageous to advantageous in comparison with Italy, United Kingdom, and Spain. But as for RMA index is concerned, Turkey has lost its comparative advantage against Spain.

Factor Conditions: There are some advantages and disadvantages of Turkey's transportation sector in terms of factor conditions which affect the level of competitiveness. One of the most important advantages is that Turkey has a relative cheap workforce compared to EU countries. The second advantage of Turkey is geographic location. Turkey is at the crossroads of Europe, the Balkans, Black Sea, Caucasus, Central Asia, North Africa and the Middle East. Another advantage is that the enterprises operating in transportation sector have a strong merchant fleet. However, the disadvantages of sector seem much more than advantages. Some of them are high staff turnover rate, lack of skilled and qualified staff, lack of operators, inadequate transport sub-system such as rail, marine and pipeline, relatively out dated technological basis. Enterprises also suffer from insufficient financial resources for capital investment. Insufficient transportation infrastructure and old vehicles are another problem of the sector. Additionally and perhaps most importantly, the cost of petroleum and oil products is higher than most European countries.

Demand Conditions: The growth rate of logistic sector in Turkey is more than 20% per year, while this is about 10% in the World (Ministry of Industry and Trade, 2010). According to IATA, Turkey is one of the five most potential countries which will increase the growth rate of air cargo transportation within next five years (Ministry of Transport and Communication, 2011). Additionally, increasing Turkey's foreign trade in manufacturing industries provides a positive contribution to increase in demand in this sector and; accordingly, there is high demand for both rail and road freight transportation. However, firms operating in other industries do not outsource the need of their transportation activities. The most prominent barrier in development of this sector is that passenger and freight transportations are predominantly carried out via highways.

Firm Strategy and Rivalry: Due to the fact that transportation is relatively an emergent sector in Turkey and mostly consists of institutionalized domestic small and medium enterprises (except airline passenger transportation); they do not have sufficient managerial and organizational requirements for competing with multi-national companies. Yet, the presence of multi-national companies can be seen positively in terms of transferring sectorial know-how to the domestic players. In recent years, there is an increase in the number of multi-national companies operates in logistics sector. This increase also led to an increase in joint ventures and mergers. The most important

problem in terms of competition is that there are a large number of unregistered vehicles and underground companies engaged in transportation sector.

Related and Supportive Industries: Turkey has strong ship building, freight vehicles and bus manufacturing industries and that supports the transportation sector by providing relatively low cost vehicles to the enterprises. There is also an increase in the volume of manufacturing in other industries such as industrial raw materials, the automotive industry, household appliances and machine tool parts which triggers the growth of transactions in this sector due to their export needs. Increasing domestic and overseas business trips and touristic travels also supports the sector. However, lack of specialized ports for a specific type of freight, and lack of link between ports and railroads reduce the efficiency of transportation sector in Turkey. Additionally; as for the subsectors such as subway and light rail system projects are concerned, Turkey is highly dependent on the imports.

4.2.The Position of Turkey's Tourism Sector in the Context of both RCA and Porter's Diamond Model

RCA findings: Travel subsector seems to be quite lucrative for Turkey as its revealed comparative advantages against all of the European countries were found to be greater than one. This competitive advantage is also valid for import figures except when the comparison is made to Netherlands and Spain. In cultural-recreational activities, although a similar conclusion can be made for Turkey's comparative advantage based on export values its competitive position appears to be disadvantageous when the import figures are considered. When the change in these values are observed in travel subsector, there is a positive advantage trend compared to Italy (based on export) and Spain (based on import and relative trade). As far as cultural-recreational activities are concerned, Turkey's competiveness also shows a positive tendency in comparison with United Kingdom (relative trade), France, Spain, Belgium, Italy (import) and Netherlands (both import and relative trade).

Factor Conditions: Due to the fact that Turkey has advantageous factor conditions such as having a wide range of natural and cultural diversity and many important destinations (9 of them are regarded as World Cultural Heritages) tourism industry has been one of the most important drivers behind Turkey's economic development over recent decades. However, having a weak infrastructure system and lacking of certification system to guarantee the quality of services are prominent disadvantageous of the sector. Additionally, due to circumstances such as economic crises and terrorism beyond Turkey's control, Turkey's tourism sector has been under threat in terms of economic ups and downs.

Demand Conditions: Turkey has a great potential to attract tourists from very different regions of the World. It also has the potential to become a year-round destination. Turkey took the 8th place in terms of the number of arrivals in the World based on WTO data in 2009. However, international tourist arrivals and tourism receipts have been growing rapidly over the years. The growth in Turkish tourism sector has been faster than that of the globe. The share of Turkish tourist arrivals in the World has increased from around 1% in 1990 to approximately 3% in 2011. The share of tourism receipts in the global tourism GDP, likewise, has increased from 1.2% in 1990 to around 2.5% in 2010 (WTO, 2010). However, due to the fact that the tourism industry is shaped by certain type of instruments activities, in particular sea, sun and sand, the

tourism demand in Turkey is not sophisticated and mainly depends on low and middle class travellers.

Firm Strategy and Rivalry: Tour operators in Turkey put efforts in establishing international connections. As a result of this, Turkish hotels and destinations are increasingly taking place in international catalogs. However, the majority of the firms in this sector have no clear strategy towards attracting high-income tourists. The enterprises also give little attention to service diversification and customer segmentation.

Related and Supportive Industries: Tourism sector is connected with almost 49 different sectors (ranging from agriculture to construction). The more developments occur in related and supporting industries, the more competitive the tourism sector will become. Due to the fact that macroeconomic stability produced an average annual growth rate of 5.2% between 2002 and 2011 (Turk Sat 2012), Turkey has been achieving a notable progress in the most of industries in terms of technological advances and quality of products and services which help the tourism sector progress. Educational institutions also support the sector adequately. There are a large number of tourism-related educational institutions (115 Tourism Vocational Schools, 50 Tourism Management departments at the universities). However, there are some obstacles which prevent taking full advantage of the sector's potential. Lack of coordination between related industries, weak integration between different alternative types of transportation such as airline, railways and roads, limited number of leisure alternatives (e.g. relatively small number of international festivals, concerts, Theme Parks such as Disneyland's), giving less attention to hygiene and quality standards of food and beverages served in restaurants, and inaccessibility of public and private transport companies due to language barriers can be considered as some of these obstacles.

4.3.The Position of Turkey's Financial and Insurance Sector in the Context of both RCA and Porter's Diamond Model

RCA findings: Even though Turkey has comparative advantages against France and Netherlands this appears to be opposite compared to all other European countries based on the export trade index. In addition to that, Turkey has no comparative advantage over any EU countries based on import and relative trade indices. When the change is scrutinized during the period of 2000-2010, Turkey's competitive status regarding export values has positively increased against France; however, the status based on the import has changed negatively in comparison with Belgium.

Factor Conditions: Banks play a dominant role in Turkish financial system. Therefore, factor conditions regarding bank system can be considered as the most important determinants of competitiveness of Turkish financial system. After a huge financial crisis in 2001, Turkey's financial system has deepened and relatively a good banking regulation system has been established. The banking sector has started to focus on core banking activities such as lending. Availability of a large and well-trained workforce and having a strong liquidity in banks are positive aspects of the Turkish banking system. Additionally, Turkey is one of the largest credit card markets in Europe, following the UK and Spain. However, the ratio of financial assets to GDP is still very low when compared with other developed countries. Similarly, the Turkish insurance market is significantly behind Europe in terms of market size. Therefore, there is low premium production per capita in insurance sub-sector. Another negative

aspect of the system is that Turkish Individual Pension System is just based on voluntary participation.

Demand Conditions: Turkey's rapidly growing economy also lifted the level of per capita income and the rate of inflation has been gradually decreased. As a result, demand for housing and automobile loans have increased in recent years. Additionally, the weight of loans has increased significantly after 2007 and is expected to reach 58% in 2014 as a result of the expected increase in demand (ISPAT, 2010). However, Turkey is still high dependent on short term capital inflows. One of the main threats is high credit card loans and non-performing loans for Turkish banking system. Despite the decline in commercial loans, the rate of non-performing loans continues to increase. Deposits still remain the main funding source for banking industry. Additionally, the level of awareness of financial and insurance products among the people is low. Therefore, there is a low demand on insurance products for both life and non-life branches.

Firm Strategy and Rivalry: Turkey is the 13th most attractive destination for Foreign Direct Investment (FDI) in the world (A.T. Kearney, 2012). Accordingly, high FDI inflow has been realized into Turkish banking and insurance sector in recent years. Of the 48 banks that operate in Turkey, 16 are deposit-taking banks with more than 50 per cent foreign ownership (TBB, 2012). Main Turkish banks have been frequent users of international syndicated loans. Despite the fact that Turkish banks have an advantage of scale economies, Foreign-owned banks have much more market power than local ones. Also, the financial companies mostly focus on short term profitability (especially insurance companies). Moreover, it can be said that especially insurance companies have not been successful on increasing awareness of insurance.

Related and Supportive Industries: The main supportive and related industries of financial sector are automotive and construction as the growth of these industries leads to the growth of financial and insurance sector. It should also be noted that the technological infrastructure of financial institutions highly depends on foreign IT companies.

4.4.The Position of Turkey's Communication and Computer-Information Sector in the Context of both RCA and Porter's Diamond Model

RCA findings: The average values indicate that Turkey has no comparative advantage over any EU country based on export and relative trade indices. Nevertheless, based on the import figures Turkey has comparative advantages against all the European countries. As for the change between the years 2000 and 2010, Turkey has changed its position to being advantageous against Spain in both export and relative trade indices, but lost its advantageous position to France in import index.

Factor Conditions: Highly qualified human resources, very competent, young and dynamic computer engineers and software developers, are one of the most important positive aspects of Turkey's communication and computer-information sector. Developments including deregulation in Telecoms market, introducing new infrastructure and products such as 3G, establishing new techno parks in many university campuses and favourable tax incentives and R&D supports from government for the companies in this sector led new entrants to be in the market in recent years. National projects including broadband infrastructure within the military, computer labs in schools and internet connections to distant provinces and towns were implemented.

However, Turkey still has lack of skilled and educated labour due to the fact that demand and production in this sector are increasing. There are also other negative aspects regarding factor conditions of this sector such as having low broadband penetration, high dependency on imports for the most of the inputs including telecommunications hardware, software and computer equipment, high software piracy rate, underdeveloped collaboration culture of R&D and innovation (ISPAT, 2010a).

Demand Conditions: Due to the fact that Turkey has a very high rate of internet usage (Turkey is ranked #1 in Europe for time spent and number of pages visited on the Internet) IT expenses have increased at a remarkable rate in the economy. There is also an increase in budget allocation by government for public IT investments. Government institutions are one of the biggest IT buyers. This can be considered both negative and positive in terms of developing a competitive structure in the sector. On one hand, due to the fact that most companies in other industries, particularly SMEs, see IT investments as a last resort, therefore these enterprises can benefit from the governmental IT expenses. On the other hand, high dependency on governmental demand also results underdevelopment of product and services diversity. Information and communication technologies in many enterprises are mostly limited to internet availability and accounting software. Moreover, the greatest obstacle to the development of sector is high usage of unlicensed software productions.

Firm Strategy and Rivalry: Even though the market is shared relatively by a small number of big companies, some of them successfully pursue a global multi-business strategy via partnerships, acquisitions, and investments as opposed to organic growth. Sellers are introducing new ways of shopping such as private sales, exclusive membership and improved technologies such as instant price and specification comparison. However, patent statistics show that domestic competition in technology products is not at the level of the ‘Western’ standards yet.

Related and Supportive Industries: Banking, media and entertainment, wholesale and retail trade sectors are main related and supportive industries, as they demand most of the production generated by the communication and computer-information sector. However, the capital market is not efficient enough to provide funding to start-ups and new companies.

4.5.The Position of Turkey’s Construction Sector in the Context of both RCA and Porter's Diamond Model

RCA findings: Except Germany (for export index) and United Kingdom (for import index) Turkey has comparative advantage over almost all of the European countries based on all three indices. Over the years, the advantageous status of Turkey against Spain has increased (import), but the outlook appears to turn into negative in comparison with Germany (export).

Factor Conditions: Turkey is among the top countries who export construction services. The Turkish construction sector undertook around 6700 Project worth more than $230 billion in 96 countries till 2012 (TCA, 2012). Turkey has a competent infrastructure in construction material industry, and satisfactory resources such as natural resources, wood products and iron which can be used in production. Additionally, due to the fact that construction is largely based on labor production techniques, Turkey has an advantage in this sector in terms of having a large and cheap

work-force. However, the average level of education of people work in the sector is still low. This leads to a decrease in labour productivity. Construction sector in Turkey is the third lowest level of labour productivity among others. There are other unfavourable factors such as limited energy resources and low level of renewable energy production, which increase the costs and become an obstacle for the development of the sector. Turkey's construction sector does not display an institutionalized structure; thus, the abilities of representatives of the sector are far from European countries level in terms of planning and control.

Demand Conditions: Today, the players in the sector are operating in four continents and around 100 countries, using all the financial, managerial and technical instruments of international contracting standards (TCA, 2012). According to the leading international industry magazine "ENR – Engineering News Record" (2012), with 33 companies among the top 225 contracting companies, Turkey ranked second in the World after China in 2012. With regards to domestic demand, Turkey is highly dependent on the construction industry in fulfilling its need of infrastructural, residential, commercial, educational, and industrial type construction. Therefore, both quantity and quality of international and domestic demand support the development of the construction sector.

Firm Strategy and Rivalry: Turkey's construction sector is dominated by small and medium sized enterprises, and there is an intense competition among the firms in the sector. However, there is also a monopolistic structure in certain construction-related markets due to the fact that some companies have a wide and long experience in both domestic and international projects. Therefore, there are huge market share and profit differences among the firms. Additionally, since the entry barriers are low, the biggest customer is government, and demand is fluctuated in this sector; the level of competition is mainly based on financial advantages and politic power.

Related and Supportive Industries: Turkey is a major producer of basic construction materials such as cement, building steel, timber, bricks, PVC, polyethylene, glass, ceramic tiles and sanitary ware and is considered to be relatively strong and competitive in producing construction steel, cement, ceramic and glass products (Ministry of Economy, 2012). However, Turkey is highly dependent on import in terms of construction machines.

The results of the aforementioned explanations pertaining to the competitiveness of Turkey were summarized in Table 4 and Table 5.

Table 4 Complied summary of diamond variables of Turkey's service

	Factor Conditions	Demand Conditions	Strategy and Rivalry	Related and Supportive Industries
Transportation	Moderate	Moderate	Moderate	Strong
Tourism	Strong	Moderate	Moderate	Moderate
Financial and Insurance	Moderate	Weak	Moderate	Moderate
Communication Information	Weak	Weak	Moderate	Moderate
Construction	Strong	Strong	Moderate	Moderate

Table 5 Compiled summary of the comparative advantage

Sectors/Indices	RCA		RMA		RTA)		Prominent EU Countries
	Pro(s)	Con(s)	Pro(s)	Con(s)	Pro(s)	Con(s)	
Transportation (22% of total services export)	UK, ITA and ES	DE, BE, FR, and NL		All EU countries		All EU countries	DE, BE, and FR
Tourism (63% of total services export)	All EU countries		Other EU countries in Travel subsector	ES and NL in Travel subsector All EU countries in Cultural-Recreational Activities subsector	Other EU countries in Travel subsector Other EU countries in Cultural-Recreational Activities subsector	ES in travel subsector UK in Cultural-Recreational Activities subsector	FR, ES, ITA, and DE
Financial and Insurance (4% of total services export)	FR and NL	Other EU count.		All EU countries		All EU countries	UK, DE, and BE
Comm. and Computer-Information (14% of total services export)		All EU count.	All EU countries		Other EU countries	DE, UK, and BE	UK, DE, FR, and BE
Construction (3% of total services export)	Other EU countries	DE	Other EU countries	UK	All EU countries		DE, NL, and FR

5.Conclusion

Existing body of literature on measuring the competiveness in services for developing countries, particularly for Turkey, has lack of comparative studies. In order to fill this gap in the literature to an extent, this study was conducted by focusing on competitiveness of the selected services in Turkey in comparison with the EU and the selected EU countries. The competiveness of these sectors were measured based on three comparative advantage indices. Import and export figures of selected countries in six service sectors were taken into consideration between the years 2000 and 2011. Also, the underlying reasons behind RCA analyses were investigated by performing some examination utilizing the Diamond model. When the results were analysed carefully the following discussions can be made.

First, even though Turkey has increased its export performance and relative competitiveness status in transportation sector for the last ten years, it might be hard to conclude that Turkey possess a very strong competitive advantage over selected European countries. Yet, developments including the strength of the country's effectiveness in the region, the growth in its manufacturing industries and accordingly in its foreign trade clearly indicate that Turkey's competiveness in transportation sector will grow incrementally and possess more comparative advantage over the coming years. Due to the transportation policy in recent years, Turkish government has invested in many projects in transportation sector. With the completion of these investments, Turkey will have become more effective and possess more comparative advantage in transportation sector in its region.

Second, tourism sector appears to be one of the most important drivers behind Turkey's economic development in recent years. As it was mentioned before, both in travel and cultural-recreational subsectors, Turkey's revealed comparative advantages against all of the European countries were found to be greater than one. However, Turkey's tourism has not reached the desired level with regards to use of its potential. Although Turkey deserves to be at the top in the favored tourism destinations due to factor endowments such as rich historical, cultural and natural resources, improved touristic infrastructure and its tradition of hospitality, Yet, the main issue of Turkish tourism sector is that the summer vacations (sea-sun-sand tourism) has the biggest share of receipts, therefore it is necessary to take action plans related to the extension of tourism varieties including tableland tourism, cultural tourism and mountain tourism.

Third, Turkish financial and insurance sector has undergone significant changes due to the regulation and deregulation over the past decade. As a result of regulations and deregulations made by the Turkish Banking Regulation and Supervision Authority, the Turkish financial services sector grew in total by a compound annual growth rate (CAGR) of almost 20% between 2004 and 2011. However, the comparative advantage of Turkish financial and insurance sector does not appear to be very good. One possible reason behind this could be the fact that Turkey is a latecomer in this sector in comparison with the rest of Europe. The main weakness of Turkish financial and insurance sector is Turkey's dependence on short-term capital inflows prevents aggressive reduction in interest rates. Also, low GDP per capita in this country is holding back the growth of the sector.

Fourth, as far as the communication and computer-information sector is concerned, although import figures of Turkey look promising but current competitiveness status based on the export and the net trade does not appear to be well. However, over the past decade, Turkey's telecommunication industry has been dramatically growing, driven by the market liberalization designed to enhance competition.

Fifth, in construction industry Turkey has a strong comparative advantage over the selected EU countries and EU overall. Turkish construction companies benefit from a low-cost labour advantage in some geographical markets. They also seek to become engineering-procurement-construction (EPC) contractors that have high technology and know-how as an alternative competitive advantage (Korkmaz and Messer, 2008). However, that even though with 33 companies among the top 225 contracting companies Turkey ranked second in the world after China in 2012, Turkish construction firms still have a low stake compared to EU countries in terms of market share in international markets.

In conclusion, construction, tourism and transportation sectors appear to be quite lucrative for Turkey which leads the country having a strong comparative advantage compared to the EU. However, the same inference seems not to be valid for financial and insurance and communication and computer-information sectors. Nevertheless, taking into account the recent developments that is triggering the economical and the political status of Turkey in a favorable way Turkey possesses great potential in the sectors at which they could be considered their early stage.

Although this study sheds a light on the competitiveness of certain Turkish service industries in comparison with selected European countries, it also has few limitations

which could be considered as areas for future work. First, the sectors being chosen in this study could have been investigated in detail however, due to the availability problem of trade data at sub-sectorial level this could not been achieved. Therefore, as more detailed data becomes available a future work may repeat the analyses for different service sub-sectors. Also, further examination can also be performed using other comparative advantage indices.

Second, the determinants of the competitiveness of the sectors in the light of Diamond Model have been evaluated only for Turkey. The future studies can also carry out similar Diamond Model based assessments on identifying the determinants of the competitiveness for the selected EU countries.

References

Balassa, B. (1965). Trade liberalization and "revealed" comparative advantage' The Manchester School, 33, 99-123.

Bensidoun, I., Ünal, D. (2008), "Globalization in services: from measurement to analysis" OECD Statistics Working Papers, 2008/03, OECD Publishing.

Dgl., C. Holt Brügge, D. (2010). Competitive advantage of German renewable energy firms in Russia – an empirical study based on Porter's diamond, Journal for East European Management Studies, Vol. 15 No. 1, and pp. 34-58.

ENR. Engineering News Record (2012) "Top international contractors" Retrieved from http://enr.construction.com/toplists/Top-International-Contractors/001-100.asp

Eurostat (2008) European Union-Mediterranean Countries: Growing trade in services and investment. Economy and Finance Eurostat Statistics in Focus 106.

Fourier, J., Fintel, D. V. (2009). "World rankings of comparative advantage in service exports" Stellenbosch Economic Working Papers, 03, 1-41.

Francois, J., Pindyuk, O., Woerz, J, (2009). "Trends in international trade and FDI in services: a global database of services trade," IIDE Discussion Papers 20090802, Institute for International and Development Economics.

Hisanaga, M. (2007). "Comparative advantage structure of U.S. international services" Interfaces for Advanced Economic Analysis, Kyoto University, 1-21.

Hisanaga, M. (2008). "Revealed specialization: evidence on U.S. international services" Kyoto University, Institute of Economic Research.

Hoekman, B., Mateo, A. (2008). "Services trade and growth" World Bank, Policy Research Working Paper, 4461.

Hufbauer, G., Stephenson, S. (2007). "Services trade: past liberalization and future challenges." Journal of International Economic Law. 10(3), 605–630.

Igawa, K. (1997). "A note on international trade in services" Kokumin-Keizai Zasshi, 175, 1--13.

Ispat, A (2010). "Turkish tourism industry report" Republic of Turkey Prime Ministry Investment Support and Promotion Agency

Retrieved from: http://www.invest.gov.tr/enus/infocenter/publications/documents/tourism.industry.pdf

ISPAT, B (2010,). "Turkish financial service industry report", Republic of Turkey Prime Ministry Investment Support and Promotion Agency retrieved from: http://www.invest.gov.tr/enUS/infocenter/publications/Documents/FINANCE.INDUSTRY.PDF

Ju, Jiandong, Wei, Shang-Jin,(2011). When is quality of financial system a source of comparative advantage, Journal of International Economics, Volume, July 2011, 178-186

Kearney,A.T,(2012). FDI confidence index Retrieved from http://www.atkearney.com/gbpc/foreign-direct-investment-confidence-index

Korinek, J.,Sourdin, P.(2011). To what extent is high-quality logistics services trade facilitating? OECD Trade Policy Working Papers, No: 108, OECD Publishing.

Kuznar, A. (2007). International trade in services in developing countries – threats and opportunities are developing countries competitive? TSG 2007 Athens Ninth Annual Conference 13-15 September 2007. Athens

Langhammer,R.J (2007). Service trade liberalization as a handmaiden of competitiveness in manufacturing: An industrialized or developing country issue? Journal of World Trade, 41(5), 909–929.

Langhammer,R.J.(2004). "Revealed comparative advantages in service trade of the USA, EU, and Japan. What do they tell us?" Journal of World Investment Trade 6, 887--896

Maurizio,P.(2006). "The service paradox and endogenous economic growth" Structural Change and Economic Dynamics, 17: 99-115.

Ministry Of Economy, Republic Of Turkey (2012). "Building materials, Sectorial, Report" .Retrieved from: http://www.tcp.gov.tr/english/sectors/sectoringpdf/building_materials_2012.pdf

Ministry Of Industry and Trade (2010) "Turkish industrial strategy document" Retrieved from: http://www.sanayi.gov.tr/Files/Documents/TurkiyeSanayiStratejisiIngilizce.pdf

Ministry Of Transport and Communication, (2011) "Country report" Retrieved from:http://www.comcec.org/UserFiles/File/ulastirma/%C3%9CLKE%20RAPORLARI/Turkey.pdf

Mohammadi, S., Yaghoubi, P. (2008) "Analysis of revealed comparative advantage in the e-service market" 2008 IEEE International Conference on System of Systems Engineering (Sose), 148-153.

Nielson, J., Taglioni, D. (2004). "Services trade liberalization: identifying opportunities and gains." OECD Trade Policy Working Papers, No: 1, OECD Publishing.

Nordas, H. K. (2008). "The impact of services trade liberalization on trade in non-agricultural products," OECD Trade Policy Working Papers, No: 81, OECD Publishing.

OECD,(1990). “Trade in information, computer and communication services” No: 21, OECD Digital Economy Papers, No: 2, OECD Publishing.

Oz, O. (2002) “Assessing Porter’s framework for national advantage: The case of Turkey” Journal of Business Research. 55: 509–515.

Pettigrew, A.M. (1990). “Longitudinal field research on change: theory and practice.” Organization Science, 1, 267-292.

Porter, M. E. (1980) “Competitive strategy: techniques for analyzing ındustries and competitors” Free Press.

Porter, M.E. (1990). “The Competitive advantage of nations” The Macmillan Press Ltd., London and Basingstoke.

Ricardo, D. (1996). ‘Principles of political economy and taxation”, Prometheus Books’

Seyoum, B.(2007). “Revealed comparative advantage and competitiveness in services” Journal of Economic Studies, 34, 376 - 388.

Sledge, S. (2005). “Does Porter’s diamond hold in the global automotive industry” Advances in Competitiveness Research, Vol. 13 No. 1, pp. 22-32.

TBB, Türkiye Bankalar Birliği, (2012), “Türkiye’de bankacılık sektörü 2007-2012”.Retrievedfrom:http://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Arastirma_veRaporlar/Turkiye’de_Bankacilik_Sektoru_2007-2012_Mart.pdf

TCA, Turkish Contractor Association, (2012). Turkish contracting in the international market’ Sectorial Report”. Retrieved from http://www.tmb.org.tr/genel.php?ID=2

TURKSTAT, Turkish Statistical Institute, (2012). “Statistical Database”

Appendix: Acronyms and Abbreviations	
BPM	Balance of Payments Methods
CAGR	Compound Annual Growth Rate
EBOPS	Extended Balance of Payments
ENR	Engineering News Record
EPC	Engineering-procurement-construction
EU	European Union
FDI	Foreign Direct Investment
GDP	Gross Domestic Product
IATA	International Air Transport Association
IMF	International Monetary Fund
ISPAT	Prime Ministry Investment Support and Promotion Agency
MPC	Mediterranean Partner Countries
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
RCA	Revealed Comparative Advantage
RMA	Relative Import Advantage
RTA	Relative Trade Advantage
SME	Small and Medium-sized Enterprise
TBB	Türkiye Bankalar Birliği (The Banks Associations of Turkey)
TCA	Turkish Contractor Association
WTO	World Trade Organization

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Sektörel Etkinlik Ölçümü: Girdi Çıktı Tablosu ve Veri Zarflama Analizi İle Bir Uygulama

Sectorial Efficiency Measurement: An Application with Input Output Table and Data Envelopment Analysis

Şenol ALTAN
Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, Ankara, Türkiye
saltan@gazi.edu.tr

Murat ATAN
Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, Ankara, Türkiye
atan@gazi.edu.tr

Selman TOKPINAR
Ekonomi Bakanlığı
Ankara, Türkiye
tokpunars@ekonomi.com

Özet

Girdi - çıktı analizi ile ekonomik yapıyı oluşturan üretim ve tüketim birimleri arasındaki karşılıklı bağımlılıklar araştırılır. Bu araştırma, üretim yapılarının belirlenerek çeşitli kalkınma stratejilerinin geliştirilmesi ve ülke ekonomisinin işleyiş sürecine ilişkin politika önerilerinde bulunulmasına yönelik önemli bulgular sunması bakımından önemlidir. Dolayısıyla ekonomide sektörlerin etkinlik ve verimlilikleri irdelenmelidir.

Doğrusal programlama tabanlı bir yöntem olan Veri Zarflama Analizi (VZA), birbirinden farklı ölçülerle ölçülmüş ya da farklı ölçü birimlerine sahip girdi ve çıktı değerlerinin karşılaştırılmasının güç olduğu durumlarda karar birimlerinin göreli etkinliklerini oluşturarak en uygun kararın alınmasına yardımcı olan bir analizdir.

Bu çalışmada 2002 yılı yurtiçi üretim girdi - çıktı (G-Ç) tablosu kullanılarak VZA yöntemiyle elde edilen sektörel etkinlik değerleri ile Hirschman'ın kilit sektör sınıflaması sonucunda bulunan kilit sektörlerin etkin ve verimli olarak kabul edilip edilemeyeceğinin araştırılması amaçlanmaktadır. Çalışmada emek, sermaye, ara girdi toplamları ve tamamlayıcı ithalat girdi değişkenleri iken sektörel ara talep toplamları ve sektörel nihai talep ise çıktı değişkenleri olarak alınmıştır. Elde edilen bulgulara göre Hirschman sınıflamasından elde edilen kilit sektörlerin aynı zamanda etkin ve verimli sektörler olarak algılanamayacağı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Girdi - Çıktı Analizi, Etkinlik, Veri Zarflama Analizi.

Abstract

With the input-output analysis, the correlative relations between the units of production and consumption are investigated. This study is important in that it presents important findings towards putting forward some political recommendation on the

process of the economy of the country and develops growth strategies determining the production structures. For this reason, the efficiency and effectiveness of the sectors in economy should be examined. A method based on linear programming, Data Envelopment Analysis (DEA) is an analysis that aid to take the optimum decision by creating the relative effectiveness of the decision units in situations where it is difficult to compare the input and output values with different units of measurement.

This study sets out to examine whether the key sectors found as a result of the Hirschman's key sector classification and the values obtained through DEA method using input-output (I -O) table of domestic production in 2002 could be regarded as effective and efficient. In the study labour, capital and the aggregate intermediate input and complementary imports are input variable, while the aggregate intermediate demand of sectors and sectoral demand are output variables. The findings obtained suggest that the key sectors obtained from Hirschman's classification cannot be perceived as effective and efficient concurrently.

Keywords: *Input- Output analysis, effectiveness, data envelopment analysis.*

1. Giriş

Sektörler arası karşılıklı ilişkilerin incelenmesinin bir yolu, girdi-çıktı analizidir. Bu analiz ile ekonomik yapıyı oluşturan üretim ve tüketim birimleri arasındaki karşılıklı bağımlılıklar araştırılır. Bu olgu, üretim yapılarının belirlenerek çeşitli kalkınma stratejilerinin geliştirilmesi ve ülke ekonomisinin işleyiş sürecine ilişkin politika önerilerinde bulunulmasına yönelik önemli bulgular sunması bakımından önemlidir. Bu nedenle ekonomide sektörlerin etkinlik ve verimlilikleri irdelenmelidir.

Etkinlik ve verimlilik kavramları kaynakların sınırlı, isteklerin de sınırsız olduğu dünyada insan yaşamındaki önemi göz ardı edilemez. Bu nedenle bireylerden kurumlara ve siyasal karar düzeneklerine kadar herkesin verimlilik bilincine sahip olması, verimlilik bilincinin yaygınlaştırılması ve bu bilincin gerektirdiği koşulların sağlanması için çaba göstermesi büyük önem taşımaktadır.

Etkinlik, kurumların amaçlarına ulaşmada kaynaklarını verimli kullanıp kullanmadığını ölçmektedir. Verimlik içinde yer alan etkinlik kavramı, çoğu zaman literatürde verimlilik, karlılık, kalite, performans ve etkililik ile eş anlamlarda kullanılmakla birlikte farklı disiplinler için de farklı anlamlar taşımaktadır. İktisadi anlamda etkinlik, minumum çaba veya masraf ile maksimum sonuçlar elde etme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Lorcu, 2008, s.36).

Etkinlik kelimesi; faal olma, bir iş yapma, etkin olma ve yapılan işin ya da işi yapanın niteliği anlamına gelmektedir. Etkinlik kavramı, belirli bir alanda faaliyet gösteren karar birimlerinin kullandıkları girdiler ve ürettikleri çıktılar dikkate alındığında üretim sonuçlarının nispi olarak karşılaştırılmasını ifade eder. Kamu kurumları açısından etkinlik kavramı, ilgili kurumun yürüttüğü faaliyette (etkinlikte) elde ettiği sonucun niteliği anlamına gelmektedir (Güran, 2005, s.115 - 117).

Aslında etkinlik, herhangi bir referans, karşılaştırılabilir diğer birimler ve/veya geçmiş değerler ile yapılan karşılaştırma sonucu olan göreli verimlilik ölçümünü göstermektedir. Etkinlik ölçümü araştırmalarının çeşitli yararları olacağı öne sürülmektedir. Bunlardan ilki benzer ekonomik birimlerin karşılaştırılmasına ve daha rasyonel karar verilmesine katkı sağlamasıdır. İkincisi ise, ekonomik birimler arasındaki etkinlik değişmelerinin yönü ve büyüklüğü belirlenmekte, son olarak da, etkinliklerin ve

dolayısıyla faktör verimliliğinin artmasında yeni politikaların oluşumuna katkı vermesidir.

Girdi - Çıktı analizi, ekonomik yapıyı oluşturan üretim ve tüketim birimleri arasındaki karşılıklı bağımlılığı, çok sektörlü ve sayısal olarak inceleyen bir genel denge modelidir. Bu modelleme, sektörler arası mal ve hizmet akımını gösteren girdi-çıktı tablosuna dayanmaktadır.

Doğrusal programlama tabanlı bir yöntem olan VZA, birbirinden farklı ölçülerle ölçülmüş ya da farklı ölçü birimlerine sahip girdi ve çıktı değerlerinin karşılaştırılmasının güç olduğu durumlarda karar birimlerinin göreli etkinliklerini oluşturarak en uygun kararın alınmasına yardımcı olan bir analizdir.

2. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Hipotezi

Bu çalışmada, Girdi – Çıktı tablosunda yer alan sektörler dikkate alınarak, girdi-çıktı analizinde Hirschman sınıflaması sonucuna göre elde edilen kilit sektörler belirlenmiştir. VZA kullanılarak da elde edilen etkin sektörler ile kilit sektörler karşılaştırılmış ve kilit sektörlerin etkin olup olmadıkları ortaya konulmuştur. Diğer taraftan etkin olmayan kilit sektörlerin etkin duruma gelebilmesi için potansiyel iyileştirmeler de araştırılmış ve etkin olmayan sektörlerin etkin olması için politika önerilerinde bulunulmuştur.

3. Literatür Taraması

Yıldırım (1999) çalışmasında veri zarflama analizini kullanmış ve 1988 - 1996 döneminde Türk bankacılık sistemini araştırmıştır.

Çivi ve Çakır (2000), yaptıkları çalışmada, 1985 ve 1990 yılları girdi çıktı tablolarını kullanarak, Türkiye'de imalat sanayinin sektörel bazda ithalata bağımlılığını incelemişlerdir. Çalışma sonucunda kimyasal maddeler imalatı, tarımsal makine ve teçhizat sektörleri, motorlu kara ulaşım araçları imalatı, kimyasal gübreler imalatı gibi sektörlerin ithalata bağımlılıklarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Önder ve Lenger (2000), 1994 – 1997 döneminde seçilen 19 ilin imalat sanayiinde kısmi ve toplam faktör verimliliği ölçümü ve karşılaştırmasını, kamu ve özel kesim ayrımını da dahil ederek yapmıştır.

Ten Raa ve Mohnen (2001), yaptıkları çalışmada Kanada ve Avrupa ekonomilerini dış ticaret açısından girdi-çıktı modeli temelinde kaynakların etkin kullanımı bakımından ele almışlardır.

Deliktaş (2002); özel sektör imalat sanayiinin 1990 – 2000 dönemi performans düzeyini VZA yöntemi kullanarak teknik etkinlik ve toplam faktör verimliliği değişimlerini esas alarak, il ve sektör bazında ölçmekte; iller ve sektörler arası performans karşılaştırması yapmaktadır.

Kızıltan ve Ersungur (2005) çalışmalarında, 1973 – 1998 yılları arasında Türkiye İstatistik Kurumu (Mülga Devlet İstatistik Enstitüsü) tarafından açıklanan 6 adet Girdi Çıktı Tablosu kullanarak sektörlere ait istihdam çarpanlarını hesaplamış ve ekonomide meydana gelen toplam talep artışları neticesinde, hangi sektörden daha fazla istihdam yaratıldığı araştırılmıştır.

Cihangir (2005), makalesinde bankacılık sektöründe optimum büyüklüğün belirlenmesinin önemli bir tartışma konusu olduğuna vurgu yaparak, parametrik olmayan bir yöntem olan Veri Zarflama Analizi kullanarak bir çalışma yapmıştır.

Altuğ ve Filiztekin (2006) 1970 – 2000 döneminde özel kesim imalat sanayiinde 20 alt sektörde TFV gelişimini incelemiştir.

Prieto ve Zofio (2007), çalışmalarında önerdikleri girdi-çıktı modeli ile OECD ülkelerinde en etkin ekonomileri bulmaya çalışmışlardır.

Yılancı (2008) çalışmasında, Türkiye ekonomisi için kilit sektörleri bulmak amacıyla girdi çıktı analizini kullanarak Bulmer Thomas tarafından önerilen bağlantı etkilerini kullanmıştır.

Behdioğlu ve Özcan (2009), Türkiye'de 1999 – 2005 yılları arasında sürekli olarak faaliyet gösteren 29 adet ticaret bankası için göreceli etkinlik değerleri araştırılmıştır.

Ayaş ve Çeştepe (2010) yaptıkları çalışmada, temel olarak dış ticaretin istihdama etkisini imalat sanayii kapsamında araştırmışlardır. Bu amaçla, 1998 ve 2002 yılları Girdi Çıktı Tabloları dikkate alınmıştır.

Gökdoğan (2011), makalesinde, Isparta ili Şeftali yetiştiriciliğinde Enerji sektörüne ilişkin olarak Girdi - Çıktı Analizini gerçekleştirmiştir.

Girdi - Çıktı ve VZA yöntemlerinin bir arada sektörel yapıya uygulanma eksikliği bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

4. Kullanılan Yöntemler

Çalışmada kilit sektör belirlenmesinde kullanılan Girdi – Çıktı analizi ve sektörel etkinlik düzeyinin belirlenmesinde kullanılan VZA olmak üzere de iki temel yöntem kullanılmıştır.

4.1. Girdi-Çıktı Analizi

Girdi – Çıktı modeli en basit tanımıyla, ekonomik yapıyı oluşturan üretim ve tüketim birimleri arasındaki karşılıklı bağınlaşmayı ekonomi çapında, çok sektörlü ve nicel olarak inceleyen, matematiksel yapısı basit bir genel denge modelidir.

Girdi – Çıktı tabloları, belli bir ekonomide belli bir zaman dilimi içinde, endüstriler arası mal ve hizmet akışı içerisindeki karşılıklı alışverişi gösterir. Söz konusu sektörler mal ya da hizmet oluşturabilmek için, başka bir sektörün çıktısına girdi olarak ihtiyaç duymaktadır.

Girdi – Çıktı tablolarının sütunları her bir sektörün üretimi için gerekli girdileri ve katma değer unsurlarına yapılan harcamaları gösterirken, satırları her bir sektörün üretimi için hangi üretim sektörlerinin ve nihai talep unsurlarının ne kadar harcama yaptığını gösterir.

Girdi – Çıktı ilişkisi bağlamında, tüm sektörler ekonomiyi etkilemekte ve birbirlerine bağımlı duruma gelebilmektedirler. Bu analizle belli bir çıktı üretebilmek için, hangi sektörden ne kadar üretim faktörünün yani girdinin kullanılacağı hesaplanabilmekte, sektörel üretim planlaması yapılabilmektedir (Akkaya ve Pazarlıoğlu, 2000, s.14).

4.1.1. Girdi – Çıktı Modelinin Miktar Çözümü

Girdi – Çıktı modelinde miktar çözümü;

$$X_i = \sum_{j=1}^{N} X_{ij} + Y_i \qquad (i,j = 1,2,\dots\dots,N) \qquad (1)$$

eşitliği ile elde edilir.

Burada X_i: i. sektörün çıktısını(arz), X_{ij}: i. sektörün j. sektöre verdiği i. çıktı miktarını, sektörün çıktısına yönelik toplam aramalı talebini ve Y_i: sektörün çıktısına yönelik toplam nihai talebi göstermektedir.

Bir sektörün ürettiği mal ve hizmetler diğer sektörler tarafından hem ara malı, hem de nihai kullanıcılarca tüketim için talep edilir (Yıldırım vd., 2009, s.103).

Herhangi bir sektör için sektörel üretim, ara girdiler ile emek ve sermayenin doğrusal fonksiyonu şeklinde ifade edilebilir. Fiyatlar da sabit kabul edildiğinde üretim eşitliği miktar cinsinden şu şekilde tanımlanabilir:

$$X_{ij} = a_{ij}X_j \qquad (2)$$

Burada a_{ij} : sistemdeki j sektörünün bir birim çıktı üretebilmek için kullanmak zorunda olduğu i ara girdi miktarını göstermektedir.

(2) eşitliği, (1) eşitliğinde yerine yazıldığında;

$$X_i = \sum_{j=1}^{N} a_{ij}X_j + Y_i \qquad (3)$$

sonucuna ulaşılır. (3) eşitliği matris notasyonu ile yazılıp çözüldüğünde;

$$X = (I - A)^{-1}Y \qquad (4)$$

eşitliği elde edilir.

Burada $X_{(N,1)}$: üretim sütun vektörünü, $A_{(N,N)}$: girdi katsayılar matrisini, $Y_{(N,1)}$: dışsal nihai talep vektörünü ve $(I - A)^{-1}$: Leontief ters matrisini ifade etmektedir.

Denge durumunda i sektöründe üretilen çıktı değeri i satır toplamından;

$$X_i = \sum_{j=1}^{N} X_{ij} + Y_i \qquad (i,j = 1,2,\dots\dots,N) \qquad (5)$$

j sütun toplamı ise;

$$X_j = \sum_{i=1}^{N} X_{ij} + L_j + K_j \qquad (i,j = 1,2,\dots\dots,N) \qquad (6)$$

şeklinde yazılabilir.

İthalatın modele dahil edilmesiyle arz – talep eşitliği;

$$X_i + M_i = \sum_{j=1}^{N} X_{ij} + Y_i + E_i \qquad (i,j = 1,2,\ldots\ldots,N) \qquad (7)$$

biçiminde yazılabilir. Burada; L : emek, K : sermaye, E : ihracat, M : ithalat değerlerini göstermektedir.

4.1.2. Toplam Bağlantı Etkileri

Toplam bağlantı etkileri, $R = (I - A)^{-1}$ olarak ifade edilen Leontief ters matrisinin i. satır ve j. sütundaki r_{ij} değerleri kullanılarak elde edilir. Toplam ileri ve geri bağlantı etkileri, hem doğrudan etkileri hem de dolaylı etkileri içerdiğinden, endüstriyel bağınlaşmanın daha kapsamlı birer göstergesini oluştururlar. Toplam ileri bağlantı etkileri (TLF_i) şu şekilde hesaplanır:

$$TLF_i = \sum_{j=1}^{n} r_{ij} \ (i = 1,2,\ldots\ldots,N) \qquad (8)$$

Başka bir ifadeyle, i sektörünün toplam ileri bağlantı etkisi Leontief ters matrisinin i. satırındaki ögelerin toplamına eşittir.

Toplam geri bağlantı etkileri (TLB_j) ise;

$$TLB_j = \sum_{i=1}^{N} r_{ij} \ (j = 1,2,\ldots\ldots,N) \qquad (9)$$

şeklinde hesaplanır. Toplam geri bağlantı etkileri Leontief ters matrisinin sütun toplamlarından başka bir şey değildir.

4.1.3. Toplam İleri ve Geri Bağlantı Endeksleri

Toplam ileri ve geri bağlantı etkilerinin karşılaştırılmalarının kolaylaştırılması için endekslenmeleri gerekir. Her bir i sektörünün toplam ileri bağlantı endeksi (TFI_i), sektörün toplam ileri bağlantı etkisinin, tüm sektörlerin toplam ileri bağlantı etkilerinin ortalamasına oranı şeklinde tanımlanır.

$$TFI_i = TLF_i \Big/ \left| \left(\sum_{i=1}^{N} TLF_i \right) \Big/ N \right| \qquad (i = 1,2,\ldots\ldots,N) \qquad (10)$$

Toplam geri bağlantı endeksi (TBI_j) ise sektörlerin toplam geri bağlantı etkilerinin ortalama geri bağlantı etkisine oranı olarak tanımlanır.

$$TBI_j = TLB_j \Big/ \left[\left(\sum_{i=1}^{N} TLB_j \right) \Big/ N \right] \qquad (j = 1,2,\ldots\ldots,N) \qquad (11)$$

Endeks değerleri tüm sektörler için hesaplandıktan sonra, endeks değeri 1'den büyük (küçük) olan sektörler ileri ve geri bağlantı etkileri yüksek ve düşük olarak kolayca sınıflanabilecektir.

4.1.4. Yatırım Öncelikleri ve Kilit Sektör

Sektörel bağlantı etkileri, sektörün ekonominin üretim yapısı içindeki öneminin bir göstergesidir. Bir sektörün ileri bağlantı etkisi, o sektörün çıktısının diğer sektörlerde

ara girdi olarak ne ölçüde önemli olduğunun; geri bağlantı etkisi de, ara girdi talebi yoluyla diğer sektörlerin üretimlerini ne ölçüde uyardığının nicel göstergesi olarak yorumlanabilir. Hirschman, sektörlerin diğer sektörleri "besleme" ve "uyarma" güçlerini yansıtan ileri ve geri bağlantı etkilerinin, yatırım kararlarının alınmasında dikkate alınması gerektiğini öne sürer (Hirschman, 1958, s.9). Gelişmekte olan ülkelerde, diğer sektörlerden önemli miktarlarda ara girdi kullanan, yani geri bağlantı etkileri yüksek olan sektörler ile nihai kullanımdan çok, ara kullanıma yönelik üretim yapan, yani ileri bağlantı etkisi yüksek olan sektörler dengesiz kalkınma stratejisinde kilit sektör rolünü oynarlar. Hirschman'ın, bu görüşlerinden sektörel yatırım önceliklerine ilişkin dörtlü bir sınıflama geliştirilebilir. Bu sınıflamanın kategorileri şu şekildedir (Aydoğuş, 2011, s.132-137):

Kategori I: Hem geri hem de ileri bağlantı etkileri yüksek olan sektörler (Yüksek TBI -Yüksek TFI)

Kategori II: Geri bağlantı etkisi yüksek, ileri bağlantı etkisi düşük olan sektörler (Yüksek TBI - Düşük TFI)

Kategori III: İleri bağlantı etkisi yüksek, geri bağlantı etkisi düşük sektörler (Yüksek TFI - Düşük TBI)

Kategori IV: Her iki bağlantı etkisi de düşük olan sektörler (Düşük TFI - Düşük TBI)

Yukarıdaki sıralamaya göre, hem geri, hem de ileri bağlantısı etkisi yüksek olan I. kategorideki sektörler ekonominin kilit sektörlerini oluştururlar ve en yüksek yatırım önceliğine sahiptirler. Bu sektörler önemli ölçüde ara malı üretip, girdi talep eden, ekonomide gelişimi başlatacak nitelikte olan, lokomotif özelliğine sahip sektörlerdir (İloğlu, 1990, s.47). Mevcut kıt kaynaklar öncelikle bu sektörlere ayrılmalı; eğer halen kullanılmamış kaynak var ise, bu kez II. kategorideki sektörlere yatırım yapılmalıdır. Bu kategorideki sektörler ekonomideki diğer sektörlerin üretim düzeylerini uyarması yönünden önemlidir. III. kategorideki sektörlerin kilit sektör tarafından uyarılması beklenir. Genellikle ara malı üreten sektörler olup, bu malları talep eden sektörlerin üretimini arttırırlar. Böylelikle mevcut sektörlerin girdi ihtiyaçları karşılandığı gibi, yeni sektörlerin oluşması da sağlanabilir (İloğlu, 1990, s.48). IV. kategorideki sektörler, yatırım öncelikleri sıralamasında en sonda yer alırlar.

4.2. Veri Zarflama Analizi(VZA)

Etkinlik ve verimliliği ölçme ve değerlendirme için yaygın olarak veri zarflama analizi (VZA) uygulanmaktadır. VZA, ilk olarak Charnes, Cooper ve Rhodes (1978) tarafından ürettikleri mal veya hizmet açısından birbirlerine benzer ekonomik karar verme birimlerinin göreli etkinliklerinin ölçülmesi amacı ile geliştirilmiş olan parametresiz bir etkinlik yöntemidir. Ayrıca girdi ve çıktılar, ölçü birimlerinden bağımsızdırlar. Bu nedenle işletmenin değişik boyutlarının aynı zamanda ölçülebilmesi mümkündür (Karsak ve İşcan, 2000, s.2-3). VZA'nın çeşitli tanımları vardır:

VZA, "Birden fazla girdi ve çıktıya sahip örgütler kümesinde, hem girdilerin, hem de çıktıların nesnel biçimde bir verimlilik endeksi içinde birleştirilemediği durumlarda göreceli verimlilik ölçümü için kullanılan bir yöntemdir" şeklinde tanımlanabilir (Kavuncubaşı, 1995, s.28).

VZA, "Bir karar verme birimi (KVB)'nin verimliliği açısından matematiksel olarak ağırlıklandırılmış çıktılar toplamının ağırlıklandırılmış girdiler toplamına oranının en iyi performansı belirlediği sınıra göre pozisyonudur" şeklinde de tanımlanabilir (Ersen, 1999, s.12).

VZA uygulamasının temel amaçları şu şekilde sıralanabilir (Erkut ve Polat, 1993):

- Karşılaştırılan birimlerin her biri için girdi ve çıktı boyutlarından herhangi birisinde göreli etkinsizliğin kaynaklarının ve miktarlarının belirlenmesi,
- Etkinliğe göre birimlerin sınıflandırılması,
- Birimler arasındaki karşılaştırma ile doğrudan doğruya ilişkili olmayan amaçlar için etkin birimlerin ya da etkin girdi çıktı ilişkilerinin belirlenmesi,
- Spesifik girdi çıktı ilişkileri için yürürlükteki standartların gerçekleşen performansa göre incelenmesi ve gözden geçirilmesidir.

VZA'yı avantajlı kılan bazı özellikleri, aynı zamanda onun zayıflıklarının da kaynağıdır. Uygulamalarda VZA'nın kullanılmasına karar verildiğinde bu zayıflıklar da göz önünde tutulmalıdır. Söz konusu zayıflıklar şu şekilde özetlenebilir (Golany ve Roll, 1989, p.237-250):

- VZA, karar birimlerinin performansını ölçmek açısından yeterlidir.
- VZA parametrik olmayan bir teknik olduğundan sonuçlara istatistiksel hipotez testlerinin uygulanması zordur.
- Statik bir analiz şeklidir, bir tek dönemdeki karar birimi verileri arasında bir kesit analizi yapar.
- Her karar birimi için ayrı bir doğrusal programlama modelinin çözümü gerektiğinden, büyük boyutlu problemlerin VZA ile çözümü, hesaplama açısından zaman alıcı olabilir.
- VZA'nın uygulanabilmesi için gerekli olan adımlar ise şu şekildedir (Yolalan, 1993, s.65):
- Karar verme birimlerinin tanımlanması ve seçilmesi,
- Uygun girdi ve çıktı değişkenlerinin belirlenmesi,
- VZA ile göreli etkinlik ölçümü ve
- Sonuçların değerlendirilmesidir.

4.2.1. Temel VZA Modelleri

VZA, birçok modelle iç içe geçmiş bir fikir, düşünce ve yöntem topluluğudur. CCR ve BCC modelleri bu yöntemin en temel iki modelini oluştururlar. Bu modeller de girdiye ve çıktıya yönelik olmak üzere iki grupta incelenebilir. Girdiye yönelik VZA modelleri, belirli bir çıktı bileşimini en etkin şekilde üretebilmek amacıyla kullanılacak en uygun girdi bileşiminin nasıl olması gerektiğini araştırır. Çıktıya yönelik VZA modelleri ise belirli bir girdi bileşimi ile en fazla ne kadar çıktı bileşimi elde edilebileceğini araştırmaktadır (Charnes vd., 1978, p.429-444). VZA'nın amaç fonksiyonu, verimlilik tanımından hareketle, k tane karar verme birimi için toplam ağırlıklandırılmış çıktıların toplam ağırlıklandırılmış girdilere oranının

maksimizasyonudur (Cingi ve Tarım, 2000, s.4). VZA modeli, ölçeğe göre sabit getiri varsayımı altında karar birimlerinin toplam etkinlik değerlerini hesaplamaktadır. Girdiye yönelik CCR modelinin matematiksel ifadesi aşağıdaki gibidir (Banker vd., 2004, s.349):

Amaç fonksiyonu:

$$E_k = Min\ \alpha - \varepsilon \sum_{i=1}^{m} s_i^- - \varepsilon \sum_{r=1}^{p} s_r^+$$

Kısıtlar: (12)

$$\sum_{j=1}^{n} X_{ij}\,\lambda_j + s_i^- - \alpha\, X_{ik} = 0, \qquad i = 1, \ldots, m$$

$$\sum_{j=1}^{n} Y_{rj}\,\lambda_j - s_r^+ - Y_{rk} = 0, \qquad r = 1, \ldots, p$$

$$\lambda_j, s_i^-, s_r^+ \geq 0$$

Burada;

E_k : Karar biriminin etkinliği,

X_{ij} : j'nci karar birimi tarafından kullanılan i'nci girdi,

X_{ik} : k karar birimi tarafından kullanılan i'nci girdi,

Y_{rj} : j karar birimi tarafından üretilen i'nci çıktı,

Y_{rk} : k karar birimi tarafından üretilen r'nci çıktı,

ε : Yeterince küçük pozitif bir sayı,

n : Karar verme birimi sayısı,

p : Çıktı sayısı,

m : Girdi sayısı,

α : Göreli etkinliği ölçülen k karar biriminin girdilerinin ne kadar azaltabileceğini belirleyen büzülme katsayısı,

s_i^- : k karar verme biriminin i'nci girdisine ait atıl değer,

s_r^+ : k karar verme biriminin r'nci çıktısına ait atıl değer,

λ_j : j'nci karar biriminin aldığı yoğunluk değeri olarak tanımlanmaktadır.

Bu modelin amaç fonksiyonunda belirli bir çıktı düzeyi için etkinliği ölçülen k karar birimine ait girdilerin ne kadar azaltılabileceği belirlenir.

4.2.2. Süper Etkinlik Modeli

VZA yöntemlerinde etkin karar verme birimleri belirlenmekte, ancak bu birimlerin sıralanması yani etkinlik derecelerinin bulunması mümkün olamamaktadır.

Bu amaçla çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Andersen ve Petersen (1993), etkin karar verme birimlerinin de kendi içinde sıralanabileceğini belirtmişlerdir. Bu yaklaşım VZA literatüründe Süper Etkinlik Modeli olarak tanınmaktadır. Yöntemdeki temel düşünce, incelenen KVB'ni tüm diğer karar verme birimlerinin doğrusal kombinasyonları ile karşılaştırmaktır. Bu amaçla incelenen KVB referans kümeden çıkartılır. Böylece elde edilen VZA Süper etkinlik skoru, etkin KVB etkinliğini korurken, girdilerde oluşabilecek en büyük artış oranını da vermiş olacaktır. Burada elde edilen Süper Etkinlik skorunun değeri en yüksek olan KVB ilk sırada yer alacaktır. Diğer KVB'ler de Süper Etkinlik skoruna göre sıralanacaklardır. Etkin KVB'lerin oluşturduğu Süper Etkinlik modeli aşağıdaki gibi tanımlanır (Andersen ve Petersen, 1993, p.1261-1264).

Amaç Fonksiyonu:

$$a_p^* = Min\, a_p$$

Kısıtlayıcılar: (13)

$$\sum_{\substack{j=1 \\ j\neq p}} \lambda_j X_j \leq a_p X_p$$

$$\sum_{\substack{j=1 \\ j\neq p}} \lambda_j Y_j \leq Y_p$$

$$\lambda_j \geq 0 \quad j = 1,2,\ldots,n$$

Yukarıdaki modelde X_j , m boyutlu girdi vektörünü, Y_j ; s boyutlu çıktı vektörünü, λ_j ; Karar verme birimi ağırlıklarını, p; incelenen KVB'ni, a_p^* ise p'inci KVB için amaç fonksiyonunun optimal değerini göstermektedir.

4.3. Verilerin Toplanması

Çalışmada kullanılan temel veri kaynağı, TÜİK tarafından hazırlanan en son tablo olan 59 sektörlü 2002 yılı yurtiçi üretim Girdi - Çıktı tabloları ile ithalat tablolarıdır.

2002 yılı Girdi - Çıktı tablosunun VZA ile değerlendirilmesi için 59 sektör KVB'ler olmak üzere girdi değişkenleri olarak emek, sermaye, sektörel ara girdi toplamları, tamamlayıcı ithalat, çıktı değişkenleri olarak ise sektörel ara talep toplamları ve sektörel nihai talep değişkenleri kullanılmıştır. Modelde yer alan girdi değişkenleri açısından bazı tanımlamaların yapılması yararlı olacaktır:

Emek: Çalışanlara yapılan ödemeler,

Sermaye: İşletme artığı, "katma değerden net dolaylı vergiler, sabit sermaye tüketimi ve işgücü ödemelerinin düşülmesiyle bulunan "artık değer" olarak tanımlanmaktadır.

Böylece bulunan işletme artığı "kira + faiz + kar" gelirleri toplamından oluşmaktadır. Gelir yöntemiyle GSYİH hesaplamalarında işletme artığı, her faaliyet kolunda üretim yönünden hesaplanan cari katma değer esas alınarak bulunmaktadır.

Tamamlayıcı İthalat: Girdi - Çıktı modellerinde ithalatın ele alınışında izlenen yöntemler, ithal edilen malların rakip ve tamamlayıcı varsayılmasına bağlı olarak

farklılık gösterirler. Örneğin tamamlayıcı ithalat durumunda ithal edilen mallar yurtiçinde üretilmeyen, mutlak olarak yurtiçi üretimi tamamlayıcı nitelikte mallardır.

2002 yılı Girdi - Çıktı tablosuna dayalı olarak sektörlerin etkinlik ve verimlilikleri (12) eşitliğinde verilen girdi odaklı VZA yöntemi ile elde edilmiştir. VZA'da, etkin karar verme birimleri arasında en etkin birimden en az etkin birime doğru sıralama yapılabilmesine olanak sağlayan süper etkinlik modeli de bulunmaktadır. (13) eşitliği ile de her bir etkin karar verme biriminin yeniden kendi arasında süper etkinlik skoru hesaplanmıştır. Çalışmada yer alan sektör, kod ve tanımları da EK1'de sunulmaktadır.

5. Verilerin Analizi Ve Bulgular

Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, sınırlı olan bazı kaynaklara ait yapılan yatırımların etkin ve verimli şekilde değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle politika yapıcıların ya da karar alıcıların yatırımları öncelikle ülkenin ekonomik açıdan kalkınma ve büyümesine katkı sağlayacak sektörleri yani kilit sektörleri yönlendirmesi gerekmektedir. İncelenen 2002 yılı Girdi - Çıktı tablosunun (10) ve (11) eşitliklerinin kullanılmasıyla bulunan Hirschman sınıflaması Tablo 1'deki gibidir.

Tablo 1: 2002 Yılı Girdi - Çıktı Analizi Sonucunda Elde Edilen Kilit Sektörler

Sektör Kodları	Sektörler	Toplam İleri Bağlantı Endeksi	Toplam Geri Bağlantı Endeksi
15	Gıda ürünleri ve içecek imalatı	1,01689	1,27386
17	Tekstil ürünleri imalatı	1,59218	1,24732
21	Kağıt ve kağıt ürünleri imalatı	1,48044	1,14343
24	Kimyasal madde ve ürünlerin imalatı	1,68517	1,09663
25	Plastik ve kauçuk ürünleri imalatı	1,19113	1,10778
26	Metalik olmayan diğer mineral ürünlerin imalatı	1,12737	1,14326
27	Ana metal sanayii	2,02316	1,15248
28	Makine ve teçhizatı hariç; metal eşya sanayii	1,00999	1,15930
40	Elektrik, gaz, buhar ve sıcak su üretimi ve dağıtımı	2,46431	1,15886
63	Destekleyici ve yardımcı ulaştırma faaliyetleri; seyahat acentelerinin faaliyetleri	1,57296	1,06945

Toplam ileri bağlantı etkileri yüksek olan sektörler, ürettikleri malları girdi olarak kullanan diğer sektörlere arz yarattıkları için ekonomide önemli yere sahiptirler. Yüksek ileri bağlantı etkisi, ekonomik yapıdaki diğer sektörlerin doğrudan ve dolaylı olarak söz konusu sektöre girdi açısından büyük ölçüde bağımlı olduğunu gösterirken, yüksek geri bağlantı etkisi ise bir sektörün girdi açısından ekonomik yapıdaki diğer sektörlere büyük ölçüde bağımlı olduğunu göstermektedir (İloğlu, 1993, s.43). VZA ile ilgili elde edilen sonuçlar Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: VZA Analiziyle Elde Edilen 2002 Yılı Sektörel Etkinlik Skorları*

Sıra	Sektör Kodu	Etkinlik Değeri	Süper Etkinlik Skoru	Sıra	Sektör Kodu	Etkinlik Değeri	Süper Etkinlik Skoru
1	1	100,00	101,75	***31***	37	100,00	180,38
2	2	100,00	214,98	***32***	40	93,96	93,96
3	5	100,00	101,09	***33***	41	100,00	117,5
4	10	99,84	99,84	***34***	45	100,00	103,98
5	11	98,34	98,34	***35***	50	96,47	96,47
7	13	100,00	100,56	***36***	51	94,53	94,53
8	14	100,00	162,39	***37***	52	96,82	96,82
9	15	100,00	136,42	***38***	55	100,00	128,23
10	16	100,00	102,62	***39***	60	100,00	101,08
11	17	95,94	95,94	***40***	61	99,7	99,7
12	18	100,00	117,77	***41***	62	100,00	107,04
13	19	95,19	95,19	***42***	63	100,00	103,25
14	20	95,49	95,49	***43***	64	95,55	95,55
15	21	98,53	98,53	***44***	65	100,00	106,22
16	22	93,52	93,52	***45***	66	98,92	98,92
17	23	100,00	197,81	***46***	67	100,00	226,71
18	24	95,94	95,94	***47***	70	100,00	71,94
19	25	96,01	96,01	***48***	71	97,62	97,62
20	26	96,55	96,55	***49***	72	96,06	96,06
21	27	96,45	96,45	***50***	73	98,74	98,74
22	28	95,79	95,79	***51***	74	96,64	96,64
23	29	95,57	95,57	***52***	75	100,00	124,69
24	30	94,85	94,85	***53***	80	99,86	99,86
25	31	93,44	93,44	***54***	85	98,93	98,93
26	32	100,00	114,74	***55***	90	94,28	94,28
27	33	97,14	97,14	***56***	91	100,00	217,18
28	34	100,00	124,18	***57***	92	94,86	94,86
29	35	94,87	94,87	***58***	93	97,86	97,86
30	36	100,00	109,23				

*****: 6 ve 59 nolu sektörler analiz dışı tutulmuştur.

Tablo 2'den, etkin olmayan sektörlerin süper etkinlik katsayılarının değişmediği kolaylıkla görülebilmektedir. Süper etkinlik modeli sonuçlarına göre, etkin sektörler arasında en etkin ilk beş sektör sırasıyla mali aracı kuruluşlara yardımcı faaliyetler (67), başka yerde sınıflandırılmamış üye olunan kuruluşların faaliyetleri (91), ormancılık, tomrukçuluk ve ilgili hizmet faaliyetleri (2), kok kömürü, rafine edilmiş petrol ürünleri

ve nükleer yakıt imalatı (23) ve yeniden değerlendirme (37) olarak sıralanmaktadır. Etkin sektörler Tablo 2'nin değerlendirilmesiyle Tablo 3'deki gibi verilebilir.

Tablo 3: VZA Sonucu Etkin Bulunan Sektörler

Sektör Kodu	***Sektörler***
1	Tarım, avcılık ve ilgili hizmet faaliyetleri
2	Ormancılık, tomrukçuluk ve ilgili hizmet faaliyetleri
5	Balıkçılık, balık üretme ve yetiştirme çiftliklerinin işletilmesi ve balıkçılıkla ilgili hizmetler
13	Metal cevheri madenciliği
14	Taş ocakçılığı ve diğer madencilik
15	Gıda ürünleri ve içecek imalatı
16	Tütün ürünleri imalatı
18	Giyim eşyası imalatı; kürkün işlenmesi ve boyanması
23	Kok kömürü, rafine edilmiş petrol ürünleri ve nükleer yakıt imalatı
32	Radyo, televizyon, haberleşme teçhizatı ve cihazları imalatı
34	Motorlu kara taşıtı , römork ve yarı-römork imalatı
Sektör Kodu	***Sektörler***
36	Mobilya imalatı; b.y.s. diğer imalat
37	Yeniden değerlendirme
41	Suyun toplanması, arıtılması ve dağıtılması
45	İnşaat
55	Oteller ve lokantalar
60	Kara taşımacılığı ve boru hattıyla taşımacılık
62	Havayolu taşımacılığı
63	Destekleyici ve yardımcı ulaştırma faaliyetleri; seyahat acentelerinin faaliyetleri
65	Sigorta ve emeklilik fonları hariç, mali aracı kuruluşların faaliyetleri
67	Mali aracı kuruluşlara yardımcı faaliyetler
70	Gayrimenkul faaliyetleri
75	Kamu yönetimi ve savunma, zorunlu sosyal güvenlik
91	Başka yerde sınıflandırılmamış üye olunan kuruluşların faaliyetleri
95	Evlerde yaptırılan hizmet işleri

Tablo 1 ve Tablo 3 birlikte incelendiğinde, VZA sonucu elde edilen etkin sektörler ve Girdi – Çıktı analizi sonucu elde edilen kilit sektörlerin farklılık gösterdiği görülür. Burada dikkat çeken nokta, uyarma ve besleme etkileri bakımından ekonomiyi canlandıran uyaran sektörlerin yani kilit sektörlerin tamamının etkin olmamasıdır.

Girdi - Çıktı analizi sonucuna göre kilit sektörlerden sadece Gıda Ürünleri ve İçecek İmalatı sektörü (15) ile Seyahat Acentelerinin Faaliyetleri Sektörünün (63) VZA sonucuna göre de etkin oldukları belirlenmiştir.

Etkin sektörlerin kendi aralarında etkinlik sıralamalarının süper etkinlik modeli kapsamında değerlendirmesi de son derece önemlidir. Diğer taraftan, etkin olmayan kilit sektörlerin etkin hale getirilebilmesi için politika önerileri geliştirmek de bir o kadar önem arz etmektedir. Nitekim bir ekonomide ileri ve geri bağlantı etkileri ile ekonomiyi canlandıran kilit sektörlerin etkin hale getirilmesi, ekonomik faaliyet ve sektörel bazda yapılacak yatırımlardan azami derecede fayda sağlanmasına olanak tanıyacaktır.

Tüm bu değerlendirmeler ışığında, etkin olmayan kilit sektörlerin etkin hale getirilebilmesi için bazı politika önerilerinin geliştirilmesi kaçınılmazdır. Bu kapsamda, VZA'nın bir parçası olarak etkin olmayan kilit sektörlere ilişkin potansiyel iyileştirmeler hesaplanmıştır. Potansiyel iyileştirmeler hesaplanırken, göreli olarak etkin olan KVB'lerin girdi ve çıktı bileşimleri dikkate alınarak, göreli olarak etkin olmayan KVB'lerinin girdi ve çıktıları üzerinde bir takım artış veya azalışlar yaparak etkin hale gelmeleri hedeflenmektedir. Tablo 4'de etkin olmayan kilit sektörlerin etkin hale gelebilmeleri için potansiyel iyileştirmeler sunulmaktadır.

Tablo 4: Etkin Olmayan Kilit Sektörlerin Etkin Hale Gelebilmeleri İçin Potansiyel İyileştirmeler

No	Sektör Kodu	Etkinlik Değeri (%)	Süper Etkinlik	Referans Kümesi	Emek	Sermaye	Ara girdi	İthalat	Ara talep	Nihai Talep
11	17	98,34	98,34	23 (0.55) 34 (0.4) 37 (178.45) 62 (3.92) 91 (0.22)	-3,95	-4,10	-4,08	-4,14	-0,03	0,00
15	21	98,53	98,53	7 (2.46) 17 (0.18) 31 (55.79) 56 (0.03) 59 (0.03)	-2,06	-1,13	-1,36	-0,20	0,38	-0,81
18	24	95,94	95,94	7 (6.97) 8 (0.13) 17 (0.54) 31 (45.65) 41 (1.4)	-4,00	-3,90	-4,01	-3,91	0,19	-0,12
19	25	96,01	96,01	7 (2.35) 8 (0.15) 17 (0.35) 31 (39.48) 41 (0.48)	-4,24	-4,33	-4,15	-3,65	-0,09	-0,12
20	26	96,55	96,55	7 (3.79) 8 (0.97) 17 (0.06) 31 (45.48) 41 (0.83)	-3,44	-3,47	-3,4	-3,16	-0,02	0,41
21	27	96,45	96,45	7 (2.02) 17 (0.65) 31 (105.18) 41 (0.73) 56 (0.07)	-4,02	-3,55	-3,62	-3,97	-0,19	-0,13
22	28	95,79	95,79	7 (2.37) 8 (0.16) 17 (0.17) 31 (29.1) 41 (0.63)	-4,32	-4,42	-4,64	-5,75	-0,35	-1,09
32	40	93,96	93,96	8 (1.69) 17 (0.55) 31 (34.08) 41 (1.74) 46 (1.18)	-6,00	-6,01	-6,01	-6,29	-0,06	0,16

Potansiyel iyileştirme yüzdelerine ilişkin açıklamalar birbirlerine benzer şekilde yapıldığından ve görece etkin olmayan her bir sektörün, girdi ve çıktı değişkenlerinin potansiyel iyileştirme yüzdelerinin açıklanması oldukça uzun süreceğinden; örnek olması bakımından burada yalnızca, Tekstil ürünleri imalatı sektörünün (17) görece toplam etkinsizliğine neden olan değişkenlerin, potansiyel iyileştirme değerleri açıklanacaktır.

Tablo 4'e göre bu sektörün etkin hale gelebilmesi için çıktı düzeyinin değişmeden girdi düzeyinin Kok kömürü ve rafine edilmiş petrol imalatına (23) göre % 0,55, Motorlu Kara Taşıtı İmalatı Sektörüne (34) göre % 0,4, Yeniden Değerlendirme sektörüne (37) göre % 178,45, Havayolu Taşımacılığı sektörüne (62) göre % 3,92 ve Başka yerde sınıflandırılmamış üye olunan kuruluşların faaliyetleri (91) % 0,22 artırmalıdır. Sektörün etkinsizliği; girdi ve çıktı değişken miktarlarının fazlalığından kaynaklanmaktadır. Bu durumda; eğer bu sektör emek, sermaye, ara girdi ve ithalat girdi miktarlarını sırasıyla % 3,95, % 4,1, % 4,08 ve % 4,14 azaltırsa ve aynı zamanda ara talep çıktı miktarını % 0,03 oranında azalttığında etkin sektör haline gelecektir.

6. Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, sınırlı olan bazı kaynaklara ait yapılan yatırımların etkin ve verimli şekilde değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle politika yapıcıların ya da karar alıcıların yatırımları öncelikle ülkenin ekonomik açıdan kalkınma ve büyümesine katkı sağlayacak sektörleri yani kilit sektörleri yönlendirmesi gerekmektedir. Dolayısıyla sektörel değerlendirmeler dikkate alınarak kıt kaynakların etkin bir şekilde ekonomiyi uyaracak sektörel yapılanmalara kaydırılması hem israfın hem de kıt olan kaynakların gereksiz yere harcanmasının önüne geçilecektir.

Bu çalışmada ilk olarak Girdi – Çıktı analizi kullanılarak ekonomide faaliyet gösteren kilit sektörler tespit edilmiştir. Hirschman kategorisine göre toplam ileri ve geri bağlantı etkileri aynı anda yüksek olan sektörler lokomotif (kilit) sektör yani diğer sektörleri de harekete geçiren sektörler olarak nitelendirilmektedir. Daha sonra da

Girdi - Çıktı tablosu kullanılarak sektörlerin etkinlik değerleri girdiye yönelik VZA yöntemiyle belirlenmiştir.

Sonuçlar incelendiğinde, Girdi-Çıktı Analizi sonucunda, Gıda Ürünleri ve İçecek İmalatı (15), Tekstil Ürünleri İmalatı (17), Kağıt ve Kağıt Ürünleri İmalat (21), Kimyasal Madde ve Ürünlerin İmalatı (24), Plastik ve Kauçuk Ürünleri İmalatı (25), Metalik Olmayan Diğer Mineral Ürünlerin İmalatı (26), Ana Metal Sanayi (27), Makine ve Teçhizatı Hariç; Metal Eşya Sanayi (28), Elektrik, Gaz, Buhar ve Sıcak Su Üretimi ve Dağıtımı (40) ile Destekleyici ve Yardımcı Ulaştırma Faaliyetleri (63) sektörleri kilit sektörler olarak belirlenmiştir. Burada dikkat çeken nokta, uyarma ve besleme etkileri bakımından ekonomiyi canlandıracak uyaracak sektörlerin etkin olmamasıdır. VZA sonucu elde edilen etkin sektörler ve Girdi – Çıktı Analizi sonucu elde edilen kilit sektörlerin farklılık gösterdiği görülmektedir. Girdi – Çıktı Analizi sonucuna göre sadece Gıda Ürünleri ve İçecek İmalatı sektörü (15) ile Seyahat Acentelerinin Faaliyetleri Sektörü (63) kilit sektör iken VZA sonucuna göre de etkin oldukları tespit edilmiştir. Etkin olmayan kilit sektörlerin etkin hale dönüştürülmesi için potansiyel iyileştirmeler yapılmıştır.

Sonuçlara göre söylenebilecek diğer bir konu ise etkin olmayan sektörlerin süper etkinlik katsayılarının değişmediğidir. Süper etkinlik modeli sonuçlarına göre, etkin sektörler arasında en etkin ilk beş sektörün sırasıyla Mali aracı kuruluşlara yardımcı faaliyetler (67), Başka yerde sınıflandırılmamış üye olunan kuruluşların faaliyetleri (91), Ormancılık, tomrukçuluk ve ilgili hizmet faaliyetleri (2), Kok kömürü, rafine edilmiş petrol ürünleri ve nükleer yakıt imalatı (23) ve Yeniden değerlendirme (37) sektörleri olduğu kolaylıkla görülebilmektedir.

VZA yönteminde elde edilen etkinlik skorları analiz edilen sektörün göreli etkinlik skorları olduğundan, sektör yöneticileri bir kıyaslama aracı olarak kendi etkinliklerini diğer sektörlerin etkinlikleri ile karşılaştırmak için bu yöntemi kullanabilirler.

KAYNAKÇA

Andersen, P., Petersen, N. C., (1993). "A Procedure for Ranking Efficient Units in Data Envelopment Analysis", Management Science, 39 (10): 1261-1264.

Akkaya, S., Pazarlıoğlu, M. V., (2000). Ekonometri I, Berk Masa Üstü Yayıncılık, İzmir.

Altuğ, S., Filiztekin, A., (2006). "Productivity and Growth, 1923- 2003 in the Turkish Economy: The Real Economy, Corporate Governance and Reform", Routledge Publications, ss. 15-62.

Ayaş, N. ve Çeştepe, H. (2010). "Dış Ticaretin İstihdam Üzerindeki Etkileri: Türk İmalat Sanayi Örneği", Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 15 (2), 261-299.

Aydoğuş, O, (2011). Girdi-Çıktı Modellerine Giriş. Gözden Geçirilmiş 3. Baskı, Elif Yayınevi, Ankara.

Behdioğlu, Sema, Özcan, Gözde (2009). "Veri Zarflama Analizi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, İsparta, Vol.14, No.3, pp.301-326.

Banker, R.D., Cooper, W.W., Seiford, L.M., Thrall, R.M. ve Zhu, J. (2004). "Returns to Scale in Different DEA Models", European Journal of Operational Research, 27 (154), 345-362.

Charnes, A., W., W., Cooper, Rhodes, E., (1978). "Measuring the Efficiency of Decision Making Units", European Journal of Operational Research, Vol. 2, 429-444.

Cihangir, M. (2005). "Bankacılıkta Optimum Büyüklük: Türk Bankacılık Sektörü Üzerinde Ampirik Bir Çalışma", DEÜ İİBF Dergisi, (20:2), 11-25.

Cingi S. ve Tarım. A., (2000). Türk Banka Sisteminde Performans Ölçümü Dea - Malmquist TFV Endeksi Uygulaması. İstanbul: TBB Yayını.

Çivi H. ve Çakır M. (2000). "Türkiye'de İmalat Sanayiinin İthalata Bağımlılığı Girdi-Çıktı Yaklaşımıyla", Adnan Menderes Üniversitesi İİBF Dergisi, 14 (1), 1-9.

Deliktaş E., (2002). "Türkiye Özel Sektör İmalat Sanayiinde Etkinlik ve Toplam Faktör Verimliliği Analizi", ODTÜ Gelişme Dergisi, 29 (3-4), 247-284.

Ersen H. M. (1999), Veri Zarflama Analizinin Stokastik Değişiklikler Altında Geçerliliği Gürültünün Verimsizlik Bileşeni, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Golany, B., Roll, Y. (1989). "An Application Procedure for DEA", Omega. Vol: 17, No:3, pp. 237-250.

Gökdoğan, O., (2011). "Isparta İli Şeftali Yetiştiriciliğinde Enerji Girdi Çıktı Analizi", Hakkari Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 4 (2), 145-155.

Güran, M., ve Tosun, M., (2005). "Türkiye Ekonomisinin Makro Ekonomik Performansı: 1951 - 2003 Dönemi için Parametrik Olmayan Bir Ölçüm", Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, 60 (4), 89-115.

Güran, M. Cahit, (2005). Kamu Hizmetlerinde Performans Ölçümü, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara.

Hirschman, Albert (1958). The Strategy of Economic Development, Yale University Press, New Haven.

İloğlu, H. (1993). Kilit Sektör Belirlenmesi ve Türkiye Ekonomi sine Uygulanması, Girdi Çıktı Çözümlemesiyle. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karsak, E., İşcan, E., F., (2000). "Çimento Sektöründe Göreli Faaliyet Performanslarının Ağırlık Kısıtlamaları ve Çapraz Etkinlik Kullanarak VZA ile Değerlendirilmesi", Endüstri Mühendisliği Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 3.

Kavuncubaşı Ş. (1995). Hastanelerde Göreli Verimlilik Ölçümü: Veri Çevreleme Analizinin Uygulanması, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Kızıltan, A., Ersungur, M. Ş. (2005). "Türkiye Ekonomisinde Sektörlerin İstihdama Etkisindeki Değişim", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19 (2), 32-47.

Lorcu Fatma, (2008). Veri Zarflama Analizi İle Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinin Sağlık Alanındaki Etkinliklerinin Değerlendirilmesi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.

Önder, A. Ö., Lenger, A., (2000). Productivity in Turkish Manufacturing Industry: A Comparative Analysis on the Basis of Selected Provinces. ERC Working Papers In Economics No: 00/12.

Prieto, Angel M., Zofio, Jose´ L. (2007). "Network DEA efficiency in Input – Output Models: with an Application to OECD Countries", European Journal of Operational Research. 178, 292-304.

Yılancı, V. (2008). "Türkiye Ekonomisi İçin Kilit Sektörün Belirlenmesi: Girdi - Çıktı Analizi Yaklaşımı", İktisat Mecmuası, 58, 75-86.

Yıldırım C. (1999). Evaluation of the Performance of Turkish Commercial Banks: A Non- Parametric Approach in Conjunction with Financial Ratio Analyses, International Conference in Economics III, ODTÜ.

Yıldırım, K., Karaman, D., Taşdemir, M. (2009). Makroekonomi, Seçkin Yayınları, Ankara.

Yolalan, R. (1993). İşletmeler Arası Göreli Etkinlik Ölçümü. Ankara: MPM Yayınları.

Ten Raa, T., Mohnen, P., (2001). "The Location of Comparative Advantages on the Basis of Fundamentals Only", Economic Systems Research 13 (1), 93-108.

TÜİK, (2002). Yurtiçi üretim Girdi - Çıktı Tablosu, TÜİK Yayınları, Ankara.

EK 1: Çalışmada Yer Alan Sektörler

No	Sektör Kodu	Sektör Adları
1	1	Tarım, avcılık ve ilgili hizmet faaliyetleri
2	2	Ormancılık, tomrukçuluk ve ilgili hizmet faalıyetleri
3	5	Balıkçılık, balık üretme ve yetiştirme çiftliklerinin işletilmesi ve balıkçılıkla ilgili hizmetler
4	10	Maden kömürü, linyit ve turba çıkarımı
5	11	Tetkik ve arama hariç, ham petrol ve doğalgaz çıkarımı ve bunlarla ilgili hizmet faaliyetleri
6	12	Uranyum ve toryum cevheri madenciliği
7	13	Metal cevheri madenciliği
8	14	Taşocakçılığı ve diğer madencilik
9	15	Gıda ürünleri ve içecek imalatı
10	16	Tütün ürünleri imalatı
11	17	Tekstil ürünleri imalatı
12	18	Giyim eşyası imalatı; kürkün işlenmesi ve boyanması
13	19	Derinin tabaklanması, işlenmesi; bavul, el çantası, saraçlık, koşum takımı ve ayakkabı imalatı
14	20	Ağaç ve mantar ürünleri imalatı (mobilya hariç); hasır ve buna benzer, örülerek yapılan maddelerin i.
15	21	Kağıt ve kağıt ürünleri imalatı
16	22	Basım ve yayım; plak, kaset v.b. kayıtlı medyanın çoğaltılması
17	23	Kok kömürü, rafine edilmiş petrol ürünleri ve nükleer yakıt imalatı
18	24	Kimyasal madde ve ürünlerin imalatı
19	25	Plastik ve kauçuk ürünleri imalatı
20	26	Metalik olmayan diğer mineral ürünlerin imalatı
21	27	Ana metal sanayii
22	28	Makine ve teçhizatı hariç; metal eşya sanayii
23	29	B.y.s. makine ve teçhizat imalatı
24	30	Büro, muhasebe ve bilgi işlem makineleri imalatı
25	31	B.y.s. elektrikli makine ve cihazların imalatı
26	32	Radyo, televizyon, haberleşme teçhizatı ve cihazları imalatı
27	33	Tıbbi aletler; hassas ve optik aletler ile saat imalatı
28	34	Motorlu kara taşıtı , römork ve yarı-römork imalatı
29	35	Diğer ulaşım araçlarının imalatı
30	36	Mobilya ımalatı; b.y.s. diğer imalat
31	37	Yeniden değerlendirme
32	40	Elektrik, gaz, buhar ve sıcak su üretimi ve dağıtımı
33	41	Suyun toplanması, arıtılması ve dağıtılması
34	45	İnşaat
35	50	Motorlu taşıtlar ve motosikletlerın satışı, bakımı ve onarımı; motorlu taşıt yakıtının perakende satışı
36	51	Motorlu taşıtlar ve motosikletler dışında kalan toptan ticaret ve ticaret komisyonculuğu

No	Sektör Kodu	Sektör Adları
37	52	Motorlu taşıtlar ve motosikletler dışında kalan perakende ticaret, kişisel ve ev eşyalarının tamiri
38	55	Oteller ve lokantalar
39	60	Kara taşımacılığı ve boru hattıyla taşımacılık
40	61	Su yolu taşımacılığı
41	62	Havayolu taşımacılığı
42	63	Destekleyici ve yardımcı ulaştırma faaliyetleri; seyahat acentelerinin faaliyetleri
43	64	Posta ve telekomünikasyon
44	65	Sigorta ve emeklilik fonları hariç, mali aracı kuruluşların faaliyetleri
45	66	Zorunlu sosyal güvenlik hariç, sigorta ve emeklilik fonları ile ilgili faaliyetler
46	67	Mali aracı kuruluşlara yardımcı faaliyetler
47	70	Gayrimenkul faaliyetleri
48	71	Operatörsüz makine ve teçhizat ile kişisel ve ev eşyalarının kiralanması
49	72	Bilgisayar ve ilgili faaliyetler
50	73	Araştırma ve geliştirme hizmetleri
51	74	Diğer iş faaliyetleri
52	75	Kamu yönetimi ve savunma, zorunlu sosyal güvenlik
53	80	Eğitim hizmetleri
54	85	Sağlık işleri ve sosyal hizmetler
55	90	Kanalizasyon, çöp ve atıkların toplanması, hıfzısıhha ve benzeri hizmetler
56	91	Başka yerde sınıflandırılmamış üye olunan kuruluşların faaliyetleri
57	92	Eğlence, dinlenme, kültür ve sporla ilgili faaliyetler
58	93	Diğer hizmet faaliyetleri
59	95	Evlerde yaptırılan hizmet işleri

Sectoral Efficiency Measurement: An Application with Input-Output Table and Data Envelopment Analysis

Şenol ALTAN
Gazi University
Faculty of Economics and Administrative Sciences,
Department of Econometrics,
Ankara, Turkey
saltan@gazi.edu.tr

Murat ATAN
Gazi University
Faculty of Economics and Administrative Sciences,
Department of Econometrics,
Ankara, Turkey
atan@gazi.edu.tr

Selman TOKPINAR
Republic of Turkey
Ministry of Economy
Ankara, Turkey
tokpunars@ekonomi.com

Extensive Summary

Input - Output analysis is a general equilibrium model that examines the interdependence between the economic structure of the constituent units of production and consumption in terms of multi-sectors and numerically. This modelling is based on the input-output tables showing the flows of cross-sector goods and services. In this study, taking into account of the sectors in input - output tables, key sectors determined according to Hirschman classification in the input-output analysis were obtained. Efficient sectors and key sectors were compared and whether the key sectors are efficient or not have been examined. On the other hand, potential improvements to make the key sectors efficient were investigated and policy recommendations have been put forward to make them efficient.

Two main methods have been employed in this study, which are input-output analysis for key sectors and DES (Data Envelopment Analysis) to determine the efficiency level. Input-Output model, in simplest terms a general equilibrium model that examines the interdependence between the economic structure of the constituent units of production and consumption in terms of multi-sectors and quantitative manner and the mathematical structure is a simple general equilibrium model. Total linkage effects are obtained through the $R = (I - A)^{-1}$ equation, with the inverse matrix of Leontief i^{th} row and j^{th} column with r_{ij} values. Since forward and backward linkage effects cover both direct and indirect effects, they are a comprehensive indicator of an industrial interdependence. In order for total forward and backward linkages to be compared, they have to be put in numeric values through index process. After calculating the index values for all the sectors with a value less than 1 could be classified as high and low with backward and forward linkages. Sectoral linkages effect is an indication of how important a sector is in the economic structure. A forward linkage effect shows how important the output of a sector an intermediate input and backward linkage effect is the

Data Envelopment Analysis is commonly employed to measure efficiency and productivity. It was first developed by Charnes, Cooper and Rhodes (1978) to measure the comparative efficiency of similar decision making units in terms of goods and services. Besides, inputs and outputs are independent of units of measurement. Hence, it is possible to measure the different aspects of an establishment. (Karsak and İşcan, 2000, s.2 - 3). DEA determines the efficient decision making units but it is not possible

to ranks the efficiency degrees of the units under consideration. To serve this purpose, Andersen and Petersen (1993), stated that efficient decision making units could be ranked within their own. This approach is called Super Efficiency Model in the literature of DEA.

The data sources used in the study are latest the input – output tables with 59 sectors of domestic in 2002 and import tables prepared by TURKSTAT. The sectors were examined with DEA through such variables as labour, capital, sectoral intermediate aggregate inputs, complementary import for input variables and sectoral interim aggregates and sectoral total demand.

The striking point obtained in this study is not all the key sectors, the stimulating and feeding in terms of economic development, are efficient. According to the results of Input –Output analysis, of the key sectors, only Food Products and Beverage Production (15) and Operation of Travel Agencies (63) are more efficient according to the result of DEA. It is highly important that efficient sectors should be assessed within themselves with reference to super efficiency model. On the other hand, potential improvements have also been calculated for the inefficient key sectors as a part of DEA. In order for textile products sector to be efficient, the input level without changing the output level should be increased with reference to sectors of coal and refined oil production (23) by 0,55%, motor vehicle production (34) by 0,4%, reappraisal (37) by 178,45%, airline transport (62) by 3,92%, and not elsewhere classified affiliated establishments (91) by 0,22%. The inefficiency of the sector results from the excessive number of input and output variables. In this case, in the event that the sector decreases the amounts of labour, capital, intermediate input and import input by 3,95%, 4,1%, 4,08 % and 4,14 %, respectively, as well as the intermediate demand output by 0,03%, the sector will turn into efficient mode.

The results of the Input-Output analysis suggest that food products and beverage production (15), textile production (17), paper and derivatives production (21), chemical substances and products (24) plastic and rubber products (25), non-metal other mineral products (26), metal industry (27), except for machinery and equipment; metal ware industry(28), electricity, gas, steam and hot water production and distribution, (40) and supporting and secondary transport operations (63) have been defined as key sectors. The important point here is that in terms of stimulation and feeding effects, the sectors that will revitalize the economy are not efficient. It is seen that the efficient sectors obtained through DEA analysis and key sectors obtained through Input-Output analysis. According to the result of Input-Output analysis only Food Products and Beverage Production (15) and Operation of Travel Agencies (63) are more efficient according to the result of DEA. According to the results of super efficiency model, among the efficient sectors, the top five are auxiliary operation to financial intermediate establishment (67), not elsewhere classified affiliated establishments (91), forestry, logging and related services (2), coal and refined oil production (23) and reappraisal sector (37) in the order.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309-0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Turizm Sektöründe BIST'a Kayıtlı İşletmelerin Veri Zarflama Analizi ve Toplam Faktör Verimliliği ile Finansal Performanslarının İncelenmesi

The Examination of Financial Performance of Companies in Tourism Sector, Which Are Being, Traded in Exchange Istanbul (EI) With Data Envelopment Analysis and Total Factor Productivity

Emre YAKUT
Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi,
Osmaniye, Türkiye
emreyakut@osmaniye.edu.tr

Melda HARBALIOĞLU
Kilis 7 Aralık Üniversitesi,
Kilis, Türkiye
mharbalioglu@kilis.edu.tr

Nazmiye Ülkü PEKKAN
Toros Üniversitesi,
Mersin, Türkiye
nazmiye.pekkan@toros.edu.tr

Özet

Performans analizi, firmaların sahip olduğu kaynaklarını firmanın hedefleri doğrultusunda ne ölçüde etkin ve verimli kullandığının bir göstergesidir. Firmaların performanslarını ölçmede kullanılan tekniklerden olan etkinlik analizi için oran analizi, parametrik ve parametrik olmayan yöntemler uygulanmaktadır. Bu çalışmanın amacı; BIST 100'de işlem gören 9 adet turizm işletmesinin mali tablolarından faydalanılarak 2009-2013 yılları arasındaki finansal etkinliklerinin araştırılmasıdır. Çalışmada işletme verimliliğinin ölçülmesinde kullanılan parametrik olmayan matematiksel programlama tabanlı etkinlik ölçüm yöntemlerinden Veri Zarflama Analizi (VZA) ve Malmquist Toplam Faktör Verimliliği (MTFV) Endeksi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda belirlenen kriterlere göre etkin ve etkin olmayan turizm işletmeleri tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Malmquist Endeks, VZA, Toplam Faktör Verimliliği, Etkinlik

Abstract

Performance analysis is an indication of the extent to which companies use resources they have effectively and efficiently in line with the objectives of company. Ratio analysis for activity analysis, one of the techniques that are used to measure performances of companies, parametric and non-parametric methods are applied. The aim of this study is to research the financial efficiencies of 9 tourism companies which are processed in EI 100 between 2009 - 2013 with the help of financial statements. Data Envelopment Analysis (DEA) which is one of none parametric mathematical programming based efficiency measuring method is used to measure for organizational efficiency and Malmquist Total Factor Productivity (TFP) used in this study. According to the criteria set by the active and inactive as a result of the analysis, tourism businesses have been identified.

Key Words: *Malmquist Index, DEA, Total Factor Productivity, Efficiency*

1. Giriş

Ürün ve hizmet üretiminin mutlak bir emek sonucu olduğu bir gerçektir. Bu sebeple kaynakların sınırlı olmadığı dünyada etkinlik ve verimlilik kavramlarının insan yaşamındaki önemi göz ardı edilemez. Bu açıdan bakıldığında, bireylerden kurumlara ve siyasal karar düzeneklerine kadar herkesin verimlilik bilincine sahip olması, verimlilik bilincinin yaygınlaştırılması ve bu bilincin gerektirdiği koşulların sağlanması için çaba göstermesi son derece önemlidir (Bozdağ, 2010).

İşletme yönetimini üstlenenlerin temel görevi işletmenin amaçlarını, görevlerini mümkün olan en iyi ve en başarılı düzeyde gerçekleştirmektir. En iyi ya da en başarılı olanın ne olduğu yönetimin performans anlayışına göre belirlenmektedir. Performans denetimi, işletmenin faaliyetlerinde genel olarak etkin çalışıp çalışmadığını ortaya koymayı amaçlayan bir denetim türüdür. Gittikçe küreselleşen dünyada günümüz işletmeleri için rekabetin ön planda olması sebebiyle işletmeler, kendi durumlarını rakipleriyle mukayese etmeli ve işletme stratejilerini sürekli güncellemeleri gerekmektedir. Bu noktadan hareketle işletmeler faaliyet denetimlerini yalnızca kendi iç süreçlerine ait konularla sınırlandırmamalı, aynı sektörde faaliyet gösteren rakiplerini de göz önünde bulundurarak etkileşimli bir faaliyet denetimi gerçekleştirmelidirler (Dinçer, 2008). Turizm sektörünün doğrudan ve dolaylı yollarla istihdam olanağı sağlamasının yanı sıra aynı zamanda ihracat yönünün de olması, bu sektörü ekonominin göz önünde bulundurulması gereken bir unsuru haline getirmektedir. Turizm sektöründe yaşanan olumlu gelişmeler, bir yandan ülke ekonomisine katkı sağlarken diğer taraftan da toplumsal refahın artmasını sağlamaktadır. Tüm bunlarla birlikte ülkelerin tanıtımına da yardımcı olmaktadır.Turizm sektörünün gelişmesi ise turizm işletmelerinin etkin ve verimli bir şekilde faaliyet göstermeleriyle mümkün olmaktadır. Turizm işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmeleri, büyüyüp gelişebilmeleri finansal kararların doğru zamanda ve doğru şekilde uygulanması ile gerçekleşecektir. Uygulanacak finansal kararlarda işletme kaynaklarının optimum düzeyde kullanılması ile işletme performansının artırılması önem arz etmektedir. İşletme performansının ölçülmesinde çok sayıda parametrik veya parametrik olmayan yöntemler kullanılmaktadır (Zengin ve diğ., 2013). Bu yöntemlerden biri olan Veri Zarflama Analizi (VZA), işletmelerin kendi birimleri ya da diğer işletmeler arasında bir faaliyet denetimi gerçekleştirebilmeleri için kullanabilecekleri bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır.

Son yıllarda ekonomide, mühendislikte ve işletmede yapılan disiplinlerarası araştırmaların sonuçları, performans verisini analiz etmenin ve analiz edilen bu verilerin görselleştirilmesinin yeni ve etkin yolu olarak Veri Zarflama Analizini tanımlamıştır. Bu analiz, üretim birimlerinin göreceli etkinliğini değerlendirmek ve deneysel üretim sınırları oluşturmak için kullanılan parametrik olmayan doğrusal programlama tekniklerini temsil etmektedir. Veri Zarflama Analizi, özellikle karmaşık işlemleri ele almakta faydalı olmaktadır. Veri Zarflama Analizinin başlangıç noktası üretim modelidir. En basit şekliyle bu üretim modeli, üretim imkânlarının doğası hakkındaki bazı standart, temel varsayımlarla birlikte istenilen çıktı ve uygun girdi kümesinden yola çıkılarak oluşturulur. Bir birimin etkinliğini aynı gruptan diğer birimlerle karşılaştırmalı olarak belirlemek için çok yoğun araştırmalar yapılmıştır. Bu nedenlerle bir turizm işletmesinin finansal anlamda performans analizini yapabilmek için etkinlik ve verimlilik ölçütlerinin incelenmesi gerekmektedir.

2. Literatür Taraması

Literatürde, birçok farklı sektörde etkinlik ve toplam faktör verimliliğini inceleyen pek çok çalışma olmasına rağmen; turizm sektöründe bu çalışmaların kısıtlı olduğu görülmektedir. Aksu ve Köksal (2005) yaptıkları çalışmada; beş yıldızlı, yirmi dört otelin etkinliklerini veri zarflama analizi ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda, bağımsız ya da zincir otel işletmeleri arasında referans gösterilme sıklıkları yönünden gözle görülür bir fark olmasına rağmen, etkinlik puan ortalamaları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamadığı sonucuna ulaşmışlardır. Babacan ve Özcan (2009) Antalya bölgesinin Alanya yöresinde yaptıkları çalışmada, otel işletmelerinin göreli etkinliklerini ölçerlerken, Yirmi iki otelden alınan girdi ve çıktı değişkenlerine ait verilerden etkin ve etkin olmayan otelleri tespit etmişlerdir. Ayrıca otellere ait kaynak israfları ve çıktı değerlerinin ne kadar olması gerektiğini belirleyerek geri bildirimde bulunmuşlardır. Doğan ve Tanç (2008) Kapadokya Bölgesinde yaptıkları çalışmada konaklama işletmelerinin göreceli etkinlik analizi ile on sekiz konaklama işletmesinden dört işletmenin etkin olduğunu, etkin olmayan işletmelerin etkin olabilmeleri için girdi ve çıktı değişkenlerine yönelik önerilerde bulunmuşlardır. Etkin olmayan konaklama işletmelerinin etkin olabilmeleri için bazı öneriler getirilmiştir. Erciş ve Gülcü (2008) Doğu Anadolu bölgesindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine gerçekleştirdikleri veri zarflama analizi ile konaklama işletmelerinin hizmette aksayan veya etkin hizmet üretemeyen birimleri belirlenmiş ve bu aksaklıkları önlemek üzere işletmelere çözüm önerileri getirilmiştir. Emir ve Özgür (2008) Akdeniz ve Ege bölgesinin kıyı turizm bölgelerindeki konaklama işletmelerinin etkinlik analizini gerçekleştirerek, konaklama otellerinin üretim ve pazarlama açısından etkin olup olmadıklarını belirlemiş ve etkinlik skorlarını tespit etmişlerdir. Çalışma sonucunda konaklama tesisleri doluluk oranları yüksek birimlerin büyük ölçüde etkin birimler olduğu ve doluluk oranı düşük birimlerin ise büyük ölçüde etkin olmayan birimler olduğu belirlenmiştir. Emir ve diğ. (2010) Afyonkarahisar'da faaliyette bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinin finansal etkinliğini belirlemek için veri zarflama analizinden faydalanmış ve çalışma sonucunda 5 yıldızlı termal otel işletmelerinden ikisi finansal açıdan etkin, diğer ikisinin ise etkin olmadığını belirlemişlerdir. Zengin ve diğ. (2013) Türkiye'de İMKB TRZM endeksinde yer alan turizm işletmelerinin mali verileri kullanılarak göreli etkinlikleri ölçmek amacıyla veri zarflama analizinden faydalanarak etkin ve etkin olmayan turizm işletmelerini tespit etmişlerdir. Çalışma sonucunda İMKB TRZM endeksinde yer alan dokuz adet turizm işletmesinin 2009-2010 yılı mali verilerine göre yedisinin etkin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Etkin olmayan turizm işletmelerine ise çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Uyar ve Alış (2014) Alanya yöresinde faaliyet gösteren 37 adet turizm işletmesinin 2013 yılı verileri ışığında veri zarflama analizini kullanarak yaptıkları çalışmada yalnızca beş adet işletmenin etkin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yurtdışında yapılan çalışmalarda; Hwang ve Chang (2003) Tayvan'da bulunan 1994-1998 dönemleri arasında 45 uluslararası otel işletmesinin için yönetim performans değerlendirmesini veri zarflama analizi ile etkinliklerini belirlemişlerdir. Bu çalışma sonucunda Tayvan'da bulunan zincir otellerin bağımsız otellerden daha etkin olduğunu tespit etmişlerdir ve bu sonucu zincir otellerin tanınırlığının bağımsız otellere oranla çok daha yüksek olmasının etkili olduğu şeklinde yorumlamışlardır. Cracolici ve diğ. (2006) 1998-2001 dönemleri için İtalya'nın 103 turistik bölgesinde finansal performansı ölçmek amacıyla veri zarflama analizinden faydalanarak etkin ve etkin olmayan turistik bölgeleri tespit

etmişlerdir. Çalışma sonucunda; söz konusu 103 bölgeden 1998 yılından 2000 yılına kadar olan sürede yalnızca 10 bölgenin finansal performanslarının gözle görülür ölçüde artış gösterdiği tespit edilmiştir. Etkin olmayan yerel turizm bölgeleri için çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Toma (2014) veri zarflama analizinden faydalanarak Romanya'nın çeşitli turistik bölgelerinde yer alan otel ve restoranların 2012 yılı finansal performanslarına bakarak bölgelerin turistik etkinlik analizini gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda; kuzeybatı ve kuzey doğu bölgelerinin güneydoğu ve bölge merkezinden daha etkin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

3. Yöntem

Etkinlik kavramı, kullanılan kaynakların uygun etkiyi gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin belirlenmesi ile ilgilidir. Bu kavram, çıktı oluştururken uygulanan politikaların sağlayacağı yararları ve bunun maliyetlerini içerir (Uzay, 2007).

Literatürde verimlilik ile etkinlik kavramları birbiriyle çok sık karıştırılsalar da etkinlik, verimliliğe göre daha kapsamlı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Verimlilik ve etkinlik arasındaki farkı belirlemek için genellikle Drucker'ın ayrımı kullanılmaktadır. Drucker'a göre, verimlilik, işlerin doğru yapılmasıyla ilgili iken, etkinlik doğru işlerin yapılmasıdır. Diğer bir ifadeyle, verimlilik girdiler ve çıktılarla ilgilenirken, etkinliğin çıktılar, sonuçlar ve bunların etkileriyle ilgilendiğini söylemek mümkündür. Verimlilik üretim kaynaklarının ne kadar iyi kullanıldığını ölçer, etkinlik ise; amaçların ne ölçüde gerçekleştiğini belirlemektedir (Çoban, 2007).

Etkinlik, en az maliyetle belli amaçlara ve çıktılara ulaşmaktır. Çıktılar ve amaçlar arasındaki etkileşimi göz önünde bulunduran bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun sonucunda elde edilen çıktıların birbiriyle karşılaştırılma olanağı sağlanmış olur. Genel anlamda etkinlik, genel veya özel bir amacın gerçekleştirilme düzeyini ve meydana getirilen çıktının değerini yansıtmaktadır. Etkinlik kavramı ile ilgili olarak yüksek bir çıktı değerine sahip olan mal ve hizmetlerin, düşük çıktı değerine sahip olan mal ve hizmetlere oranla daha etkin olduğu söylenebilir. Dolayısıyla, elde edilen çıktı ve faydaların para cinsinden ölçülemediği durumlarda etkinlik kavramından söz etmek mümkün olacaktır (Falay, 1997).

Tarım (2001), işletme performansının değerlendirilmesinde etkinlik ölçümü büyük önem arz etmekte olduğunu, farklı firma politikalarının etkinlik açısından sonuçlarını değerlendirebilmek için, etkinliğin gözlenmesi, dolayısıyla ölçülmesi gerektiğini belirtmiştir (Ata ve Yakut, 2009).

Etkinlik Analizi: Farklı endüstrilerde, ülkelerde ve bölgelerde faaliyet gösteren işletmelerin her birinin kullandıkları teknoloji setlerinin birbirinden farklı olması, onların farklı üretim fırsatlarına sahip olmalarına sebebiyet vermektedir. Tüm bu farklılıkların altında sahip oldukları fiziksel stokların, insan kaynaklarının ve finansal sermayelerinin, ekonomik altyapılarının, bağış kaynaklarının ve üretimde kullandıkları diğer bazı fiziksel, sosyal ve ekonomik çevrelerinin birbirinden farklı olması yatmaktadır. Bu nedenle teknik olarak işletmeler, farklı girdi ve çıktı birleşimleri arasından en uygun olanını tahmin edip seçmek durumundadırlar. Bu farklılıklar etkinlik araştırmalarının değişik işletme gruplarının farklı üretim sınırlarının tahmin edilmesinde kullanılır. Bu tahmin sonucunda elde edilecek bilgiler, yönetsel karar verme aşamasında, yöneticiler için son derece gerekli ve önemli bilgilerdir (Demirci, 2012).

Etkinlik ölçümünde kullanılacak analiz modelinin türü ve modelde kullanılan girdi ve çıktı değişkenlerine ait verilerin farklılığı analiz sonuçlarını doğrudan etkileyeceğinden, analizde kullanılacak model ve değişkenlerin özenli bir biçimde seçilmesi gerekir (Cihangir, 2004).

Etkinlik ölçümünde kullanılan yöntemlerisırasıyla; Oran Analizi, Parametrik Yöntemler ve Parametrik Olmayan Yöntemler olmak üzere üç ana başlık altında toplamak mümkündür. Bu yöntemlerden ilki ve en basit olanı oran analizi yöntemidir. Oran analizi, muhasebe ve finans sektörlerinde firmaların ekonomik durumlarını belli bir kritere göre sıralamayıesas almaktadır. Parametrik yöntemlerde ise, geçmiş yıllardanalınan veriler ışığında gelecek hakkında tahminler yapmamızı sağlayan regresyon analizi kullanılmaktadır. Son yöntem olan parametrik olmayanetkinlik analizi yönteminde veri zarflama analizi teknikleri kullanılmaktadır (Aktaş, 2014). Çok boyutlu teknikleri içeren bu yöntemlerle, çoklu girdi, çoklu çıktı ilişkilerini matematiksel olarak modellemeye çalışılmaktadır. Matematiksel programlama modellerinin gittikçe artan bir şekilde gelişme göstermesinin ve yaygınlaşmasının nedenlerinden biri de günümüz işletmelerinin çoklu ve farklı üretim yapılarıdır (Demirci, 2012).

Golany&Roll (1989), temel olarak VZA ile etkinlik değerlendirmesinde üç aşamanın olduğunu belirtmişlerdir (Bakırcı, ve diğ., 2014):

1. Analize girecek olan Karar Verme Birimlerinin tanımlanması ve seçilmesi,
2. Seçilmiş olan Karar Verme Birimlerinin göreli etkinliklerinin değerlendirilmesi için uygun girdi ve çıktı faktör değişkenlerinin belirlenmesi,
3. VZA modellerinin uygulanması ve sonuçların analiz edilmesi.

Oran Analizi: Hesaplamada az veriye ihtiyaç duyulan bir analiz olması sebebiyle sıkça kullanılan bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Oran analizinin en büyük avantajı tek girdi ve tek çıktı kullanmasıdır. Oran analizinin zayıf yönlerinden biri, yanlı sonuçların elde edilebileceğini düşündüren, verimlilikle ilgili boyutlardan sadece bir tanesini göz önüne alırken diğerlerini göz ardı etmesidir. Bu sebeple seçime bağlı olarak bazı oranlar örgütü verimli gösterirken, bazı oranlar da başarısız gösterebilmektedir (Tarım, 2001).

Parametrik Yöntemler: Parametrik yöntemler, istatistiksel veya parametrik fonksiyonların ekonometrik açıdan ele alan, maliyet veya üretim fonksiyonu ve sınır kavramlarını içermesi gerektirmektedir (Drake ve Hall, 2003). Parametrik yöntemler kullanılarak yapılan etkinlik ölçümlerinde tek çıktı ve birden fazla girdi kullanan bir tahmin yöntemi olan regresyon teknikleri kullanılmaktadır. Regresyon analizinde kullanılan açıklanan (bağımlı) ve açıklayan (bağımsız) değişkenler arasındaki ilişkinin fonksiyonel yapısı belirlenmeye çalışılır. Regresyon analizi oran analizine göre daha kapsamlı bir yöntemdir. Bu kapsamına rağmen bazı yetersizlikleri bulunmaktadır. İlk olarak, regresyon analizinde tek çıktı tanımlamasına bağlı olarak, çıktıların ortak bir birim temelinde tek bir değere indirilmesi zorunluluğu vardır. Bu sebeple, farklı birimlerin ortak bir birim olarak belirtilmesinde bazı güçlükler bulunmaktadır. Diğer taraftan; regresyon analizinin üretim fonksiyonunu girdilere ya da çıktılara değişmez sabit katsayılar atayarak yani parametrik olarak tanımlanması, üretim birimlerine farklı teknolojiler ya da amaç birleşimleri belirleme olanağı tanımaması ve verimsiz birimleri

tanımlayamaması gibi olumsuzluklar da bu yöntemde görülmektedir (Güran ve Cingi, 2002).

Parametrik Olmayan Yöntemler: Parametrik olmayan yöntemler parametrik yöntemlerde olduğu gibi maliyet veya üretim fonksiyonu ve sınır kavramlarının açıklanmasını gerektirmektedir. Bu yöntemler, parametrik yöntemlerde olduğu gibi üretim biriminin yapısı ile ilgili davranışsal varsayımlaragirmek zorunda olmadıkları için avantajlıdırlar. Aynı zamanda, söz konusu yöntemlerin birden fazla açıklayıcı ve açıklanan değişkenleri kullanabilme gibi üstün tarafları da mevcuttur. Buna rağmen bu yöntemler, bir rassal hata terimi içermedikleri için, veri ve ölçüm hataları, şans ya da diğer nedenlerle oluşan hataları modele aktarma ve etkinlik sınırını yanlış tespit edebilme gibi olumsuz yanları da barındırmaktadır (Berger ve Humphrey, 1997).

Parametrik olmayan yöntemlerden en yaygın olarak kullanılanı 1978 yılında Charnes, Cooper ve Rhodes (1978) tarafından geliştirilen Veri Zarflama Analizi (VZA) yöntemidir.

3.1. Veri Zarflama Analizi

Etkinlik, işletmelerle sınırlı olmayan ve bireyden topluma kadar uzanan geniş bir kavramdır. Bu sürecin vazgeçilmez birer parçası olan işletmeler uygun ölçüm tekniklerini kullanarak etkinlik düzeylerini, etkinliklerini engelleyen nedenleri belirlemeye çalışmalı ve bu engelleri çözecek yeni öneriler getirmelidirler. Değişen çevre ve rekabet koşullarında işletmeler dış çevre faktörlerini kontrol altına almakta güçlük çekebilirler bu sebeple bunun yerine kontrol altına alınması daha kolay olan iç faktörlere yoğunlaşırlar. İşletmeler var olan kaynaklarını etkin bir şekilde kullanma, maliyetlerini düşürme, daha kaliteli mal ve hizmet üretimi yaparak kaliteyi yükseltme gibi hususlar arasında bir denge kurmanın ve zorlu piyasa şartlarında ayakta kalmanın yollarını aramaktadırlar (Alış, 2014). İşletmelerde performans, etkinlik ve verimliliği ölçme ve değerlendirme üzerine birçok yöntem kullanılmaktadır. Bunlardan en yaygın kullanılanlarından biri Veri Zarflama Analizidir (VZA).

Veri Zarflama Analizi, birden çok girdi ve çıktının olduğu, bu girdi ve çıktıların farklı ölçü birimlerine sahip olduğu durumlarda, karar vericilerin göreli performansını ölçmeyi amaçlayan doğrusal programlamaya dayanan bir tekniktir. Veri Zarflama Analizi'nde temel ilke, tüm firmaların benzer stratejik amaçlara sahip olmaları ve aynı girdiyi kullanarak aynı çıktıyı üretebilmeleridir (Golany ve Yu, 1997). Veri Zarflama Analizi çok sayıda girdi ve çıktıdan oluşan sistemlerin gelişimine olanak tanır. Analiz sürecinde Veri Zarflama Analizi tekniği bir etkinlik sınırı oluşturmaktadır. Bu etkinlik sınırı ile bir işletmenin en az kaynak kullanımıyla ne kadar çıktı elde edebileceği veya verilen girdilerle elde edebileceği maksimum çıktı miktarı açıklanmaya çalışılmaktadır (Yu ve Lee, 2009).

Veri Zarflama Analizi işletmelerin kaynaklardan faydalanma düzeyini ve bu faydalanılan kaynakların nasıl etkin bir şekilde kullanıldığını ortaya koyan önemli bir gösterge niteliği taşımaktadır. İşletme yöneticileri, faaliyet verimliliklerinin ölçülmesi ile kaynaklarını ne derece etkin ve verimli kullandıklarını öğrenebilme fırsatını yakalamaktadırlar. Bu sebeple, Veri Zarflama Analizi yöntemi işletme yönetimi için son derece önemli ve değerli bir araç olma niteliği taşımaktadır (İlkay ve Doğan, 2009; Özbek ve diğ., 2009).

Parametrik yöntemlerde, çok sayıda girdi ve çıktıların olduğu üretim sistemlerinde önceden belirlenmiş bir üretim fonksiyonu gereksinimi bulunmaktadır. Veri Zarflama Analizi yönteminin getirdiği en önemli özellik bu aşamada ortaya çıkmaktadır. Veri Zarflama Analizi, çok sayıda girdi ve çıktının olduğu üretim sistemlerinde herhangi bir üretim fonksiyonuna ihtiyaç duymadan ölçüm yapabilmektedir (Tektüfekçi, 2010).

Veri Zarflama Analizi'nde, birden fazla girdi ve birden fazla çıktı değerleri, ağırlıklandırılmak vasıtasıyla, doğrusal olarak ifade edilir. Böylece işletmenin girdilerinin bir birleşimi olarak ağırlıklı toplamını gösteren ağırlıklı toplam girdi

$$\text{Ağırlıklı Toplam Girdi} = \sum_{i=1}^{I} v_i x_i \qquad \textbf{(1)}$$

şeklinde hesaplanarak yazılır. Burada, v_i, birleştirme esnasında x_i girdi değişkeni için belirlenen ağırlık miktarıdır. Bununla birlikte, firmanın ağırlıklı toplam çıktısı da, tüm çıktıların doğrusal ağırlıklı toplamları bulunur.

$$\text{Ağırlıklı Toplam Çıktı} = \sum_{j=1}^{J} u_j y_j \qquad \textbf{(2)}$$

Burada, u_j , y_j çıktı değişkeni için belirlenen ağırlık miktarıdır. Ağırlıklı toplam girdi ve çıktılarla, girdileri çıktılara dönüştüren Karar Verme Birimlerinin(KVB) etkinlikleri toplam girdilerin toplam çıktılara oranlanır ve

$$\text{Etkinlik} = \text{Ağırlıklı Toplam Çıktı / Ağırlıklı Toplam Girdi} = \frac{\sum_{j=1}^{J} u_j y_j}{\sum_{i=1}^{I} v_i x_i} \qquad \textbf{(3)}$$

şeklinde formüle edilir (Ramanathan, 2003).

Charnes ve diğ.(1978) tarafından geliştirilen ve geliştiren kişinin baş harfleriyle CCR olarak adlandırılan model aşağıda verilmiştir. Bu model ölçeğe göre sabit getiri (ÖGSG) varsayımı altında geliştirilmiştir (Keskin Benli, 2006).

Model CCR - DEA

$$Max\ h_k = \sum_{r=1}^{s} u_{rk} Y_{rk} \qquad \textbf{(4)}$$

Kısıt

$$\sum_{r=1}^{s} u_{rk} Y_{rj} - \sum_{i=1}^{m} v_{ik} X_{ij} \le 0 \quad ; \quad j = 1,\ldots,n$$

$$\sum_{i=1}^{m} v_{ik} X_{ik} = 1$$

$$u_{rk} \ge 0 \quad ; \quad r = 1,\ldots,s$$

$$v_{ik} \ge 0 \quad ; \quad i = 1,\ldots,m$$

Yukarıdaki model n adet organizasyonel karar birimi için her birinin kendi parametreleri için hazırlanıp n kere çözülmelidir. Charnes ve diğ. (1978) tarafından geliştirilen ve yukarıda matematiksel formu verilen CCR modeli, karar birimlerinin toplam etkinlik skorlarını hesaplamaktadır. Toplam etkinlik skoru, teknik etkinlik ve ölçek etkinliği değerlerinin çarpımıdır. Teknik etkinlik skorlarını elde etmek için Banker ve diğ. (1984) aşağıda matematiksel formu verilen ve geliştiren kişilerin baş harfleriyle BCC olarak adlandırılan modeli geliştirmişlerdir. BCC modeli, ölçeğe göre değişken getiri (ÖGDG) varsayımını içermektedir (Keskin Benli, 2006).

Model BCC - DEA

$$\max h_k = \sum_{r=1}^{s} u_{rk} Y_{rk} - \mu_0 \qquad (5)$$

Kısıt

$$\sum_{r=1}^{s} u_{rk} Y_{rj} - \sum_{i=1}^{m} v_{ik} X_{ij} - \mu_0 \le 0 \quad ; \quad j = 1,\ldots,n$$

$$\sum_{i=1}^{m} v_{ik} X_{ik} = 1$$

$$u_{rk} \ge \varepsilon \quad ; \quad r = 1,\ldots,s$$

$$v_{ik} \ge \varepsilon \quad ; \quad i = 1,\ldots,m$$

μ_0 kısıtsız değişken

Charnes, Cooper ve Rhodes tarafından geliştirilen CCR Modelleri ile toplam etkinlik hesaplanırken; Banker, Charnes ve Cooper tarafından geliştirilen BCC modelleri, teknik etkinliği hesaplar. Teknik olarak etkin olan bir karar verme biriminin ölçekten kaynaklanan bir etkinsizliği varsa, toplam etkinlik skorunu da olumsuz yönde etkiler. Dolayısıyla CCR ve BCC modelleri birlikte ele alınıp, aşağıdaki eşitlik doğrultusunda, elde edilen toplam etkinlik skoru, teknik etkinlik skoruna bölündüğünde karar verme birimlerin ölçek etkinlikleri hesaplanabilmektedir (Keskin Benli, 2006).

Toplam Etkinlik Skoru (CCR)= Teknik Etkinlik Skoru (BCC)* Ölçek Etkinliği

3.2. Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksi

Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksi (TFV) zaman içindeki etkinlik değişimlerini görebilmek için kullanılan bir tekniktir.

Toplam Faktör Verimliliği (TFV) kavramı ve bileşenleri kavramsal ve ölçülebilme açısından birçok sorunu içinde barındırmaktadır. İşletmelerin istikrarlı bir şekilde büyüme çabalarının değerlendirilmesinde Toplam Faktör Verimliliği temel bir gösterge olarak kullanılmaktadır. İşletmelerin birbirleri ile aralarında ortaya çıkan büyüme ve gelişme farklılıklarının nedenlerini Toplam Faktör Verimliliği aracılığıyla açıklamakla birlikte, aynı zamanda gelişme kaynaklarının ayrıştırma sürecinde büyümenin itici gücü olarak işletme tarafından hangi üretim faktörünün daha etkin olarak üretimde kullanıldığının belirlenebilmesi açısından oldukça önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmelerin sahip oldukları kaynakları doğru amaçlarla, doğru biçimde kullanabilme olanaklarını araştırma sorunu; bu işletmelerin sürdürmeye

çalıştıkları büyüme ve gelişme çabalarının ortak noktasıdır. Bu büyüme çabasında işletmelerin finansal gücünün yanında, işletme gelirinin artması ile birlikte hizmet satın alımını da arttırması bir yandan yeni kaynakların aranmasını zorunlu kılarken diğer yandan da mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılması sorununu ortaya çıkarmaktadır (Vergil ve Abasız, 2008).

Caves, Christiensen ve Diewert (1982) tarafından veri zarflama analizinde kullanılmış olan bu endeks (TFV), girdi ve çıktı miktarları üzerine kurulmuş birden fazla çıktılı ve birden çok girdili teknolojileri temsil eden fark fonksiyonlarından oluşmaktadır. Malmquist Endeksi (ME)'nin diğer endekslerden üstün tarafı, endekste fiyatlara gerek olmaması ve aynı zamanda teknolojinin yapısına dair varsayımlara da ihtiyaç duyulmamasıdır (Estache ve diğ., 2004).

Malmquist Endeksi parametrik yöntemler ve doğrusal programlama yöntemleri ile hesaplanabilmektedir. Bu endekste Veri Zarflama Analizi (VZA) kullanılarak iki fonksiyon elde edilmektedir. Bu fonksiyonlardan ilki teknik değişimi, diğeri ise teknolojik etkinlikteki değişimi ifade etmektedir (Liu ve Wang, 2008).

Malmquist toplam faktör verimliliği endeksi iki gözlemin toplam faktör verimliliğindeki değişmeyi ortak bir teknolojiye göre nispi uzaklık oranlarını hesaplayarak, iki veri noktası arasındaki toplam faktör değişmeyi ölçer. Bu ölçüm için "uzaklık fonksiyonu" kullanılmaktadır. Caves ve diğerleri tarafından geliştirilen bu endekse, uzaklık fonksiyonları yardımıyla endeks kurma fikrini ilk ortaya atan Sten Malmquist'in ardından, Malmquist ismi verilmiştir. Uzaklık fonksiyonu çok-girdili çok-çıktılı üretim teknolojilerini, maliyet minimizasyonu veya kâr maksimizasyonu gibi davranışsal varsayımı gerektirmeksizin birden fazla çıktı ve girdinin söz konusu olduğu durumlarda üretim teknolojisini belirleyebilmektedir (Deliktaş, 2002: 252).

Çıktıya göre uzaklık fonksiyonu $d(x,y) = \min\{\delta : (y/\delta) \in S\}$ olarak tanımlanmaktadır. Uzaklık fonksiyonu *d(x,y)*'nin alacağı değerler, birden küçük, birden büyük ve bire eşit bir değer alacaktır. *y* vektörü *S* sınırı (üretim sınırı) üzerinde ise 1.0; *y* vektörü *S* içindeki teknik etkin olmayan bir noktayı tanımlıyorsa >1.0; ve *y* vektörü *S* dışındaki mümkün olmayan bir noktayı tanımlıyorsa <1.0 olacaktır (Deliktaş, 2002).

Fare ve diğerlerini (1994), esas alınan *s* dönemi ve izleyen *t* dönemi arasındaki çıktıya göre Malmquist Toplam Faktör Verimlilik değişim endeksi, "uzaklık fonksiyonu" aşağıdaki gibi,

$$m(Y_s, X_s, Y_t, X_t) = \sqrt{\left[\frac{d^s(Y_t, X_t)}{d^s(Y_s, X_s)} \times \frac{d^t(Y_t, X_t)}{d^t(Y_s, X_s)}\right]} \qquad \textbf{(6)}$$

olarak hesaplanır. $d^s(X_t, Y_t)$, *t* dönemi gözleminin *s* dönemi teknolojisinden olan uzaklığını ifade ederken, *m(.)* fonksiyonunun değerinin 1.0'den büyük olması *s* döneminden *t* dönemine TFV' de büyüme olduğunu, 1.0'den az olması ise aynı dönemlere bakıldığında TFV' de azalma olduğunu belirtmektedir. Yukarıdaki eşitlik aşağıdaki gibi tekrar düzenlenirse

$$m(Y_s, X_s, Y_t, X_t) = \frac{d^t(Y_t, X_t)}{d^s(Y_s, X_s)} \sqrt{\left[\frac{d^s(Y_t, X_t)}{d^t(Y_t, X_t)} \times \frac{d^s(Y_s, X_s)}{d^t(Y_s, X_s)}\right]} \quad \textbf{(7)}$$

(7) nolu eşitliğin sağ tarafındaki ilk terim dönem *s* ve dönem *t* arasındaki Farrell'in toplam teknik etkinlik değişmesinin ölçüsünü, parantez içindeki ifade ise teknik değişmeyi açıklamaktadır. Köşeli parantez içinde yer alan iki oranın geometrik ortalaması olup, Malmquist verimlilik endekslerinin geometrik ortalaması olarak hesaplanır (Deliktaş, 2002).

Şekilde sabit getiri varsayımı altında tek-girdi tek-çıktı durumu dikkate alındığında *s* döneminde teknolojik değişim altında *A* gözlemi yapılmışken, *t* döneminde teknoloji değişim altında *B* gözlemi gerçekleştirilmiştir. Böylece

$$\textit{Etkinlik değişimi} = \frac{y_B / y_{B''}}{y_A / y_{A'}} \quad \textbf{(8)}$$

$$\textit{Teknik değişme} = \left[\frac{y_B / y_{B'}}{y_B / y_{B''}} \times \frac{y_A / y_{A'}}{y_A / y_{A''}}\right]^{1/2} \quad \textbf{(9)}$$

bir deneysel çalışmada ardışık iki dönem için hesaplama yapabilmek için dört uzaklık fonksiyonunun da bulunması gerekmektedir. Bu hesaplama ise matematiksel programlamayla veya ekonometrik tekniklerle gerçekleştirilebilir (Cingi ve Tarım, 2010).

Çalışmanın bu bölümünde temel amaç BIST'a kayıtlı turizm işletmelerinin Toplam Faktör Verimliliklerinin düzeyinin tahmin edilmesidir. Bunun yanında aynı zamanda Toplam Faktör Verimliliği'nin söz konusu çalışmaya konu olan turizm işletmelerinin büyümeleri üzerindeki olası etkilerini açıklayabilmek de çalışmanın bir diğer amacı arasında sayılmaktadır.

4. Veri Seti ve Değişkenler

Çalışmada, BIST'ta işlem gören turizm işletmeleri araştırma evreni olarak belirlenmiştir. BIST XU100 endeksine bağlı olan BIST Turizm Endeksi'nde (XTRZM) yer alan 9 turizm işletmesinin 2009-2013 yıllarındaki etkinliklerinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda çalışmaya dâhil edilen işletmeler;

- Avrasya Petrol ve Turistik Tesisler A.Ş (AVTUR),
- Altınyunus Çeşme Turistik Tesisler A.Ş.(AYCES),
- Marmaris Altınyunus Turistik Tesisler A.Ş. (MAALT),
- Martı Otel İşletmeleri A.Ş. (MARTI),
- Metemtur Otelcilik ve Turizm İşletmeleri A.Ş. (METUR),
- Net Turizm Ticaret ve Sanayi A.Ş. (NTTUR),

- Tek-Art İnşaat, Ticaret, Turizm Sanayi ve Yatırımlar A.Ş. (TEKTU),
- Utopya Turizm İnşaat İşletmecilik Ticaret A.Ş. (UTPYA),
- Ulaşlar Turizm Yatırımları ve Dayanıklı Tüketim Malları Ticaret Pazarlama A.Ş. (ULAS) olarak toplam 9 firma analiz edilmiştir.

Analizde firmaların 2009-2013 yılları arasındaki mali tablolarından yararlanılarak hesaplanan finansal değerleri kullanılarak etkinlik değerlerinin hesaplanmasında VZA yöntemi kullanılmıştır. Etkinlik ölçümü için kullanılan veriler Finnet 2000 ve Kamu Aydınlatma Platformu'nun internet sitesinden elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan veriler Tablo 1'de sunulmuştur.

VZA yapılırken en önemli noktalardan biri girdi ve çıktıların belirlenmesi sürecidir. Metod her ne kadar çoklu girdi ve çıktının kullanılmasına imkân tanısada, VZA değişkenlerin seçimine ve veri hatalarına karşı aşırı derecede duyarlı olmaktadır. (Çukur, 2005). İşletmelerin etkinlik ölçümü için seçilecek olan girdi ve çıktı değişkenlerinin, etkinliği hesaplamada en iyi temsil niteliğine sahip olması gereken değişkenler belirlenmelidir.

Gülcü ve Cenger'in (2013) çalışmasında kullanılan değişkenler ele alınmıştır. Tablo 1'de 3 adet girdi değişkeni ve 4 adet çıktı değişkeni analize tabi tutulacaktır.

Tablo 1. Girdi ve Çıktı Değişkenleri (Gülcü and Cenger, 2013:864)

Girdi Değişkenleri	**Çıktı Değişkenleri**
X1: Cari Oran	**Y1:** Öz sermaye Kârlılığı
X2: Finansal Kaldıraç Oranı (Toplam Borç / Toplam Aktif)	**Y2:** Aktif Kârlılık
X3: Maddi Duran Varlık/ Özsermaye	**Y3:** Net Kâr Marjı
	Y4: Faaliyet Giderleri + Satışların Maliyeti / Satışlar

5. Araştırma Metodolojisi

Çalışmada Veri Zarflama Analizi(VZA) ve Malmquist TFV endeksi kullanılmıştır. Tüm girdi ve çıktı değişkenleri Frontier Approach paket programına girilerek VZA analizi gerçekleştirilmiş veardından çıktı yönelimli DEA-Malmquist yöntemi ile analiz yapılmıştır. Bu endekslerin hesaplanmasında Coelli 1996 tarafından geliştirilen DEAP 2.1 bilgisayar programından yararlanılmıştır. Toplam faktör verimliliğindeki değişme endeksi, verimlilik değişimini ve değişimdeki teknolojik değişim ve teknik etkinlik değişimini ayırt edebilmemize imkan sağlamaktadır.

5.1. CCR Modeli Tarafından Elde Edilen Etkinlik Skorları

Ölçeğe göre sabit getiri durumunda etkinlik ölçümü yapan CCR modeli ile etkinlik ölçümü yapılmış ve belirlenen etkinlik skorları Tablo 2'de gösterilmiştir. Modelin çözümü için Frontier Approach paket programı kullanılmıştır. 9 adet turizm firmasının yıllık ortalama etkinlik skorları ve yıllar itibari ile etkin firma sayısındaki değişimi Grafik 1'de yer verilmiştir.

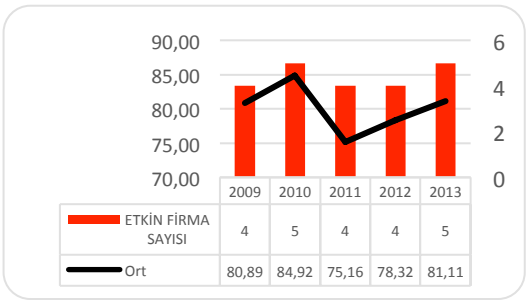
CCR yöntemine göre uygulanan veri zarflama analizi sonuçlarına bakıldığında; BIST'a bağlı 9 adet turizm işletmesinden, 2009 yılında 4 firmanın (AVTUR, MAALT, METUR ve NTTUR), 2010 yılında 5 firmanın (AVTUR, AYCES, MAALT, MARTI ve NTTUR), 2011 yılında 4 firmanın (AVTUR, AYCESS, MAALT ve NTTUR), 2012 yılında 4 firmanın (AVTUR, AYCESS, MAALT ve NTTUR) ve 2013 yılında ise 5 firmanın (AVTUR, MAALT, MARTI, NTTUR ve TEKTU) tam etkin olduğu

belirlenmiştir. Bununla birlikte, BIST'a bağlı 9 adet turizm işletmesinden3 firmanın (AVTUR,MAALT ve NTTUR) tüm yıllarda tam etkinlik skoru elde etmişlerdir.

Tablo 2. CCR Yöntemine Göre Yapılan Analiz Sonucundaki Etkinlik Skorları

CCR	2009	2010	2011	2012	2013
AVTUR	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
AYCES	80,85	100,00	100,00	100,00	69,41
MAALT	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
MARTI	66,15	100,00	90,78	89,69	100,00
METUR	100,00	45,45	39,82	27,54	45,70
NTTUR	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
TEKTU	95,89	42,65	71,27	88,74	100,00
UTPYA	32,60	79,15	35,71	49,73	68,97
ULAS	52,56	97,02	38,86	49,15	45,88

Grafik 1. Turizm Firmalarının Yıllık Ortalama Etkinlik Skorları ve Etkin Firma Sayısı



Grafik 1'de görüldüğü gibi 9 adet turizm firmasının ortalama etkinlik skorlarında yıllar itibari ile değişmeler gözlenmiştir. 2010 yılında 84,92'lik ortalama etkinlik skoru ile en yüksek değere ulaşmış ve buna karşın 2011 yılında 75,16'lık ortalama etkinlik skoru ile en düşük değer elde edilmiştir. 2010 yılı itibari ile etkin firma sayısı 5 iken 2011 yılında 4 olarak gerçekleşmiştir. Bunun birlikte 2011 yılından itibaren ortalama etkinlik skorlarında tekrar artış yönde eğilim gözlendiği tespit edilmiştir.

Duyarlılık Analizi: İşletmelere ait girdi ve çıktı miktarlarından yararlanılarak görece etkin olmayan işletmelerin girdi ve çıktılarına ilişkin potansiyel iyileştirmeler (Potential Improvements-PI) yüzde olarak aşağıdaki formülle açıklanabilir (Özden, 2008: 173; Çakır ve Perçin, 2012: 57). Görece etkin olmayan işletmelerin etkin hale olabilmeleriiçin, PI yüzdesi negatif çıkan değişken değerini PI oranında artırmalı veya PI değeri sıfır çıkar ise, herhangi bir iyileştirmeye ihtiyaç duyulmayacaktır.

$$PI(\%) = \frac{Hedef - Gerçekleşen}{Gerçekleşen} * 100 \qquad \textbf{(10)}$$

Tablo 3'te CCR yöntemine göre toplam etkin olmayan işletmelerin etkin durumuna gelebilmesi için girdi ve çıktı değişkenlerine ilişkin potansiyel iyileştirmeler verilmektedir. Bu iyileştirmelerle etkin olmayan işletmeler tam etkinliğe (%100) etkinliğe ulaşabileceklerdir. Potansiyel iyileştirme yüzdelerine yönelik öneriler tüm işletmeler için benzer ifadeler kullanıldığından sadece 2013 yılında %45,88'lik etkinliğe sahip olan ULAS firmasının toplam etkinsizliğe neden olan değişkenlerin potansiyel iyileştirme değerleri yorumlanacaktır. Tablo 3'e göre ULAS firmasının tam etkin durumuna gelebilmesi için X2 değişkenini "finansal kaldıraç oranı" %26 oranında ve X3 değişkenini "maddi duran varlık/özsermaye" %71 oranında azaltmalı ve Y1 değişkenini "özsermaye kârlılığı" %127, Y2 değişkenini "aktif kârlılık" %332, Y3 değişkenini "net kâr marjı" %215 ve Y4 değişkenini "(faaliyet giderleri + satışların maliyeti)/satışlar" %117 oranında artırmalıdır.

Tablo 3. CCR Yöntemine Göre Etkin Firmaların Potansiyel İyileştirme Yüzdeleri

Firmalar	2009- Potansiyel İyileştirmeler % CCR						
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
AVTUR	-	-	-	-	-	-	-
AYCES	-19	-19	-54	42	76	46	0
MAALT	-	-	-	-	-	-	-
MARTI	-33	-33	-73	0	1	0	8
METUR	-	-	-	-	-	-	-
NTTUR	-	-	-	-	-	-	-
TEKTU	-4	-50	-51	0	24	1	30
UTPYA	-67	-87	-82	0	5	0	24
ULAS	-71	-54	-47	0	8	5	30

Firmalar	2010- Potansiyel İyileştirmeler % CCR						
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
AVTUR	-	-	-	-	-	-	-
AYCES	-	-	-	-	-	-	-
MAALT	-	-	-	-	-	-	-
MARTI	-	-	-	-	-	-	-
METUR	0	-59	-57	11845	211	135	119
NTTUR	-	-	-	-	-	-	-
TEKTU	0	0	0	134	169	134	182
UTPYA	0	-65	0	33	26	32	39
ULAS	0	-52	0	12	3	11	28

Firmalar	2011- Potansiyel İyileştirmeler % CCR						
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
AVTUR	-	-	-	-	-	-	-
AYCES	-	-	-	-	-	-	-
MAALT	-	-	-	-	-	-	-
MARTI	-9	-9	-82	7	15	0	9
METUR	-60	-65	-60	98	5903	388	0
NTTUR	-	-	-	-	-	-	-
TEKTU	-28	-28	-60	2	18	0	17
UTPYA	-64	-64	-86	0	13	0	13
ULAS	-61	-61	-82	3	8	0	4

Firmalar	2012- Potansiyel İyileştirmeler % CCR						
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
AVTUR	-	-	-	-	-	-	-
AYCES	-	-	-	-	-	-	-
MAALT	-	-	-	-	-	-	-
MARTI	0	0	-85	31	30	11	28
METUR	-11	-1	0	376	263	466	992
NTTUR	-	-	-	-	-	-	-
TEKTU	0	0	-65	27	16	12	82
UTPYA	0	-19	0	101	110	101	149
ULAS	0	0	-35	122	134	103	104

Firmalar	2013- Potansiyel İyileştirmeler % CCR						
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
AVTUR	-	-	-	-	-	-	-
AYCES	0	0	0	44	111	96	64
MAALT	-	-	-	-	-	-	-
MARTI	-	-	-	-	-	-	-
METUR	0	0	0	695	6495	1151	118
NTTUR	-	-	-	-	-	-	-
TEKTU	-	-	-	-	-	-	-
UTPYA	0	-62	-84	44	115	97	48
ULAS	0	-26	-71	127	332	215	117

5.2. Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksi Analizi

Analizde yer alan 9 firma için 2009-2013 dönemlerine ait Teknik Etkinlikteki Değişim (TED), Teknolojik Değişme (TD) ve Malmquist Toplam Faktör Verimliliğindeki Değişme (MTFVD) hesaplanmış ve ayrı ayrı tablolar halinde verilmiştir. Endeks değerinin 1'den büyük olması (t) döneminden (t+1) dönemine geçerken etkinliğin arttığını, 1'den küçük olması ise azaldığını göstermektedir (Keskin Benli, 2006).

Firmaların teknik etkinlik değişimleri (TED) Tablo 4'de yer verilmiştir. Firmaların teknik etkinlik değişimlerine göre sadece MAALT firmasında herhangi bir değişim olmadığı görülmektedir. 2009-2010 döneminde teknik etkinlikte ortalama %7,2'lik bir azalış gözlenmekte olup, en fazla azalış % 50,1 ile METUR firmasında gerçekleşmiştir.

Tablo 4. Firmaların Teknik Etkinlik Değişim Değerleri

Firmalar	Dönemler			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
AVTUR	1,005	0,940	1,064	1,000
AYCES	1,000	1,000	0,871	1,148
MAALT	1,000	1,000	1,000	1,000
MARTI	1,004	1,003	1,006	0,610
METUR	0,499	2,004	1,000	1,000
NTTUR	1,000	0,967	0,953	1,085
TEKTU	0,995	0,995	0,875	1,158
UTPYA	1,017	1,000	1,000	0,949
ULAS	1,000	0,999	1,001	1,000
Ortalama	0,928	1,069	0,973	0,980

*Geometrik ortalama sonuçlarına yer verilmiştir.

2010-2011 dönemi diğer dönemlerle kıyaslandığında teknik etkinliğin artış gösterdiği tek dönemdir. Bu dönemde teknik etkinlikte ortalama %6,9'luk bir artış meydana gelmiştir. METUR firması, teknik etkinlikte en fazla artışa ulaşırken (%100,4), AVTUR firması en fazla azalışa (%6) maruz kalmıştır. 2011-2012 dönemi incelendiğinde teknik etkinlikte ortalama %2,7'lik bir azalış gerçekleşmiştir. AYCES firması bu dönemde en fazla azalışı gösterirken (%12,9), AVTUR firması bu sefer en fazla artışı (%6,4) ortaya koymuştur. Son dönem olan 2012-2013 dönemine bakıldığında, teknik etkinlikte ortalama %2'lik bir azalışın olduğu görülmektedir. MARTI firması en fazla azalışı (%39) ve TEKTU firması en fazla artışı (%8,5) göstermiştir (Tablo 4).

Tablo 5. Firmaların Teknolojik Etkinlik Değişim Değerleri

Firmalar	Dönemler			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
AVTUR	0,953	1,130	0,987	1,230
AYCES	0,941	1,087	1,091	0,903
MAALT	0,629	1,771	0,499	0,910
MARTI	0,987	1,073	0,872	0,922
METUR	0,440	1,475	0,762	0,802
NTTUR	1,063	0,960	1,041	1,658
TEKTU	1,013	0,923	0,830	0,879
UTPYA	0,559	1,069	1,270	0,326
ULAS	0,430	0,893	1,046	1,240
Ortalama	0,736	1,126	0,906	0,913

*Geometrik ortalama sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 5'te firmaların teknolojik etkinlik değişim (TD) değerleri gösterilmiştir. 2009-2010 dönemi teknolojik etkinlik değişim değerinin en fazla azalış gösterdiği dönemdir. Bu dönemde teknolojik etkinlikte ortalama %26,4'lük bir azalış gerçekleşmiştir. NNTUR (%6,3) ve TEKTU (%1,3) firması teknolojik değişimin artış gösterdiği iki firmadır. İncelenen dönemde ULAS firması en fazla azalışa (%57) maruz kalan firma olarak tespit edilmiştir. Teknolojik etkinlik değişim değerlerinde artışın görüldüğü tek dönem 2010-2011 yıllarıdır. Bu dönemde teknolojik etkinlikte ortalama %12,6'lık bir artış meydana gelmiştir. MAALT firması, teknolojik etkinlikte en fazla artış değerine yaklaşırken (%77,1), ULAS firması en fazla azalış değerine (%10,7) maruz kalmıştır. 2011-2012 dönemine bakıldığında teknolojik etkinlikte ortalama

%9,4'lük bir azalış gerçekleşmiştir. MAALT firması bu dönemde geçen dönemin aksine en fazla düşüşü gösterirken (%50,1), UTPYA firması en fazla artışı (%27) ortaya koymuştur. Son dönem olan 2012-2013 dönemi incelendiğinde, teknolojik etkinlikte ortalama %8,7'lik bir azalışın olduğu görülmektedir. NNTUR firması en fazla artışı (%65,8) ve UTPYA firması geçen dönemin aksine en fazla azalışı (%67,4) göstermiştir.

Tablo 6. Firmaların Malmquist Toplam Faktör Verimlilik Değişim Değerleri

Firmalar	Dönemler				
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Ortalama
AVTUR	0,958	1,062	1,050	1,230	1,071
AYCES	0,941	1,087	0,951	1,037	1,002
MAALT	0,629	1,771	0,499	0,910	0,843
MARTI	0,991	1,076	0,877	0,562	0,851
METUR	0,220	2,959	0,762	0,802	0,794
NTTUR	1,063	0,928	0,993	1,798	1,152
TEKTU	1,008	0,919	0,726	1,018	0,910
UTPYA	0,569	1,069	1,270	0,309	0,699
ULAS	0,430	0,892	1,047	1,240	0,840
Ortalama	0,683	1,203	0,881	0,895	0,897

*Geometrik ortalama sonuçlarına yer verilmiştir.

Firmaların MTFVD'deki ortalama değerleri incelendiğinde NNTUR %15,2'lik, AVTUR %7,1'lik ve AYCES %0,2'lik artışla ilk üç sırada yer alırken; buna karşın UTPYA %30,1'lik, METUR %20,6'lık ve ULAS %16'lık azalış ile son üç sırada yer almışlardır. 2009-2010 dönemi TED (teknik etkinlik değişimi) ve TD (teknolojik etkinlik değişimi) değerlerinde olduğu gibi MTFVD'deki ortalama değerinin en fazla azalış gösterdiği dönemdir. Bu dönemde MTFVD'de ortalama %31,7'lik bir azalış tespit edilmiştir. Ele alınan dönemde ULAS firması en fazla azalışa (%57) maruz kalan firma olarak gözlenmiştir. Benzer şekilde TED ve TD değerlerindeki gibi 2010-2011 dönemi diğer dönemlerle kıyaslandığında MTFVD'deki ortalama değerinin artış gösterdiği tek dönemdir. İncelenen dönemde MTFVD'de ortalama %20,3'lük bir artış meydana gelmiştir. Buna karşın 2011-2012 ve 2012-2013 dönemlerinde MTFVD'nin ortalama değeri sırasıyla %11,9'luk ve %10,5'lik azalışlar göstermiştir (Tablo 6).

Tablo 7. Firmaların Malmquist Toplam Faktör Verimliliği ve Bileşenlerine ait Değişim Değerleri

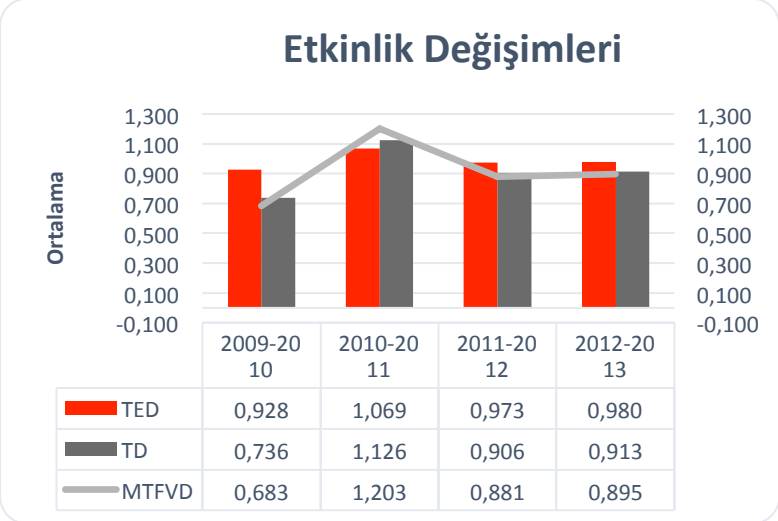
Dönem	TED	TD	STED	ÖED	MTFVD
2009-2010	0,928	0,736	1,000	0,928	0,683
2010-2011	1,069	1,126	0,998	1,071	1,203
2011-2012	0,973	0,906	0,994	0,978	0,881
2012-2013	0,980	0,913	0,979	1,001	0,895
Ortalama	0,986	0,910	0,993	0,993	0,897

*Geometrik ortalama sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 7'de, ele alınan dönemler itibari ile MTFVD ve diğer etkinlik değerlerine ait rakamlara yer verilmiş ve dönem bazında MTFVD'deki artışın ve azalışın nedenleri açıklanmaya çalışılmıştır.

2009-2010 döneminde, MTFVD'deki azalışın sebebi üretim sınırının yer değiştirmesi olarak bilinen TD (teknolojik etkinlik değişimi) ile firmaların uygun ölçekte faaliyette bulunup bulunmadığının göstergesi olan ÖED (ölçek etkinlik değişimi) değerlerinin olumsuz yöndeki etkileri olarak ifade edilebilir. 2010-2011 dönemine bakıldığında MTFVD sadece bu dönemde artış göstermiştir. STED (saf etkinlik değişimi) hariç diğer tüm etkinlik değişimleri olumlu yönde katkı sağlarken, en fazla katkıyı %12,6'lık katkıyla TD değeri gerçekleştirmiştir. 2011-2012 ve 2012-2013 dönemlerinde MTFVD'de en fazla olumsuz katkıyı TD değeri belirlemiş olup, bu değerin düşük değerler almış olmasının olumsuz katkı sağladığı ifade edilebilir. Başka bir ifadeyle MTFVD'deki en fazla olumlu ve olumsuz katkıyı TD değerinin belirlediği açıklanabilir.

Grafik 2. 2009-2013 dönemleri arası TED, TD ve MTFVD değişim değerleri



Grafik 2'de 9 adet turizm işletmesinin 2009-2013 dönemleri arasında, bir önceki yıla göre ortalama TED, TD ve MTFVD değerleri gösterilmiştir. Bir önceki yıla göre MTFVD değerinde en fazla azalış 2009-2010 döneminde, en fazla artış 2010-2011 döneminde gözlenmiştir. Bu artış fazla uzun sürmemiş 2011-2013 döneminde tekrar verimlilik azalışına geçilmiştir. Bir önceki yıla göre MTFVD'de en fazla azalışın gözlendiği 2010 yılındaki %31,7'lik azalışın nedeni hem TED (teknolojik etkinlik değişimi) hem de TD (teknik etkinlik değişimi) değerlerindeki azalışlardan kaynaklanmıştır. Bu dönemde işletme genelinde %26,4'lük teknolojik etkinlik azalışı, %7,2'lik teknik etkinlik azalışı yaşanmıştır. Bu teknik etkinliğin azalışın nedeni ise tamamen ölçek etkinsizliğidir. 2009-2010 döneminde turizm işletmeleri teknolojide meydana gelen değişimi yakalayamama (yeniliklerden kaynaklanan ilerleme derecesi) ve uygun olmayan ölçekte faaliyet gösterme durumundan kaynaklanan bir azalışa maruz kalmışlardır. 2011 yılı itibari ile MTFVD'de tekrar artışa geçilmiş, bu yılda %12,6'sı teknolojik ilerlemeden ve %6,9'u teknik etkinlik artışından başka bir ifadeyle %7,1'i ölçek etkinliğindeki artıştan kaynaklanmıştır. 2011 yılındaki MTFVD'de gerçekleşen bu artış uzun süre devam etmemiş, 2012 yılında %11,9'luk bir düşüş yaşanmıştır. 2012 yılında bir önceki yıla göre %9,4'lük teknolojik etkinlik ve %2,7'lik teknik etkinlik azalışı gerçekleşmiştir. 2013 yılında bir önceki yıla göre MTFVD'de azalış devam etmiş %10,5'lik azalışın nedeni, %8,7'si teknolojik etkinlik ve %2'si teknik etkinlik değişimindeki düşüşten kaynaklanmıştır.

6. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada BIST 100'de işlem gören 9 adet turizm işletmesinin 2009-2013 yıllarındaki etkinliklerinin araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmada firmaların 2009-2013 yılları arasındaki mali tablolarından hareketle hesaplanan finansal değerleri kullanılarak etkinlik değerlerinin hesaplanmasında Veri Zarflama Analizi (VZA) ve Malmquist Toplam Faktör Verimlilik Değişimi (MTFVD) gerçekleştirilmiştir.

CCR Modeliyle Etkinlik Skorlarına göre, BIST' a bağlı 9 adet turizm işletmesinden, 2009 yılında 4 firmanın, 2010 yılında 5 firmanın, 2011 yılında 4 firmanın, 2012 yılında 4 firmanın ve 2013 yılında ise 5 firmanın tam etkin olduğu belirlenmiştir. 2009-2013 yıllarında, 9 adet turizm işletmesinden AVTUR, MAALT ve NTTUR tüm yıllarda tam etkinlik skoru elde etmişlerdir. Buna karşın UTPYA ve ULAS işletmelerinin bu dönem boyunca tam etkinlik skoru gösterememişlerdir.

İşletmelerin etkinlik sonuçları ile birlikte karar değişkenlerinin aldıkları değerlere göre; etkinliği ölçülen işletmelerin etkin değilse tam etkin hale gelebilmeleri için, girdi ve çıktı değişkenlerinde ne oranında bir iyileştirmeler yapılması gerektiği açıklanmıştır.

Analizde yer alan 9 firma için 2009-2013 dönemlerine ait firmaların teknik etkinlik değişim değerlerine göre, tüm dönemlerde sadece MAALT firmasında herhangi bir değişimin olmadığı gözlenmiştir. 2009-2013 döneminde firmaların teknik etkinlikte ortalama %1,4'lük bir azalma tespit edilmiştir. Bu teknik etkinsizliğin %0,7'şer oranında olmak üzere saf teknik etkinsizlikten ve ölçek etkinsizliğinden kaynaklanmaktadır. İşletme bazında bakıldığında AVTUR ve TEKTU firmaları teknik etkinlikte ilerleme göstermişlerdir. Bu işletmelerin teknik etkinliklerindeki artışın ölçek etkinliğindeki artıştan kaynaklandığı tespit edilmiştir.

2009-2013 döneminde firmaların teknolojik etkinlikte ortalama %9'luk bir teknolojik gerileme gözlenmiştir. Teknolojik etkinlikteki azalış işletmelerin üretim süreçlerinde yer alan girdi-çıktı bileşenleri arasında meydana gelen olumsuz yöndeki değişimden kaynaklandığı söylenebilir. Firma bazında bakıldığında NNTUR, AVTUR ve AYCES firmaları teknolojik etkinlikte ilerleme kaydetmişlerdir.

Malmquist Toplam Faktör Verimliliğindeki Değişme (MTFVD) incelendiğinde, MTFVD'de ortalama %10,3'lük bir azalma olduğu, bu azalışa teknik etkinliğin %1,4'lük ve teknolojik etkinlik değişiminin ise %9'luk olumsuz katkı sağladıkları saptanmıştır. Firmaların MTFVD'deki değerleri incelendiğinde ilk üç sırada NNTUR, AVTUR ve AYCES, son üç sırada ise UTPYA, METUR ve ULAS firmaların yer aldığı tespit edilmiştir.

Firmaların MTFVD'deki ortalama değerleri dönemler itibari ile ele alındığında en fazla ilerleme 2010-2011 döneminde, en fazla gerileme ise 2009-2010 döneminde gerçekleşmiştir. MTFVD'deki ortalama değerin en fazla artış ve azalışın sebebi önce teknolojik etkinlikteki değişme sonra teknik etkinlikteki değişmeden kaynaklanmıştır.

Yapılan analizin sonuçları açısından bakıldığında, seçilen değişkenler ve belirlenen dönemler analizin kısıtlarını oluşturmaktadır. Kullanılacak farklı değişken ya da değişkenler ya da işletme sayısındaki değişikliklerin analize tabi tutulması ile sonuçların farklı şekilde değişmesine ve yorumlanmasına yol açabilecektir.

Kaynakça

Aksu, A., A., ve Köksal, C., D., (2005). "Bağımsız ve zincir otel işletmelerinin veri zarflama analizi ile etkinliklerin karşılaştırılması: Antalya Bölgesinde bir çalışma", İktisat, İşletme ve Finans Dergisi, Cilt 20, Sayı: 235,97-107.

Aktaş, E., (2014). "Veri zarflama analizi yöntemiyle hizmet, inşaat ve imalat sektörlerinin performanslarının incelenmesi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Alış, M., (2014). "Veri zarflama analizi yöntemiyle faaliyet denetimi: Alanya'daki konaklama işletmeleri üzerinde bir uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Ata, H., A., ve Yakut, E., (2009). "Finansal performansa dayalı etkinlik ölçümü: imalat sektörü uygulaması", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 18, Sayı: 2, 80 –100.

Babacan, A., ve Özcan, S. (2009). "Alanya Bölgesi otellerinin göreli etkinliğinin belirlenmesi: bir veri zarflama analizi tekniği uygulaması" Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı: 12, 176-189.

Bakırcı, F., Yakut, E., Demirci, A., ve Gündüz, M., (2014). "Efficiency measurement in Turkish coal enterprises using data envelopment analysis and data mining", Canadian Social Science, Vol. 10, No. 1, 103-110.

Berger, A., and Humphrey, D., (1997). "Efficiency of financial institutions: international survey and directions for future research", European Journal of Operational Research, Vol. 98, No. 2, 175-212.

Bozdağ, A. E., (2010). "İMKB'ye kote olan bankaların etkinlik analizleri", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Caves, D., Christiensen, L.R. and Diewert, W.E., (1982). "The economic theory of ındeks numbers and the measurement of ınput, output and productivity", Econometrica, Vol. 50, 1393-1414.

Charnes, A., Cooper, W. W., and Rhodes, E., (1978). "Measuring the efficiency of decision making units", Europan Journal of Operational Research, Vol. 2, No. 6,429-44.

Cihangir, M., (2004). "Türkiye'de banka birleşmeleri ve birleşen bankaların verimlilik ve etkinliğinin ölçülmesi üzerine karşılaştırmalı- uygulamalı bir inceleme", Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Cingi, S. ve Tarım, Ş. A., (2010). "Türk banka sisteminde performans ölçümü Dea-Malmquist TFP endeksi uygulaması", Türkiye Bankalar Birliği, Araştırma Tebliğleri Serisi, Sayı:1.

Cracolici, M. F., Nijkamp, P., and Cuffaro, M., (2006). "Efficiency and productivity of Italian tourist destinations: a quantitative estimation based on data envelopment analysis and the malmquist method", Tinbergen Institute Discussion Paper, Vol. 96, No. 3, 1-19.

Çakır, S. ve Perçin,S., (2012). "Kamu şeker fabrikalarında etkinlik ölçümü: VZA-Malmquist TFV uygulaması", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 12, Sayı: 4, 49-64.

Çoban, O., (2007). "Türk Otomotiv sanayinde endüstriyel verimlilik ve etkinlik", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 29, 17-36.

Çukur, S., (2005), "Türk ticari bankacılık sisteminde etkinlik analizi", İktisat İşletme ve Finans Dergisi, Yıl 20, (Ek Sayı), Ağustos, 17-27.

Deliktaş, E., (2002). "Türkiye özel sektör imalat sanayiinde etkinlik ve toplam faktör verimliliği analizi", ODTÜ Gelişme Dergisi, Sayı: 29 (3-4), 247-284.

Demirci, A., (2012). "OECD üyesi ülkelerin ekonomik ve sosyal etkinliklerinin veri zarflama analizi yöntemiyle belirlenmesi", Yayımlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Dinçer, E., (2008). "Veri zarflama analizinde Malmquist endeksiyle toplam faktör verimliliği değişiminin incelenmesi ve İMKB üzerine bir uygulama", Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt. 15, Sayı: 2, 825-846.

Doğan, N. Ö., ve Tanç, A., (2008). "Konaklama işletmelerinde veri zarflama analizi yöntemiyle faaliyet denetimi: Kapadokya örneği", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. 22, Sayı: 1, 239- 258.

Drake, L., and Hall, M. J. B., (2003). "Efficiency in Japanese ranking: An empirical analysis", Journal of Banking and Finance, Vol. 27, 891-917.

Emir, O., Pelit, E. ve Günay, F. (2010). "Üniversite mezunu çalışanların bakış açısıyla otel işletmelerinin sorunları: Antalya'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama", İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt. 12, Sayı: 4, 9-31.

Emir, O., ve Özgür, E. (2008). "Konaklama tesisleri etkinlik analizi" Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 10, Sayı: 1,163-175.

Erciş, M. S., ve Gülcü, A. (2008). "Veri zarflama analizi yöntemiyle konaklama işletmelerinin etkinliklerinin ölçümü ve bir uygulama" Trakya Üniversitesi 17. İstatistik Araştırma Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 50-61.

Estache A., Be, B. T., and Trujillo, L. (2004). "Sources of efficiency gains in port reform: A DEA decomposition of a Malmquist TFP indeks for Mexico", Utulities Policy, Vol. 12, 221-230.

Falay, N., (1997). "Denetim, Verimlilik/Etkinlik/Tutumluluk (VET) ve Sayıştay", Sayıştay Dergisi, Sayı: 25, 8-30.

Golany, B., and Yu, G., (1997). "Theory and methodology estimating returns to scale in DEA", European Journal of Operational Research, Vol.103, 28-37.

Gülcü, A., ve Cenger, H., (2013). "İMKB'de işlem gören turizm işletmelerinin veri zarflama analizi yöntemiyle mali performanslarının ölçümü ve benchmarking uygulaması", International Journal of Social Science, Cilt. 6, Sayı: 8, 853-870.

Güran, M. C., ve Cingi, S., (2002). "Devletin ekonomik müdahalelerinin etkinliği", Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. 2, Sayı: 3, 56-89.

Hwang, S.N., and Chang T. Y., (2003). "Using data envelopment analysis to measure hotel managerial efficiency change in Taiwan" Tourism Management, Vol. 24, No. 4,357–369.

İlkay M. S., ve Doğan N. Ö., (2009). "Veri zarflama analizi ile Kapadokya Bölgesindeki belediyelerin etkinlik ölçümü: 2004 ve 2008 yıllarına ilişkin bir karşılaştırma", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. 32, 191-218.

Keskin Benli, Y., (2006). "İstanbul Menkul Kıymetler Borsası İmalat Sanayi İçin Etkinlik ve Toplam Faktör Verimliliği Analizi", Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Liu, F. F., and Wang, P. H., (2008). "DEA Malmquist Productivity Measure: Taiwanese semiconductor companies", International Journal of Production Economic, Vol. 112,367-379.

Özbek, M. E., Garza J. M., and Triantis K., (2009). "Data envelopment analysis as a decision-making tool for the transportation professionals", Asce Journal Of Transportation Engineering, Vol. 135, No. 11, 822-831.

Özden, Ü.H., (2008), "Veri zarflama analizi (VZA) ile Türkiye'deki vakıf üniversitelerinin etkinliğinin ölçülmesi", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt. 37, Sayı: 2, 167-185.

Ramanathan, R., (2003). An Introduction to Data Envelopment Analysis –A Tool for Performance Measurement, Sage Publications, California US.

Tarım, A., (2001). "Veri zarflama analizi: Matematiksel programlama tabanlı göreli etkinlik ölçüm yaklaşımı", Sayıştay Yayın İşleri Müdürlüğü, Ankara, 25-40.

Tektüfekçi, F., (2010). "İMKB'ye kayıtlı halka açık teknoloji şirketlerinde finansal etkinliğin veri zarflama analizi (VZA) ile değerlendirilmesi", Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt. 2, Sayı: 2, 69-77.

Toma, E., (2014). "Regional scale efficiency evaluation by input-oriented data envelopment analysis of tourism sector", International Journal of Academic Research in Environment and Geography, Vol. 1, No. 1,15-20.

Uyar, S., ve Alış, M., (2014). "Konaklama işletmelerinde veri zarflama analizi yöntemiyle faaliyet denetimi uygulaması", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. 29, Sayı: 2, 107-136.

Vergil, H., ve Abasız, T., (2008). "Toplam faktör verimliliği, hesaplanması ve büyüme ilişkisi: Collins Bosworth varyans ayrıştırması", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 16, Sayı: 2, 161-188.

Yu, M. M., and Lee, B. C., (2009). "Efficiency and effectiveness of service business: evidence from ınternational tourist hotels in Taiwan", Tourism Management, Vol. 30,571-580.

Zengin, B., Çömlekçi, İ. ve Mesci, Z., (2013). "Finansal performansa dayalı etkinlik ölçümü: turizm işletmelerine yönelik bir araştırma", Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi, Yıl. 50, Sayı: 577, 65-72.

The Examination of Financial Performance of Companies in Tourism Sector, Which Are Being, Traded in Exchange Istanbul (EI) With Data Envelopment Analysis and Total Factor Productivity

Emre YAKUT
Osmaniye Korkut Ata University,
Osmaniye, Turkey
emreyakut@osmaniye.edu.tr

Melda HARBALIOĞLU
Kilis 7 Aralık University,
Kilis, Turkey
mharbalioglu@kilis.edu.tr

Nazmiye Ülkü PEKKAN
Toros University,
Mersin, Turkey
nazmiye.pekkan@toros.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

The main task of the company management who undertook the business objectives is to achieve the best possible and the most successful level of duties. What it is the best or most successful, are determined by management's performance approach. Performance audit is an overall control type operation that aims to demonstrate the active and efficient operation the company's activities. Businesses must compare their situation with their competitors and must constantly update their business strategies at the increasingly globalized businesses due to forefront of competition in the world. From this standpoint businesses must perform an interactive activity control not only limits the issues in their own internal processes, but also, by taking into consideration their opponents which are operating in the same sector.

The development of the tourism industry is possible to operate effectively and efficiently of tourism businesses.Tourism businesses are able to survive, grow and develop with the financial decision which will take place properly at the right time and the right way to implement. İmproving the business performance through the use of business resources optimally at financial decisions are important.

Performance evaluation determines to what organizations actively and efficiently utilise sources allocated. One of the analysis methods widely used for performance measurement is efficiency analysis. Such methods as ratio analysis, parametric and non parametric are used in efficiency analysis. The aim of this study is to research the financial efficiencies of 9 tourism companies which are processed in EI 100 between 2009 - 2013 with the help of financial statements. Data Envelopment Analysis (DEA) which is one of none parametric mathematical programming based efficiency measuring method is used to measure for organizational efficiency and Malmquist Total Factor Productivity ((MTFPC)) used in this study. According to the criteria set by the active and inactive as a result of the analysis, tourism businesses have been identified.

Method

In this study, tourism businesseshave been identified which are traded at EI as a research universe.The aim of this study is to investigate the effectiveness of tourism enterprises of 9 tourism companies which is located in EI Tourism Index (XTRZM)and depending on index EI XU 100 between the years 2009 - 2013. In this context the businesses were included in the study;

1. Avrasya Oil and Touristic Facilities Corp.(AVTUR),
2. Altınyunus Çeşme Touristic Facilities Corp. (AYCES),
3. Marmaris Altınyunus Touristic Facilities Corp. (MAALT),
4. Martı Hotel Enterprises Corp. (MARTI),
5. Metemtur Hospitality and Tourism Management Corp. (METUR),
6. Net Tourism, Trade and Industry Corp. (NTTUR),
7. Tek-Art Construction, Trade, Tourism Industry and Investment Corp. (TEKTU),
8. Utopya Tourism, Construction, Management, Trade Corp. (UTPYA),
9. Ulaşlar Tourism Investment and Trade Durable Goods Marketing Corp. (ULAS) were analyzed in a total of 9 companies.

DEA method was used to calculate the efficiency value by using financial statements between the years 2009-2013 in the analysis. Data, which was used for activity measurements were obtained from the Finnet 2000 and the Public Disclosure Platform website.The data used in this study are presented in Table 1.

The most important point while DEA performingis the process of identifying the input and output.Although the method get to meet allow the use of multiple input and output, DEA variables is extremely sensitive to selection and data errors.Therefore, input and output variables should be determinedmeasurement of business which must have the best representation of the variable nature of calculation. In this study, 3 input variables and 4 output variables was analyzed that variables was used Gülcü and Cenger's (2013) study. These variables are shown in Table 1.

Table 1. Input and Output Variables Used in the Study

INPUTS	**OUTPUS**
X1: Current Rate	**Y1:**Capital Profit
X2: Financial Leverage Ratio(Total Debt / Total Assets)	**Y2:**Return on Assets
X3: Real Assets/Constant	**Y3:**Sales Profitability
	Y4: Activity expenses + Cost of goods sold / Sales

Data envelopment analysis (DEA) and Malmquist TFP index is used.DEA analysis was performed, and then an output oriented DEA-Malmquist method was analyzedby inputting all input and output variables to the Frontier Approach package programme. DEAP 2.1 computer program was used for the calculation this index which was developed by Coelli 1996.

Conclusion and Discussion

The aim of this study is to investigate the effectiveness of tourism enterprises of 9 tourism companies which is located in EI Tourism Index (XTRZM)and depending on index EI XU 100 between the years 2009 - 2013. Value data envelopment analysis (DEA) and Malmquist Total Factor Productivity Change (MTFPC) was performed for the calculation of the efficiency.

According to the Model CCR scores effectivenesswas determined that in 2009, four companies, in 2010, five companies in 2011, four companies, in 2012four companies and in 2013 five companies from nine tourism businesses which dependent EI, was fully effective.In the years 2009-2013, from nine tourism businesses which dependent EIAVTUR, MAALT and NTTUR have achieved full efficiency scores in all years. In contrast, during same period UTPYA and ULAS has failed to show full efficiency score.

According to the analysis of technical efficiency change value only MAALT company was observedany change of absence in the period 2009-2013from nine tourism companies. In the period 2009-2013, a decrease was detected average 1.4% of in the technical efficiency of company.technicalinefficiency is due to a rate of 0.7% pure technical and scale inefficiencies. In terms of businesses AVTUR and TEKTU companies have shown improvement in technical efficiency.It was determined that increase in technical efficiency due to the increase in the scale of efficiency.

Technological efficiency of firms was observed an average of 9% technological regression in the years 2009-2013.Decrease in technological efficiency can be said result from businesses located between the input and output components of the change in production processes thart occurring in the negative direction. From the perspective companies, NNTUR, AVTUR and AYCES companies have made progress in technological activity.

Based onChanges in the Malmquist Total Factor Productivity (MTFPC) there is decrease average 10.3% in MTFPC. The technological efficiency change of 9%and decrease the effectiveness of this technique 1.4%were found to provide a negative contribution to the decrease. The examining the values in MTFPC firms, have been identified that first three companies are NNTUR, AVTUR and AYCES, the last three companies are UTPYA, METUR and ULAS.

According to the average value in MTFPC most progress during the period 2010-2011, the greatest regression, during the 2009-2010 period has been realized. The reason for this change was due to unchanged before the technological efficiency then in technical efficiency.

From the perspective the results of the analysis, variables are selected and specified of period are the limitations of this analysis. The results may lead to change and interpretation with different variable, or variables, or subjecting analysis of changes in the number of businesses.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Sürdürülebilirlik Raporlaması ve Çevresel Performans: Borsa İstanbul'da Bir Uygulama

Sustainability Reporting and Environmental Performance: A Case Study in Istanbul Stock Exchange

Ahmet TANÇ
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İşletme Bölümü,
Nevşehir, Türkiye
ahmettanc@gmail.com

Abdurrahman GÜMRAH
Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Meslek Yüksekokulu Yönetim ve
Organizasyon Bölümü Lojistik Programı,
Konya, Türkiye
agumrah@selcuk.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın amacı sürdürülebilirlik raporları kapsamında Borsa İstanbul'da imalat sanayii sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin çevresel performanslarını tespit etmektir. Analiz kapsamına alınan işletmelerin 2013 yılı sürdürülebilirlik raporlarından çevresel performans göstergeleri olarak geri dönüştürülen su miktarı, verimlilik çalışmalarıyla elde edilen enerji tasarruf miktarı, verimlilik çalışmalarıyla elde edilen emisyon azaltım miktarı, bertaraf edilen tehlikeli atık miktarı, bertaraf edilen tehlikesiz atık miktarı ve çevre koruma ve harcama yatırım tutarları seçilmiştir. Belirlenen kriterler çok kriterli karar verme yöntemlerinden olan Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) yöntemiyle her bir firma için tek bir çevresel performans puanına dönüştürülmüştür. Çalışma sonucunda çevresel performansı en yüksek olan işletme AKÇANSA işletmesi, çevresel performansı en düşük olan işletmenin ise BRİSA işletmesi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilirlik Raporlaması, Çevresel Performans, TOPSIS

Abstract

The aim of this study is determining the environmental performances of companies operating in the manufacturing industry in the Istanbul Stock Exchange (ISE) in 2013 within the scope of sustainability reports. The amounts of water recycled, energy savings achieved by efficiency studies, emission reduction achieved by efficiency studies, hazardous waste disposed and nonhazardous waste disposed and investments made on environmental protection and expenditures were selected as environmental performance indicators of the sustainability reports of the companies included in the analysis for 2013. The criteria determined are converted into a single score for each company's environmental performance by a multi-criteria decision-making method "Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)". At the end of the study, it has been determined that AKÇANSA has the highest environmental performance while BRİSA has the lowest environmental performance, respectively.

Keywords: *Sustainability Reporting, Environmental Performance, TOPSIS*

1.Giriş

İşletmeler doğal kaynakları tüketerek mal yada hizmet üretmektedirler. Doğal kaynakların sınırlı olması ise tüm insanlık için en kritik konuların başında gelmektedir. Endüstrileşmenin özellikle doğal kaynaklar ve çevre üzerinde yarattığı tahribatın gün geçtikçe artması gelecek nesiller açısından büyük bir tehdit oluşturmaktadır. Bu konuda farkındalığın gelişmesi "Sürdürülebilirlik" ve "Sürdürülebilir Kalkınma" kavramlarının doğmasına ve gelişmesine neden olmuştur (Çamlıca ve Akar, 2014).

Sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma kavramlarının geçmişi çok eskilere uzanmakla birlikte 1987 yılında Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu'nun yayınladığı "Bruntland Raporu" olarak da bilinen rapor sürdürülebilir kalkınma kavramını günümüz ihtiyaçlarının gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama yetisine zarar vermeden karşılanması şeklinde tanımlamıştır (Çalışkan, 2012). Sürdürülebilirlik kavramı ise işletmelerin üretim sürecinde çevreye verdikleri zararların giderilmesi amacıyla gerçekleştirdikleri strateji ve yaklaşımları, uzun vadede işletme devamlılığı için kullanmaları şeklinde ifade edilmektedir (Kuşat, 2012).

Günümüz işletmelerinin performansları, sadece ekonomik veya finansal olarak değil sosyal ve çevresel olarak da değerlendirilmeye başlamıştır (Tanç ve Cingöz, 2011). Bu bağlamda çalışmanın amacı sürdürülebilirlik raporları kapsamında Borsa İstanbul'da imalat sanayii sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin çevresel performanslarını tespit etmektir. Çalışmada öncelikle sürdürülebilirlik raporlaması hakkında bilgi verilmiş sonrasında analiz kapsamına alınan işletmelerin çevresel performansları çok kriterli karar verme yöntemlerinden olan Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) yöntemiyle analiz edilip ulaşılan sonuçlar yorumlanmıştır. Çalışma sonucunda çevresel performansı en yüksek olan işletme AKÇANSA ÇİMENTO SANAYİ VE TİCARET A.Ş., çevresel performansı en düşük olan işletmenin ise BRİSA BRIDGESTONE SABANCI LASTİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş. olduğu tespit edilmiştir.

2.Kavramsal Çerçeve

2.1.Sürdürülebilirlik Raporlaması

İşletmelerin düzenlemiş oldukları yıllık faaliyet raporlarında yada ayrı raporlarda işletmenin ekonomik, çevresel ve sosyal faaliyetlerinin boyutlarının gösterildiği işletme içi ve işletme dışı menfaat sahiplerine finansal ve finansal olmayan bilgi sunan raporlar sosyal sorumluluk raporları olarak tanımlanmaktadır (Başar ve Başar, 2006). Kâr amacı gütsün yada gütmesin her hangi bir organizasyonun ekonomik, çevresel, sosyal ve yönetim performansını paydaşları ile açık ve samimi bir şekilde paylaştığı beyanlar ise sürdürülebilirlik raporları olarak ifade edilmektedir (Clausen, Loew ve Westermann, 2005).

Sürdürülebilirlik raporlaması konusunda küresel düzeyde yaygın olarak kullanılan standartlar Global Reporting Inititiative (GRI) Türkçe adıyla Küresel Raporlama Enstitüsü tarafından oluşturulan standartlardır. GRI, sürdürülebilirlik raporlamasının tüm kurumlar tarafından yapılmasını teşvik etmek amacıyla dünyada yaygın bir şekilde kullanılan kapsamlı bir sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesi geliştirmiştir (GRI, 2015).

GRI raporlama çerçevesi raporlama yapmak isteyen kurum yada kurumlara ekonomik, sosyal ve çevresel performanslarına dair genel kabul görmüş bir raporlama çerçevesi olarak hizmet etme amacı taşımaktadır. Raporlama çerçevesi her büyüklükte ve her sektörde faaliyet gösteren kurumların ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde tasarlanmıştır (Aksoy, 2013). GRI raporlama çerçevesi genel ve sektöre özgü içeriğe sahiptir. Söz konusu çerçevenin bir kurumun sürdürülebilirlik performansının raporlanması için genel uygulanabilirliğe sahip olduğu, dünya çapında geniş bir paydaş yelpazesi tarafından kabul edilmektedir (Brown, 2011).

GRI raporlama çerçevesi iki ana başlıktan oluşmaktadır. Bunlar, nasıl raporlama yapılmalı ve neler raporlanmalıdır. Nasıl raporlama yapılması gerektiği prensip kurallar ve oluşturulan rehberlerden ve yapılan protokollerden oluşmaktadır. Neleri raporlamalı başlığı ise sektör ekleri ve standart açıklamalardan meydana gelmiştir. Bu bağlamda GRI raporlama çerçevesi aşağıda Tablo-1'de verilmiştir.

Tablo 1: GRI Raporlama Çerçevesi

Raporlama Çerçevesi	
Nasıl Raporlamalı?	**Neleri Raporlamalı?**
• **Prensipler ve Rehberler**	• **Sektör Ekleri**
• **Protokoller**	• **Standart Açıklamalar**

Kaynak: GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri (https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Turkish-G3-Reporting-Guidelines.pdf)

Sürdürülebilirlik raporlaması ilkeleri; raporlama prensipleri, raporlama rehberleri ve standart açıklamalardan meydana gelmektedir.

2.1.1.Raporlama Prensipleri ve Rehberi

Bu bölümde raporlama sürecinin üç ana öğesi tanımlanmaktadır. Hangi konuda rapor hazırlanacağına yardımcı olmak üzere, bu bölüm raporlama prensiplerinden önceliklendirme, paydaş katılımı, sürdürülebilirlik çerçevesi ve bütünlük ile her prensip için geliştirilmiş kısa testler dizisini kapsamaktadır. Bu prensiplerin standart açıklamalar ile birlikte uygulanması ile raporlanacak konular ve göstergeler saptanır. Bunun ardından denge, karşılaştırılabilirlik, doğruluk, zamanlılık, güvenilirlik ve açıklık prensipleri gelmekte ve bunlara raporlanan bilgilerin yeterli kalitede olması için kullanılabilen testler eşlik etmektedir. Bu bölüm, rapor hazırlayan kurumları, raporda hangi yan kuruluşların kapsanacağı konusunda yönlendirerek sona ermektedir (GRI, 2011)

2.1.2.Standart Açıklamalar

Bu bölüm, sürdürülebilirlik raporlarına dâhil edilmesi gereken standart açıklamaları içermektedir. Çoğu kurum için geçerli olan ve öncelik arz eden ve paydaşların çoğunu ilgilendiren üç standart açıklama şu şekildedir (GRI, 2011);

• **Strateji ve Profil:** Kurumsal performansın anlaşılmasına yönelik genel çerçeveyi oluşturan, kurumun stratejisi, profili ve yönetişimi gibi açıklamalar.

• **Yönetim Yaklaşımı:** Belirli bir alandaki performansın anlaşılması için çerçeveyi oluşturmak üzere, bir kurumun belirli bir konular dizisini nasıl ele aldığına dair açıklamalar.

• **Performans Göstergeleri:** Kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal performansı hakkında karşılaştırılabilir bilgileri açıklayan göstergeler.

2.2.Literatür

TOPSIS yöntemi literatürde farklı sektörlerde ve farklı alanlarda çok sayıda araştırmada kullanılmıştır. Söz konusu araştırmalara örnek verilecek olursa; Yavuz ve Deveci (2014) alışveriş merkezi kuruluş yeri seçimi için, Karaatlı, Ömürbek, Aksoy ve Karakuzu (2014) tur operatörü seçimi için, Ayık ve Kılavuz (2013) bilgi sistemi yazılımı seçimi için, Görener (2013) depo operatörü lojistik firmasının seçimi için, Karabıçak (2013) havayolu taşımacılığı sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin finansal performanslarını ölçmek için, Yayar ve Baykara (2012) katılım bankalarının etkinliğini ölçmek için, Tayyar (2012) tedarikçi seçimi için, Baskaya ve Öztürk (2011) satış elemanı adaylarının değerlendirilmesi için çalışmalarında TOPSIS yöntemini kullanmışlardır.

İşletmelerin sosyal sorumluluk raporlamalarını konu edinen ve literatüre yansımış bir takım araştırmalar ise şu şekildedir.

Ross, Pandey ve Ross (2015) ABD'de faaliyet gösteren ve analiz kapsamına almış oldukları tarım-gıda işletmelerinin kurumsal sosyal sorumluluk raporlarında sürdürülebilirlikle ilgili olarak içerik analizi yapmışlardır. Çalışma sonucunda analiz kapsamına alınan çoğu işletmenin sürdürülebilirlik politikasını işletmeleri için bir strateji olarak belirledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca söz konusu işletmelerin zamanla çevresel ve tedarik zinciri sorunlarını çözmek için kendi sürdürülebilirlik politikalarını geliştirme girişimi içerisinde olduğu tespit edilmiştir.

Manetti ve Toccafondi (2014) üçüncü sektör ve paydaş teorisine göre kâr amacı gütmeyen kuruluşların hazırlamış oldukları sürdürülebilirlik raporlarında içerik analizi yöntemiyle paydaş katılımlarını ve katılımcıların rolünü araştırmışlardır. Çalışmada 1 Eylül 2012 tarihi itibariyle GRI'nin sürdürülebilirlik raporları veri tabanında yer alan farklı ülkelerde faaliyet gösteren 54 kurumun raporları incelenmiştir. Çalışma sonucunda incelenen her raporun GRI'nin öngördüğü şekilde paydaş katılımıyla ilgili bilgilere yer verdiği fakat bazı kurumların detaylı bir şekilde paydaş katılımlarını açıklarken bazılarının konuya gereken önemi vermediği tespit edilmiştir.

Özçelik ve Öztürk (2014) Türkiye'de faaliyet gösteren ve sürdürülebilirlik raporu yayınlamış olan bankaların 2011 yılında sürdürülebilirlik performanslarını gri ilişkisel analiz yöntemiyle belirlemişlerdir. Çalışma sonucunda, 3 finansal, 2 sosyal ve 4 çevresel orana göre Türkiye Sanayii ve Kalkınma Bankası'nın sürdürülebilirlik performansı açısından ilk sırada yer aldığı tespit edilmiştir.

Çamlıca ve Akar (2014) lojistik sektöründe sürdürülebilirlikle ilgili uygulamaların düzeyinin ortaya konması amacıyla, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik kavramlarını lojistik sektörü açısından ele almış, sektör için sürdürülebilirlik kavramının önemini ve sürdürülebilirliğin sağlanmasına yönelik gereklilikleri irdelemişlerdir. Çalışmada 29 lojistik işletmesinin sürdürülebilirlik çabaları incelenmiştir. Araştırma sonucunda söz konusu işletmelerin sürdürülebilirlikle ilgili faaliyetlerinin çevre boyutuna odaklandığı tespit edilmiştir.

Aksoy (2013) çalışmasında çok boyutlu ölçekleme analizinden yararlanarak Türkiye'deki işletmelerin sürdürülebilirlik performansının değerlendirilmesine yönelik

ölçek önerisinde bulunmuştur Çalışma kapsamına hisse senetleri Borsa İstanbul'da işlem gören ve sürdürülebilirlik/kurumsal sosyal sorumluluk raporlaması yapan 19 işletme alınmıştır. Çalışma sonucunda işletmelerin sürdürülebilirlik performanslarının tespit edilmesinde "Risk Analizi", "İşletme İçi Kurallar", "Tedarikçilerin Sürdürülebilirlik Performansının Ölçümü", "Kurumsal Çevre Politikasının Alanı", "Çevresel Yönetim Sistemlerinin Denetimi", "Beşeri Sermaye Performans Göstergeleri" ve "Paydaş Katılımı"nın gösterge olduğu tespit edilmiştir.

Altuntaş ve Türker (2012) çalışmalarında sürdürülebilir tedarik zincirlerinin, Türkiye'de stratejik olarak nasıl kavramsallaştırıldığı ve uygulandığını analiz etmişlerdir. Bu bağlamda Türkiye'de faaliyet gösteren 10 üretim işletmesinin sürdürülebilirlik raporları, tedarik zinciri uygulamaları açısından analiz edilerek kavramsal olarak haritalandırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda söz konusu işletmelerin sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi ve tedarikçi kavramı, yerel tedarikçi politikası, tedarikçilerin çalışma koşulları gibi alt boyutlarına yönelik algıları ortaya çıkarılmıştır.

Borkowski, Welsh ve Wentzel (2012) çalışmalarında sürdürülebilirlik raporlaması yapan ya da yapmayı düşünen işletmelere bir çerçeve sağlaması amacıyla halka açık bir şirketin 1993 ile 2007 yılları arasında yayınlamış olduğu sürdürülebilirlik raporlarını derinlemesine içerik analizine tabi tutmuşlardır. Çalışma sonucunda sürdürülebilirlik raporlarının ifade ettiği değer bakımından ve raporlardaki şeffaflığın gün geçtikçe daha ön plana çıktığı ve arttığı tespit edilmiştir.

Tanç ve Cingöz (2011) İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem gören sanayi şirketlerinin çevreye olan duyarlılıkları kapsamında gerçekleştirdikleri çalışmalar ve çevresel performansları hakkında bir durum tespiti yapmışlardır. Çalışmada, araştırma kapsamına alınan işletmelerin Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları (KYİUR) ve faaliyet raporları incelenerek içerik analizi yapılmış ve işletmelerin çevresel farkındalığının ve çevreyi korumaya yönelik faaliyetlerinin 2009 yılında 2005 yılına göre artış gösterdiği tespit edilmiştir.

3.Araştırma

Çalışmanın bu bölümünde Borsa İstanbul'da imalat sanayii sektöründe faaliyet gösteren ve 2013 yılında sürdürülebilirlik raporu yayınlamış olan işletmelerin çevresel performansları çok kriterli karar verme yöntemlerinden olan TOPSIS yöntemiyle analiz edilmiştir.

3.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, Borsa İstanbul'da imalat sanayii sektöründe faaliyet gösteren ve 2013 yılında sürdürülebilirlik raporu yayınlamış olan işletmelerin belirlenmiş kriterler doğrultusunda çevresel performanslarını ölçmektir. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular analizi yapılan işletmelere, sektörde faaliyet gösteren diğer işletmelere ve yatırımcılara alacak oldukları çevresel boyutlu kararlarda yardımcı olabilecektir. Bu bağlamda araştırma sonuçları önem arz etmektedir.

3.2.Araştırmanın Veri Seti

Araştırma kapsamına Borsa İstanbul'da imalat sanayii sektöründe faaliyet gösteren ve 2013 yılında sürdürülebilirlik raporu yayınlamış olan 9 işletme alınmıştır. Söz konusu işletmeler aşağıda Tablo-2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Araştırma Kapsamına Alınan İşletmeler

	Hisse Adı	Firma İsmi
1	TOASO	Tofaş Türk Otomobil Fabrikası A.Ş.
2	AYGAZ	Aygaz Anonim Şirketi
3	ARCLK	Arçelik Anonim Şirketi
4	BRISA	Brisa Bridgestone Sabancı Lastik San. Ve Tic. A.Ş
5	AEFES	Anadolu Efes Biracılık Ve Malt Sanayii Anonim Şirketi
6	AKSA	Aksa Akrilik Kimya Sanayii A.Ş.
7	CIMSA	Çimsa Çimento Sanayi Ve Ticaret A.Ş.
8	AKCNS	Akçansa Çimento Sanayi ve Ticaret A.Ş.
9	CCOLA	Coca-Cola İçecek Anonim Şirketi

Tablo-2'de yer alan işletmelerin GRI veri tabanında yer alan 2013 yılı sürdürülebilirlik raporlarından çevresel performans göstergeleri olarak geri dönüştürülen su miktarı, verimlilik çalışmalarıyla elde edilen enerji tasarruf miktarı, verimlilik çalışmalarıyla elde edilen emisyon azaltım miktarı, bertaraf edilen tehlikeli atık miktarı, bertaraf edilen tehlikesiz atık miktarı ve çevre koruma ve harcama yatırım tutarları seçilmiştir. Bu bağlamda işletmelerin analiz için seçilmiş olan çevresel performans verileri aşağıda Tablo-3'de yer almaktadır.

Tablo 3: Araştırma Kapsamına Alınan İşletmelerin 2013 Yılı Çevresel Performans Verileri

Firma	Geri Dönüştürülen Su Miktarı (m^3)	Verimlilik Çalışmalarıyla Elde Edilen Enerji Tasarruf Miktarı (GJ)	Verimlilik Çalışmalarıyla Elde Edilen Emisyon Azaltımı Miktarı (ton CO^2)	Bertaraf Edilen Tehlikeli Atıklar (ton)	Bertaraf Edilen Tehlikesiz Atıklar (ton)	Çevre Koruma Harcama ve Yatırımları (TL)
TOASO	52.099.771	72.614	6.541	2.618,4	67.831,5	2.115.702
AYGAZ	80.633	1.107,8	150,97	661,59	12.105,24	4.035.043
ARCLK	159.210	84.351	8.620	2.766	85.645	12.071.962
BRISA	0	1.106	0	0	7.035	2.553.092
AEFES	200.000	110.000	7.500	0	557.000	17.043.200
AKSA	8.333	100.000	0	3.198	40.396	1.575.941
CIMSA	0	0	23.919	153	857	27.880.000
AKCNS	123.806	1.805.013	0	914,27	2.378,18	23.150.101
CCOLA	665.000	55.660	165.000	640,80	13.169,60	20.000.000

3.3.Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada Hwang ve Yoon (1981) tarafından geliştirilmiş çok kriterli karar verme yöntemlerinden TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solutions) yöntemi kullanılmıştır. Yöntemle alternatif seçeneklerin belirli kriterler doğrultusunda ve kriterlerin alabileceği maksimum ve minimum değerler arasında ideal duruma göre karşılaştırılması gerçekleştirilmektedir (Yurdakul ve İç, 2003). Yöntemin uygulanmasında ki kolaylık ve ulaşılan sonuçların güvenilirliği nedeniyle araştırmada TOPSIS yöntemi tercih edilmiştir (Uygurtürk ve Korkmaz, 2012). TOPSIS yöntemi 6

adımdan oluşan bir çözüm sürecini içermekte olup söz konusu adımlar aşağıda belirtilmiştir (Wang ve Li, 2015).

Adım 1: Karar Matrisinin Oluşturulması

Karar matrisinin satırlarında üstünlükleri sıralanmak istenen karar noktaları, sütunlarında ise karar vermede kullanılacak değerlendirme faktörleri yer almaktadır. Karar verici tarafından oluşturulan A matrisi başlangıç matrisi olarak tanımlanmaktadır ve aşağıdaki gibi gösterilmektedir:

$$A_{ij}=\begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2n} \\ . & & & . \\ . & & & . \\ . & & & . \\ a_{m1} & a_{m2} & \dots & a_{mn} \end{bmatrix}$$

A_{ij} matrisinde m karar noktası sayısını, n değerlendirme faktörü sayısını göstermektedir.

Adım 2: Normalize Edilmiş Karar Matrisinin (R) Oluşturulması

Normalize Edilmiş Karar Matrisi, A matrisinin elemanlarından yararlanılarak ve aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmaktadır.

$$r_{ij}=\frac{a_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^{m} a_{ij}^2}} \quad i = 1,\dots,m \qquad j=1,\dots n \tag{1}$$

R matrisi aşağıdaki gibi elde edilmektedir.

$$R_{ij}=\begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2n} \\ . & & & . \\ . & & & . \\ . & & & . \\ r_{m1} & r_{m2} & \dots & r_{mn} \end{bmatrix}$$

Adım 3: Ağırlıklı Standart Karar Matrisinin Oluşturulması

Değerlendirme faktörlerine ilişkin ağırlık değerleri aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmaktadır.

$$w_j = \sum_{i=1}^{n} w_{j-1} \tag{2}$$

Ağırlıklı değerler belirlendikten sonra R matrisinin her bir sütunundaki elemanlar ilgili w_j değeri ile çarpılarak V matrisi oluşturulur. V matrisi aşağıda ki gibi elde edilmektedir.

$$V_{ij}=\begin{bmatrix} w_1 r_{11} & w_2 r_{12} & \dots & w_n r_{1n} \\ w_1 r_{21} & w_2 r_{22} & \dots & w_n r_{2n} \\ . & & & . \\ . & & & . \\ . & & & . \\ w_1 r_{m1} & w_2 r_{m2} & \dots & w_n r_{mn} \end{bmatrix}$$

Adım 4: İdeal Pozitif (A^+) ve Negatif İdeal (A^-) Çözümünün Belirlenmesi

Bu adımda, ağırlıklandırılmış matriste ki her bir sütunda yer alan maksimum ve minimum değerler tespit edilmektedir.

$A^+ = \{v_1^+, v_2^+, \dots, v_n^+\}$ (maksimum değerler)
$A^- = \{v_1^-, v_2^-, \dots, v_n^-\}$ (minimum değerler)

Adım 5: Alternatifler Arasındaki Mesafe Ölçülerinin Hesaplanması

İdeal noktaların tanımlanmasının ardından, maksimum ve minimum ideal noktalara olan uzaklık değerleri aşağıdaki formüller yardımıyla hesaplanmaktadır.

$$S_i^+ \quad \sqrt{\sum_{j=1}^{n}(v_{ij} \quad v_j^+)^2} \qquad i = 1,2,\ldots,m \tag{3}$$

$$S_i^- \quad \sqrt{\sum_{j=1}^{n}(v_{ij} \quad v_j^-)^2} \qquad i = 1,2,\ldots,m \tag{4}$$

Hesaplanacak $S_i^+ ve\ S_i^-$ sayısı, karar noktası sayısı kadar olmalıdır.

Adım 6: İdeal Çözüme Göreli Yakınlığın Hesaplanması

Her bir karar noktasının ideal çözüme göreli yakınlığının (C_i^+) hesaplanmasında ideal ve negatif ayrım ölçülerinden yararlanılmaktadır. Kullanılan ölçüt, negatif ideal ayırım ölçüsünün toplam ayırım ölçüsü içerisindeki payıdır. İdeal çözüme göreli yakınlık değerinin hesaplanması aşağıdaki formül yardımıyla gerçekleştirilmektedir.

$$C_i \quad \frac{S_i^-}{S_i^- + S_i^-} \qquad i = 1,2,\ldots,m \tag{5}$$

Formüldeki C_i^+ değeri $0 \leq C_i^+ \leq 1$ aralığında değer almaktadır. $C_i^+ = 1$ ilgili karar noktasının ideal çözüme olan $C_i^+ = 0$ ilgili karar noktasının negatif ideal çözüme mutlak yakınlığını göstermektedir. Son olarak ise elde edilen değerler, büyüklük sırasına göre dizilerek karar noktalarının (alternatiflerin) önem sıraları belirlenmektedir.

4.Bulgular

Araştırma kapsamına alınan işletmelerin 2013 yılı sürdürülebilirlik raporlarından elde edilmiş olan ve Tablo-3'de yer alan çevresel performans göstergeleri TOPSIS yöntemi aracılığıyla tek bir puana çevrilmiştir. Elde edilen puanlar ile işletmelerin sıralaması yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

Karar Matrisinin Oluşturulması

TOPSIS yönteminin ilk aşaması karar matrisinin oluşturulmasıdır. Araştırmada Tablo-2'de yer alan firmaların oluşturmuş olduğu 9 karar noktası ve Tablo-3'de yer alan çevresel performans göstergelerinin oluşturmuş olduğu 6 değerlendirme faktörü bulunmaktadır. Bu bağlamda araştırma kapsamına alınmış olan işletmelerin 2013 yılı karar matrisi aşağıda Tablo-4'te yer almaktadır.

Tablo 4: 2013 Yılı Karar Matrisi

	1	2	3	4	5	6
TOASO	52.099.771	72.614	6.541	2.618	67.832	2.115.702
AYGAZ	80.633	1.108	151	662	12.105	4.035.043
ARCLK	159.210	84.351	8.620	2.766	85.645	12.071.962
BRISA	0	1.106	0	0	7.035	2.553.092
AEFES	200.000	110.000	7.500	0	557.000	17.043.200
AKSA	8.333	100.000	0	3.198	40.396	1.575.941
CIMSA	0	0	23.919	153	857	27.880.000
AKCNS	123.806	1.805.013	0	914	2.378	23.150.101
CCOLA	665.000	55.660	165.000	641	13.170	20.000.000

Tablo-4 2013 yılı karar matrisini göstermektedir. Karar matrisi TOPSIS yönteminin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Matrisin satırlarında karşılaştırılması

yapılmak istenen karar noktaları, sütunlarında ise değerlendirme faktörleri yer almaktadır. Karar matrisi oluşturulurken işletmelerin daha önce hesaplanmış olan çevresel performans göstergeleri kullanılmıştır.

Normalize Edilmiş Karar Matrisinin (R) Oluşturulması

Karar matrisinin oluşturulmasından sonra yöntemin ikinci aşaması normalize edilmiş karar matrislerinin oluşturulmasıdır. Tablo-4'de yer alan karar matrisinin elemanlarından ve (1) numaralı formülden yararlanılarak aşağıda Tablo-5'de yer alan normalize edilmiş karar matrisi (R) oluşturulmuştur.

Tablo 5: 2013 Yılı Normalize Edilmiş Karar Matrisi

	1	2	3	4	5	6
TOASO	1,000	0,040	0,039	0,509	0,119	0,045
AYGAZ	0,002	0,001	0,001	0,129	0,021	0,086
ARCLK	0,003	0,046	0,052	0,538	0,150	0,259
BRISA	0,000	0,001	0,000	0,000	0,012	0,055
AEFES	0,004	0,061	0,045	0,000	0,978	0,365
AKSA	0,000	0,055	0,000	0,622	0,071	0,034
CIMSA	0,000	0,000	0,143	0,030	0,002	0,597
AKCNS	0,002	0,994	0,000	0,178	0,004	0,496
CCOLA	0,013	0,031	0,987	0,125	0,023	0,428
Toplam	1,024	1,228	1,266	2,130	1,381	2,365

Tablo-5 araştırma kapsamına alınmış olan işletmelerin 2013 yılı normalize edilmiş karar matrisini göstermektedir. Normalize edilmiş karar matrisi oluşturulurken, Tablo-4'te yer alan karar matrisinin tüm satırlarının kareleri alınıp toplanmış ve her bir sütundaki değer sütunların kareleri toplamına oranlanmıştır. Sonrasında TOPSIS yönteminin üçüncü aşamasında ağırlık derecelerinin hesaplanabilmesi için normalize edilmiş karar matrisinin her bir sütununun değerleri toplamı matrisin en altında toplam satırında gösterilmiştir.

Ağırlıklı Standart Karar Matrisinin Oluşturulması

TOPSIS yönteminin üçüncü aşaması ağırlıklı standart karar matrislerinin oluşturulmasıdır. Bu bağlamda araştırma kapsamına alınmış olan işletmelerin 2013 yılı ağırlıklı standart karar matrisi aşağıda Tablo-6'da yer almaktadır.

Tablo 6: 2013 Yılı Ağırlıklı Standart Karar Matrisi

	1	2	3	4	5	6
TOASO	0,109	0,005	0,005	0,115	0,018	0,011
AYGAZ	0,000	0,000	0,000	0,029	0,003	0,022
ARCLK	0,000	0,006	0,007	0,122	0,022	0,065
BRISA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,014
AEFES	0,000	0,008	0,006	0,000	0,144	0,092
AKSA	0,000	0,007	0,000	0,141	0,010	0,009
CIMSA	0,000	0,000	0,019	0,007	0,000	0,150
AKCNS	0,000	0,130	0,000	0,040	0,001	0,125
CCOLA	0,001	0,004	0,133	0,028	0,003	0,108

Yukarıda yer alan Tablo-6 işletmelerin 2013 yılı ağırlıklı standart karar matrisini göstermektedir. Ağırlıklı standart karar matrisinin oluşturulabilmesi için öncelikle ağırlık dereceleri hesaplanmıştır. Ağırlık derecesi, normalize edilmiş karar matrisinin her bir sütununun toplamının diğer sütunların toplamına bölünmesiyle hesaplanmıştır. Hesaplanan ağırlık derecesi normalize edilmiş karar matrisinin her bir elemanıyla çarpılarak ağırlıklı standart karar matrisi oluşturulmuştur.

İdeal Pozitif (A^+) ve Negatif İdeal (A^-) Çözümünün Belirlenmesi

TOPSIS yönteminin dördüncü aşaması pozitif ideal (A^+) ve negatif ideal (A^-) çözüm kümelerinin oluşturulmasıdır. Aşağıda Tablo-7'de işletmelerin 2013 yılı pozitif ideal (A^+) ve negatif ideal (A^-) çözüm kümeleri yer almaktadır.

Tablo 7: 2013 Yılı Pozitif İdeal (A^+) ve Negatif İdeal (A^-) Çözüm Kümesi

	1	2	3	4	5	6
A+	0,1090	0,1300	0,1330	0,1410	0,1438	0,1504
A-	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0002	0,0085

Tablo-7 ağırlıklı standart karar matrisinin sütunlarında yer alan maksimum ve minimum değerler tespit edilerek oluşturulmuştur. Araştırmada 6 adet değerlendirme faktörü yer aldığından 2013 yılı için 6 adet maksimum ve 6 adet minimum değer bulunmuştur. Tablo-7'nin her bir sütunu ilgili çevresel performans oranını göstermektedir.

Alternatifler Arasındaki Mesafe Ölçülerinin Hesaplanması

TOPSIS yönteminin beşinci aşaması alternatifler arasındaki mesafe ölçülerinin hesaplanmasıdır. Bu aşamada her bir karar noktasının bir önceki aşamada hesaplanmış olan pozitif ve negatif ideal çözümlerden olan uzaklıkları hesaplanır. Aşağıda Tablo-8'de analiz kapsamına alınmış olan işletmelerin 2013 yılı alternatifler arasındaki mesafe ölçüleri yer almaktadır.

Tablo 8: 2013 Yılı Alternatifler Arası Mesafe Ölçüleri

	TOASO	AYGAZ	ARCLK	BRISA	AEFES	AKSA	CIMSA	AKCNS	CCOLA
S^+	**0,260**	**0,309**	**0,256**	**0,324**	**0,257**	**0,287**	**0,283**	**0,247**	**0,248**
S^-	**0,160**	**0,032**	**0,137**	**0,006**	**0,166**	**0,142**	**0,143**	**0,179**	**0,168**

Tablo-8 analiz kapsamına alınmış olan işletmelerin 2013 yılı pozitif ve negatif ideal çözümden olan mesafelerini göstermektedir. Alternatifler arasındaki mesafe ölçüleri "S" harfiyle gösterilmektedir. Mesafe ölçüleri ağırlıklı standart karar matrisinde her bir karar noktasına ait değerlendirme faktörünün, o faktöre ait maksimum ve minimum değerden çıkarılması sonrası kareleri toplamının karekökü alınarak hesaplanmıştır.

İdeal Çözüme Göreli Yakınlığın Hesaplanması

TOPSIS yönteminin altıncı aşaması her bir alternatifin ideal çözüme yakınlığının hesaplanmasıdır. Alternatiflerin ideal çözüme göreli yakınlık değerleri (5) numaralı formül yardımıyla hesaplanmıştır. Analiz kapsamına alınmış olan işletmelerin 2013 yılı ideal çözüme göreli yakınlık değerleri aşağıda Tablo-9'da yer almaktadır.

Tablo 9: 2013 Yılı İdeal Çözüme Göreli Yakınlık Değerleri

Performans Puanı	C Numarası	Firma
0,380	C1	TOASO
0,094	C2	AYGAZ
0,348	C3	ARCLK
0,017	C4	BRISA
0,393	C5	AEFES
0,330	C6	AKSA
0,336	C7	CIMSA
0,421	C8	AKCNS
0,404	C9	CCOLA

Tablo-9 analiz kapsamına alınmış olan işletmelerin ideal çözüme göreli yakınlık değerlerini göstermektedir. Alternatiflerin performans derecelendirmeleri yapılırken (5) numaralı formül yardımıyla her bir alternatifin "C_i^+" değeri hesaplanmaktadır. "C_i^+" değeri her bir alternatifin ideal çözüme göreli yakınlık değerini göstermektedir. Araştırma kapsamına alınmış olan işletmelerin çevresel performans derecelendirmelerinin tamamlanabilmesi için Tablo-9'da yer alan "C_i^+" değerleri büyüklük sırasına göre dizilmiş ve aşağıdaki Tablo-10 oluşturulmuştur.

Tablo 10: Analiz Kapsamına Alınan İşletmelerin Çevresel Performans Sıralaması

Performans Sıralaması	Performans Puanı	Firma
1	0,421	AKCNS
2	0,404	CCOLA
3	0,393	AEFES
4	0,380	TOASO
5	0,348	ARCLK
6	0,336	CIMSA
7	0,330	AKSA
8	0,094	AYGAZ
9	0,017	BRISA

Tablo-10'da yer alan bilgilere göre 2013 yılında çevresel performansı en yüksek olan işletme 0,421 puanla AKÇANSA işletmesidir. AKÇANSA işletmesini 0,404 puanla CCOLA işletmesi takip etmektedir. Sonrasında AEFES 0,393 puanla üçüncü, TOASO 0,380 puanla dördüncü, ARCLK 0,348 puanla beşinci, CİMSA 0,336 puanla altıncı, AKSA 0,330 puanla yedinci ve AYGAZ 0,094 puanla sekizinci sırada yer almaktadır. 2013 yılında analiz kapsamına alınmış işletmeler arasında çevresel performansı en düşük ve dokuzuncu sırada yer alan işletme BRISA işletmesidir. İşletmenin 0,017 performans puanı bulunmaktadır.

5. Sonuç ve Tartışma

Günümüz işletmeleri faaliyetleri sırasında ekonomiye, topluma ve çevreye olan etkileriyle bir bütün olarak değerlendirilmektedir. İşletmelerin ekonomik etkileri finansal raporlarla ölçülürken topluma ve çevreye olan etkileri finansal olmayan raporlarla ölçülmektedir. Söz konusu raporlar kurumsal sosyal sorumluluk raporları, sürdürülebilirlik raporları vb. isimler altında yayınlanmaktadır.

Geçmiş nesillerden bizlere miras kalan çevrenin yaşanabilir ve en az seviyede kirletilmiş olarak gelecek nesillere bırakılmasında işletmelerin faaliyetleri sırasında çevreye olan etkilerinin denetlenmesi, raporlanması ve toplumun bu raporları değerlendirerek işletmelere olan yaklaşımlarını belirlemesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmada Borsa İstanbul'da imalat sanayii sektöründe faaliyet gösteren ve 2013 yılında sürdürülebilirlik raporu yayınlamış olan 9 işletmenin çevresel performans derecelendirmesi yapılmıştır. Söz konusu işletmelerin geri dönüştürülen su miktarları, verimlilik çalışmaları sonucu elde etmiş oldukları enerji tasarruf ve emisyon azaltım miktarları, bertaraf edilmiş olan tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarları ve çevre koruma faaliyetleri için yapmış oldukları harcama miktarları çevresel performans değerlendirmesinde kriter olarak belirlenmiştir. Belirlenen çevresel performans göstergeleri, çok kriterli karar verme tekniklerinden olan TOPSIS yöntemiyle her bir işletme için tek bir performans puanına dönüştürülmüş ve araştırma tamamlanmıştır.

Çalışma sonucunda çevresel performansı en yüksek olan işletmenin AKCNS işletmesi en düşük çevresel performans derecesine sahip olan işletmenin ise BRISA işletmesi olduğu tespit edilmiştir. Çevresel performansı en yüksek işletme olan AKCNS işletmesinin sahip olduğu 0.421 puanla en düşük performans derecesine sahip olan BRISA işletmesinin performans puanı arasında 0,404 puan fark bulunmaktadır. Söz konusu fark diğer işletmelerin sahip oldukları performans puanları dikkate alındığında oldukça yüksek seviyededir. AKCNS işletmesi çimento üretimi, BRISA işletmesi ise lastik üretim faaliyeti gerçekleştirmektedir. Dolayısıyla her iki işletmede çevresel etkileri yüksek olan sektörlerde faaliyet göstermektedir. BRISA işletmesinin faaliyetlerini tekrar gözden geçirmesi ve çevresel etkileri en az seviyeye indirmek için gerekli tedbirleri alması tarafımızca önerilmektedir.

Araştırmamızda ulaşmış olduğumuz sonuçların, araştırma kapsamına alınmış olan işletmelere, sektörde faaliyet gösteren diğer işletmelere, sürdürülebilirlik raporlaması yapmayı planlayan işletmelere, yatırımcılara, çevre kuruluşlarına alacak oldukları kararlarda yardımcı olacağı görüşündeyiz. Konuya ilgi duyan araştırmacılar yapacak oldukları çalışmalarında farklı yöntemleri ve farklı değerlendirme kriterlerini kullanarak farklı sonuçlara ulaşabilirler.

Kaynakça

Aksoy, Ç. (2013). *S*ürdürülebilirlik Performansının Değerlendirilmesine Yönelik Ölçek Önerisi Ve Türkiye'deki İşletmelerde Uygulaması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Altuntaş, C., ve Türker, D., (2012). "Sürdürülebilir Tedarik Zincirleri: Sürdürülebilirlik Raporlamalarının İçerik Analizi". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, *14*(3), 39-64.

Ayık, Y. Z., ve Kılavuz, Y., (2013). "Analitik Ağ Süreci Yaklaşımı ve TOPSIS Yöntemi İle Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi Yazılımı Seçimi". Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences, *27*(4), 1-18.

Baskaya, Z., ve Öztürk, B., (2011). "Bulanık TOPSIS ile Satış Elemanı Adaylarının Değerlemesi". Business and Economics Research Journal, *2*(2), 77-100.

Başar, A. B., ve Başar, M., (2006). "Sosyal Sorumluluk Raporlaması ve Türkiye'deki Durumu". Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, *2*(6), 213-230.

Borkowski, S. C., Welsh, M. J., ve Wentzel, K., (2012). "Sustainability Reporting At Johnson & Johnson: A Case Study Using Content Analysis". International Journal of Business Insights and Transformation, *4*(3), 96-105.

Brown, H. (2011). *Global Reporting Initiative*. Cambridge, UK: Polity Press,.

Clausen, J., Loew, T., ve Westermann, U., (2005). "Sustainability Reporting in Germany". Summary of the Results and Trends of the 2005 Ranking.

Çalışkan, A. Ö., (2012). "İşletmelerde Sürdürülebilirlik Ve Muhasebe Mesleği İlişkisi". Mali Cozum Dergisi, (112), 133-160.

Çamlıca, Z., ve Akar, G. S., (2014). "Lojistik Sektöründe Sürdürülebilirlik Uygulamaları". Gumushane University Electronic Journal of the Institute of Social Science, *5*(11), 100-119.

Görener, A., (2013). "Depo Operatörü Lojistik Firmasının Seçimi İçin Bulanık VIKOR Ve Bulanık TOPSIS Yöntemlerinin Uygulanması". Istanbul University Journal of the School of Business Administration, *42*(2), 198-218.

GRI. (2011). Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri.

GRI. (2015). Erişim Tarihi: 29.04.2015, https://www.globalreporting.org/languages/ Turkish/ Pages/default.aspx

Hwang, C. L., ve Yoon, K. (1981). *Multiple Attributes Decision Making Methods and Applications*. Berlin: Springer.

Karaatlı, M., Ömürbek, N., Aksoy, E., ve Karakuzu, H., (2014). "Turizm İşletmeleri İçin AHPTemelli BulanıkTOPSIS Yönetimi ile Tur Operatörü Seçimi". Anadolu University Journal of Social Sciences, *14*(2), 53-70.

Karabıçak, M., (2013). "Havayolu Taşımacılığı Sektöründe TOPSIS YÖntemiyle Finansal Performans Değerlendirmesi". Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences, *18*(3), 343-363.

Kuşat, N., (2012). "Sürdürülebilir İşletmeler İçin Kurumsal Sürdürülebilirlik Ve İçsel Unsurları". Afyon Kocatepe University, Faculty of Business Administration, *14*(2), 227-242.

Manetti, G., ve Toccafondi, S., (2014). "Defining the Content of Sustainability Reports in Nonprofit Organizations: Do Stakeholders Really Matter?". Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, *26*(1), 35-61.

Özçelik, F., ve Öztürk, A. B., (2014). "Evaluation of Banks' Sustainability Performance in Turkey with Grey Relational Analysis". Muhasebe ve Finansman Dergisi, (63), 189-209.

Ross, R. B., Pandey, V., ve Ross, K. L., (2015). "Sustainability and Strategy in U.S. Agri-Food Firms: An Assessment of Current Practices". International Food and Agribusiness Management Review, *18*(1).

Tanç, Ş. G., ve Cingöz, A., (2011). "Kurumsal Yönetim Ve Çevresel Performans: İMKB'de İşlem Gören Şirketler Üzerine Bir Araştırma". Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, *4*, 203-219.

Tayyar, N., (2012). "Pet Şişe Tedarikçisi Seçiminde Bulanık AHP Ve Bulanık TOPSIS Yaklaşımı". Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences, *17*(3), 351-371.

Uygurtürk, H., ve Korkmaz, T., (2012). "Finansal Performansın TOPSIS Çok Kriterli Karar Verme Yöntemi İle Belirlenmesi : Ana Metal Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama". Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 95-115.

Wang, Y., ve Li, W., (2015). "The Application of Intuitionistic Fuzzy Set TOPSIS Method in Employee Performance Appraisal". International Journal of U- & E-Service, Science & Technology, *8*(3), 329-344. doi: 10.14257/ijunesst.2015.8.3.32

Yavuz, S., ve Deveci, M., (2014). "Bulanık TOPSIS ve Bulanık VIKOR Yöntemleriyle Alışveriş Merkezi Kuruluş Yeri Seçimi ve Bir Uygulama". *14*(3), 463-479.

Yayar, R., ve Baykara, H. V., (2012). "TOPSIS Yöntemi ile Katılım Bankalarının Etkinliği ve Verimliliği Üzerine Bir Uygulama. (Turkish)". Business & Economics Research Journal, *3*(4), 21-42.

Yurdakul, M., ve İç, Y., (2003). "Türk Otomotiv Firmalarının Performans Ölçümü ve Analizine Yönelik TOPSIS Yöntemini Kullanan Bir Örnek Çalışma". Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi, 1-18.

Sustainability Reporting and Environmental Performance: A Case Study in Istanbul Stock Exchange

Ahmet TANÇ
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University,
Faculty of Economic and Administrative Sciences, Nevşehir, Turkey
ahmettanc@gmail.com

Abdurrahman GÜMRAH
Selçuk University,
School of Social Sciences,
Konya, Turkey
agumrah@selcuk.edu.tr

Extensive Summary

Companies produce goods or services that are needed by people by consuming natural resources. The limited amount of natural resources is one of the most critical issues for all humanity. The increasing destruction caused by the industrialization on natural resources and the environment is a major threat to the future generations. The development of awareness in this issue has led to the emergence and development of the concepts "sustainability" and "sustainable development"

Although the history of sustainability and sustainable development dates back to much older periods, according to a report titled Our Common Future, also known as Bruntland Report, published by World Environment and Development Commission in 1987, sustainable development is defined as meeting the needs of today without causing any loss to the needs of future generations. The concept of sustainability is defined as strategies and approaches performed by companies during manufacturing processes in order to eliminate the damages they cause to the environment and using these strategies and approaches for their business continuity in the long term.

The success of today's companies is measured by not only their economic and financial performance, but also their social and environmental performance. In this regard, the aim of this study determining the environmental performances of companies operating in the manufacturing industry in the Istanbul Stock Exchange (ISE) in 2013 within the scope of sustainability reports. The findings of this study will help the companies analyzed and other companies and investors in their decisions regarding environment. In this context, results of the study re very important.

A total of 9 companies published sustainability report in 2013 operating in the manufacturing sector in ISE were included in the study. These companies are presented in Table 1.

Table 1: Companies included in the study

	Stock Name	Company Name
1	TOASO	Tofaş Turkish Automobile Factory Inc.
2	AYGAZ	Aygaz Inc.
3	ARCLK	Arçelik Inc.
4	BRISA	Brisa Bridgestone Sabancı Tyre Ind. And Inc.
5	AEFES	Anadolu Efes Beer and Malt Industry Corporation
6	AKSA	Aksa Acrylic Chemical Industry Co., Ltd
7	CIMSA	Çimsa Cement Industry and Trade Inc.
8	AKCNS	Akçansa Cement Industry and Trade Inc.
9	CCOLA	Coca-Cola Beverages Joint Stock Company

The amounts of water recycled, energy savings achieved by efficiency studies, emission reduction achieved by efficiency studies, hazardous waste disposed and nonhazardous waste disposed and investments made on environmental protection and expenditures were selected as environmental performance indicators of the sustainability reports collected from GRI data base of the companies given in Table 1 for the year of 2013. In this regard, environmental performance data selected for the analysis of companies is given in Table 2 below.

Table 2: Environmental performance data of the companies included in the study in 2013

Company	Amount of Water Recycled (m^3)	Energy savings achieved by efficiency studies (GJ)	Emission reduction achieved by efficiency studies (ton CO^2)	Hazardous waste disposed (ton)	Nonhazardous waste disposed (ton)	Investments and Expenditures made on Environmental Protection (TL)
TOASO	52.099.771	72.614	6.541	2.618,4	67.831,5	2.115.702
AYGAZ	80.633	1.107,8	150,97	661,59	12.105,24	4.035.043
ARCLK	159.210	84.351	8.620	2.766	85.645	12.071.962
BRISA	0	1.106	0	0	7.035	2.553.092
AEFES	200.000	110.000	7.500	0	557.000	17.043.200
AKSA	8.333	100.000	0	3.198	40.396	1.575.941
CIMSA	0	0	23.919	153	857	27.880.000
AKCNS	123.806	1.805.013	0	914,27	2.378,18	23.150.101
CCOLA	665.000	55.660	165.000	640,80	13.169,60	20.000.000

In the study, one of the multi-criteria decision-making methods TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solutions) developed by Hwang and Yoon is used. In this method, comparisons of alternative options in accordance with certain criteria between minimum and maximum values are performed based on ideal situation. TOPSIS method was preferred because of the convenience of the method and reliability of the results.

At the end of the study, it has been determined that AKCNS has the highest environmental performance while BRISA has the lowest environmental performance, respectively. The difference between the scores of AKCNS, who ranked 0.421, and BRISA is found to be 0.404. Considering performance ratings of other companies, this difference is quite high. The main area of production of AKCNS is cement, while BRISA produces tires. Thus, both companies are working in the fields with high environmental impacts. We recommend BRISA to look over its activities and minimize the level of environmental impacts as much as possible.

We think that the findings of our study will help investors in their decision-making processes and environmental organizations to evaluate environmental performance of the companies. Researchers may obtain different results by using different methods and evaluation criteria.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

KOBİ TFRS Standartlarına Göre Oluşturulacak Öz Kaynaklar Değişim Tablosu ve Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu Önerisi: Örnek Bir Uygulama

A Proposal on the Statement of Income and Retained Earnings and the Statement of the Changes in Equity to Be Issued Accounting to the SMEs TFRS Standards: A Sample Case

Serkan ÖZDEMİR
Pamukkale Üniversitesi
Buldan Meslek Yüksekokulu,
20400 Buldan/Denizli/Türkiye,
sozdemir15041976@gmail.com

Cemal ELİTAŞ
Yalova Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
77100 Yalova/Türkiye
cemalelitas@gmail.com

Özet

Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler için Türkiye Finansal Raporlama Standardı (KOBİ TFRS), 01 Kasım 2010 tarih ve 27746 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak mevzuata dahil edilmiştir. KOBİ TFRS Bölüm 6, işletmeler tarafından düzenlenecek Öz Kaynaklar Değişim Tablosu ile Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nun düzenleme esasları açıklanmaktadır. Standart, bir raporlama döneminde öz kaynaklarda meydana değişikliklerin sadece kâr ve zarar rakamlarından, temettü ödemelerinden, geçmiş dönem hatalarının düzeltilmesi işlemlerinden ve muhasebe politikasındaki değişimlerden kaynaklandığı durumlarda, istenirse Kapsamlı Gelir Tablosu ve Öz Kaynak Değişim Tablosu ayrıca düzenlenmeksizin, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu adıyla tek bir tablonun sunulmasını mümkün kılmaktadır. Uygulama çalışması iki alternatifli olarak düzenlenmiştir. Birinci alternatifte örnek KOBİ işletmesinin finansal tablo rakamları kullanılarak Öz Kaynak Değişim Tablosu düzenlenmiştir. İkinci alternatifte ise, aynı örnek KOBİ işletmesinin yukarıda belirtilen şartları sağladığı varsayılarak, Kapsamlı Gelir Tablosu ve Öz Kaynak Değişim Tablosu'nda yer alan finansal bilgileri tek bir tabloda, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nda birleştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: KOBİ, KOBİ TFRS, Öz Kaynak Değişim Tablosu, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu

Abstract

The Turkish Financial Reporting Standard for Small and Medium Sized Enterprises (SMEs TFRS) was included in the legislation by issuing in the Official Gazette no: 27746 on November 1st, 2010. In the Section 6 of SMEs TFRS, the

regulation basis of the Statement of Income and Retained Earnings and the Statement of Changes in Equity to be issued by the establishments is explained. When the changes that occur on the equity result from only the profit and loss figures, from dividend payments, from reversing the previous damages done and from the changes on the accounting policy during a reporting period, the standard enables to submit a single statement with the name of the Statement of Income and Retained Earnings without issuing a Detailed Income Statement and Statement of Changes in Equity if required. The application study was conducted with two alternatives. In the first alternative, the Statement of Changes in Equity was issued by using the financial statement figures of the sample SMEs establishment. In the second alternative, considering that the same sample SMEs establishment fulfills the above-mentioned conditions, the financial details included in the Detailed Income Statement and Statement of Changes in Equity have been merged in a single statement which is Statement of Income and Retained Earnings.

Keywords: *SMEs, SMEs TFRS, Statement of Changes in Equity, Statement of Income and Retained Earnings*

1. Giriş

Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler(KOBİ) dinamik yapıları, sayılarının fazla olması, yaratmış oldukları katma değer ve istihdam olanakları bakımından ülke ekonomilerinde önemli bir paya sahiptir (Cengiz, 2014: 169). Kısaca, KOBİ'ler dünya ekonomisinin itici güçleridir. Türkiye'de de, farklı ölçek ve kriterlere göre işletmelerin % 95 ila % 99'u KOBİ sınıflamasına girmektedir. KOBİ'lerin ülke ekonomilerinde çok farklı yönlerden katkı ve etkilerinin olduğu bir gerçektir. Gayri safi yurt içi hâsılaya, istihdama, yerel ve bölgesel kalkınmaya katkılarının yanında hareketli, dinamik, esnek yapılarıyla da ekonomik konjonktüre uyum sağlamada önemli avantajlar sunmaktadırlar (Karakaya, 2010: 16). KOBİ'ler gelişmekte olan tüm ekonomilerde olduğu gibi Türkiye'de de önemli bir yere sahiptir. Türkiye'de istihdamın yüzde 64'ü ve katma değerin yüzde 36'sı KOBİ'ler tarafından sağlanmaktadır. (Uyar, 2007).

Küreselleşme süreciyle birlikte ortaya çıkan yeni koşullar, KOBİ'lerin yapısına uygun raporlama standartlarının oluşturulması ihtiyacını doğurmuştur. Uluslararası Muhasebe Standartları Kurulu (UMSK - IASB) bu ihtiyacı karşılamak amacıyla, 9 Temmuz 2009 tarihinde, KOBİ'ler için Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarını (IFRS for SMEs) yayınlamıştır. KOBİ standartları 35 bölümden oluşmakta ve uygulanmakta olan tam set standartlara göre daha basitleştirilmiş, anlaşılabilir bir yapıya sahiptir.

Türkiye'de bu standarda uyumlu olarak hazırlanan Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler için Türkiye Finansal Raporlama Standardı (KOBİ TFRS), 01 Kasım 2010 tarih ve 27746 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak mevzuata dahil edilmiştir. Ayrıca 14 Şubat 2011 tarih 27846 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren yeni Türk Ticaret Kanun'un (TTK) 88'inci maddesine göre, gerçek ve tüzel kişiler münferit ve konsolide finansal tablolarını, Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından yayımlanan standartlara göre düzenlemek zorunda kalacaklardır.

KGK tarafından yapılan 14 Kasım 2012 tarihli toplantıda, 1 Ocak 2013 tarihi ve sonrasında başlayan hesap dönemlerine ilişkin münferit ve konsolide finansal tabloların

hazırlanmasında yayınlanan standartları uygulayacak işletmeler belirlenmiştir. Toplantıda, KOBİ'ler için KOBİ TFRS uygulamalarına tam bir geçiş tarihi belirtilmemiş, uygulama 2015 yılı sonrasına bırakılmıştır. KOBİ TFRS'nin uygulanması ile ilgili belirsizlikler devam etmesine rağmen, yakın zamanda uygulamaya geçilmesi beklenmektedir.

KOBİ TFRS Bölüm 6'da, işletmeler tarafından düzenlenecek Öz Kaynaklar Değişim Tablosu İle Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nun düzenleme esasları açıklanmaktadır. KOBİ'ler standart şartları uyarınca finansal tablo sepetinde yer alan Öz Kaynaklar Değişim Tablosu'nu düzenlemek zorundadır. Fakat KOBİ'ler isterlerse, standartta açıklanan belirli şartlar dahilinde, Öz Kaynaklar Değişim Tablosu'nu düzenlememe ve bu tablodaki bilgileri de içerek şekilde sadece Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nu düzenleme imkânına sahiptir. Yapılan detaylı literatür incelemesinde bu konu ile ilgili detaylı bir uygulama çalışmasına ulaşılamamıştır.

Çalışmanın amacı, kurgulanan örnek bir KOBİ'nin finansal tablo rakamları kullanılarak; birinci alternatifte Öz Kaynaklar Değişim Tablosu'nun düzenlediği; ikinci alternatifte ise Öz Kaynaklar Değişim Tablosu bilgilerinin de kullanıldığı Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nun düzenlendiği iki alternatifli bir uygulama önerisi ortaya koymaktır.

2. KOBİ Muhasebe Standartları

Uluslararası literatürde birçok farklı KOBİ tanımı bulunmaktadır. Türkiye'de en güncel KOBİ tanımı, 4 Kasım 2012 tarih 28457 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik" ile yapılmıştır. Bu tanıma göre KOBİ'ler; 250 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri 40 milyon Türk Lirasını aşmayan ekonomik birimler olarak tanımlanarak; mikro, küçük ve orta büyüklükteki işletmeler olarak sınıflandırılmıştır. Aynı yönetmeliğin 5 inci maddesinde mikro, küçük ve orta boy işletmelerin ayrımları Tablo 1'deki şekliyle verilmiştir.

Tablo 1. Türkiye'de KOBİ Sınıflandırması

	Yıllık Net Satış Hasılatı	**Yıllık Mali Bilançosu**	**Yıllık Çalışan Sayısı**
Mikro İşletme	<1.000.000.-	<1.000.000.-	<10
Küçük İşletme	<8.000.000.-	<8.000.000.-	<50
Orta Boy İşletme	<40.000.000.-	<40.000.000.-	<250

UMSK tarafından hazırlanan ve 9 Temmuz 2009 tarihinde yayınlanan KOBİ'ler için Uluslararası Finansal Raporlama Standartları (IFRS for SMEs), yoğun bir çalışma sürecinden geçtikten sonra oluşturulmuştur. İlk olarak UMSK tarafından, 2003 yılının ikinci yarısında ve 2004 yılının başlarında KOBİ standardı görüşmeye açılmış ve 2006'da bir taslak hazırlayarak kamuoyuna sunulmuştur. 2007 yılında nihai taslak hazırlanarak 20 ülkede 116 küçük işletmenin katılımıyla test edilmiş ve yayınlanmıştır (Bozdemir, 2014: 91). Standardın bu kadar uzun bir zaman sürecinde hazırlanma

gerekçesi; 20 farklı ülkede 116 gerçek KOBİ üzerinde yapılan saha testlerinden dolayıdır (Uzay, 2009: 3).

KOBİ muhasebe standartlarının UMSK tarafından oluşturulmasının temel nedeni, halka açık ve organize borsalarda işlem gören büyük işletmelerin uyguladığı tam set Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarını (UFRS) uygulanmasındaki zorluk ve karmaşadır. KOBİ'lerin tam set UFRS'leri benimsemesi sıkıntılı bir süreç olacaktır. Bu yüzden KOBİ'ler için gereksinimlere uygun, tam setin genel yapısından ayrılmadan daha basit bir standart yayınlanması ihtiyacı gündeme gelmiştir. KOBİ muhasebe standartlarının yayınlanmanın temel amacı tam set UFRS'lerin yayınlanma amacı ile aynıdır: ortak bir muhasebe dili oluşturmak. Benimsenecek olan ortak bir muhasebe dili ile iş dünyasının yabancı yatırımlara girişmesi, yabancı şirketlerle işbirliği içinde bulunması ve yabancı yatırımcıların ülkemize çekilmesi kuşkusuz daha kolay olacaktır (Arsoy ve Bora, 2012: 18).

Türkiye'de KOBİ TFRS, 01 Kasım 2010 tarih ve 27746 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmış ve KGK tarafından 14 Kasım 2012 tarihinde alınan kararla dar kapsamda bir kısım KOBİ'lerde 1 Ocak 2013 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanmıştır. KOBİ TFRS standardının geniş kapsamlı kullanımına yakın bir zamanda geçilmesi beklenmektedir.

KOBİ TFRS 35 bölümden oluşmakta ve uygulanmakta olan tam set TMS ve TFRS'ye göre daha basitleştirilmiş, anlaşılabilir bir yapıya sahiptir. KOBİ TFRS ile tam set TMS ve TFRS karşılaştırıldığında birçok farklılık tespit etmek mümkündür. Örneğin TMS 1 Finansal Tabloların Sunuşu Standardı ile KOBİ TFRS standardının 6'ıncı bölümünün karşılaştırılmasında önemli bir farklılık tespit edilmiştir. TMS 1 standardı şartlarında şirketler finansal tablo sepetinde yer alan tüm tabloları düzenlemek zorundadır. Fakat KOBİ'ler isterlerse, standartta açıklanan belirli şartlar dahilinde, Öz Kaynaklar Değişim Tablosu'nu düzenlememe ve bu tablodaki bilgileri de içerek şekilde sadece Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nu düzenleme imkânına sahiptir.

Uygulama çalışması bu farklılık doğrultusunda kurgulanmıştır. Çalışmada örnek bir KOBİ'nin finansal tablo rakamları kullanılarak; birinci alternatifte Öz Kaynaklar Değişim Tablosu ve ikinci alternatifte ise Öz Kaynaklar Değişim Tablosu rakamlarının da kullanıldığı Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu düzenlenmek suretiyle, iki alternatifli bir uygulama önerisi oluşturulmuştur.

3. Öz Kaynaklar Değişim Tablosu ve Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu Uygulaması

KOBİ TFRS Bölüm 6 da, işletmeler tarafından düzenlenecek Öz Kaynaklar Değişim Tablosu İle Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nun düzenleme esasları açıklanmaktadır. Standart, bir dönem için bir işletmenin öz kaynaklarında meydana gelen değişiklikleri, ya bir Öz Kaynaklar Değişim Tablosunda, ya da belirli şartlar sağlandığında ve işletme tercih ettiğinde Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nda sunmayı öngörmektedir (Akdoğan, 2010: 14).

Öz Kaynaklar Değişim Tablosu, raporlama dönemine ilişkin kâr veya zarar tutarını, döneme ilişkin olarak diğer kapsamlı gelirde muhasebeleştirilen gelir ve gider kalemlerini, düzeltilen hataların ve muhasebe politikalarındaki değişikliklerin etkilerine ilişkin olarak dönem içerisinde muhasebeleştirilen tutarları ve dönem içerisinde öz

kaynak yatırımcılarının işletmeye yaptığı yatırım tutarı ile yatırımcılara dağıtılan temettü ve benzerlerinin tutarını gösterir (IFRS for SME Eğitim Materyali).

Raporlama döneminde öz kaynaklarda meydana değişikliklerin sadece kâr ve zarar rakamlarından, temettü ödemelerinden, geçmiş dönem hatalarının düzeltilmesi işlemlerinden ve muhasebe politikasındaki değişimlerden kaynaklandığı durumlarda, istenirse Kapsamlı Gelir Tablosu ve Öz Kaynak Değişim Tablosu ayrıca düzenlenmeksizin, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu adıyla tek bir tablonun sunulması mümkündür (KOBİ TFRS 3.18).

Uygulama çalışmasında, bir raporlama dönemine ait Finansal Durum Tablosu, Kapsamlı Gelir Tablosu ve Nakit Akış Tablosu kurgulanan KOBİ işletmesi tarafından düzenlemesi gereken diğer finansal tablolar iki alternatifli şekilde kurgulanmıştır. Birinci alternatifte KOBİ işletme olması gerektiği şekilde finansal tablo sepetinde yer alan Öz Kaynak Değişim Tablosu'nu düzenlemektedir. İkinci alternatifte ise yukarıda belirtilen şartları sağladığı için, Kapsamlı Gelir Tablosu ve Öz Kaynak Değişim Tablosu'nda yer alan finansal bilgiler tek bir tabloda, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nda birleştirilmiştir. Yapılan bu birleştirme işlemi, ilgili literatürde detaylı bir uygulama çalışması bulunmadığından, uygulama çalışması bir öneri niteliğinde düzenlenmiştir.

Çalışmada kurgulanan ABC işletmesi, Türkiye'de faaliyet gösteren, kamuya hesap verme yükümlülüğü bulunmayan ve dış kullanıcılar için herhangibir genel amaçlı finansal tablo yayınlamayan KOBİ niteliğinde bir işletmedir. İşletmenin KOBİ TFRS'ye göre düzenlediği cari 31.12.2013 tarihli ve geçmiş iki döneme ait Finansal Durum Tablosu Tablo 2'de; cari 01.01.2013-31.12.2013 dönemine ve geçmiş iki döneme ait Kapsamlı Gelir Tablosu Tablo 3'de; cari 31.12.2013 tarihli ve geçmiş döneme ait Nakit Akış Tablosu Tablo 4'de verilmiştir.

Öz Kaynak Değişim Tablosu veya Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu Uygulamasında, ABC işletmesine ait Finansal Durum Tablosu'nun ve Kapsamlı Gelir Tablosu'nun cari dönemin dışında geçmiş iki yıllık verilerine ihtiyaç duyulduğundan, ilgili tablolar bu ihtiyaç doğrultusunda kurgulanmıştır.

Tablo 2. ABC İşletmesinin 31.12.2013 Tarihli Finansal Durum Tablosu

V A R L I K L A R	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011
DÖNEN VARLIKLAR	20.604.727	18.561.221	17.104.937
Nakit ve Benzerleri	13.446.404	5.379.243	1.354.003
Finansal Yatırımlar	0	8.297.500	13.020.000
Ticari Alacaklar	3.498.209	1.134.008	883.643
Finans Sektörü Faaliyetlerinden Alacaklar	0	0	0
Diğer Alacaklar	36.252	131.166	122.003
Stoklar	2.772.647	3.287.917	1.684.221
Canlı Varlıklar	0	0	0
Diğer Dönen Varlıklar	851.215	331.387	41.067
Satış Amacıyla Elde Tutulan Duran Varlıklar	0	0	0
DURAN VARLIKLAR	2.687.209	569.041	405.592
Ticari Alacaklar	0	0	0
Finans Sektörü Faaliyetlerinden Alacaklar	0	0	0
Diğer Alacaklar	4.227	4.227	4.227
Finansal Yatırımlar	0	0	0
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımlar	0	0	0
Canlı Varlıklar	0	0	0
Yatırım Amaçlı Gayrimenkuller	0	0	0
Maddi Duran Varlıklar	2.624.729	516.710	379.229
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	13.651	6.931	1.731
Şerefiye	0	0	0
-Yapılmakta Olan Yatırımlar	28.542	0	0
Ertelenmiş Vergi Varlığı	16.060	41.173	20.405
Diğer Duran Varlıklar	0	0	0
TOPLAM VARLIKLAR	23.291.936	19.130.262	17.510.529
K A Y N A K L A R	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011
KISA VADELİ YÜKÜMLÜLÜKLER	1.769.912	388.310	352.424
Finansal Borçlar	0	230.000	24
Diğer Finansal Yükümlülükler	0	0	0
Ticari Borçlar	1.237.592	29.444	169.422
Diğer Borçlar	108.374	116.029	71.163
Finans Sektörü Faaliyetlerinden Borçlar	0	0	0
Devlet Teşvik ve Yardımları	0	0	0
Dönem Kârı Vergi Yükümlülüğü	1.070.452	453.645	110.251
Borç Karşılıkları	-663.025	-453.645	0
Diğer Kısa Vadeli Yükümlülükler	16.519	12.837	1.564
İlişkin Yükümlülükler	0	0	0
UZUN VADELİ YÜKÜMLÜLÜKLER	85.046	64.917	168.114
Finansal Borçlar	0	0	0
Diğer Finansal Yükümlülükler	0	0	0
Ticari Borçlar	0	0	0
Diğer Borçlar	0	0	0
Finans Sektörü Faaliyetlerinden Borçlar	0	0	0
Devlet Teşvik ve Yardımları	0	0	0
Borç Karşılıkları	0	0	9.229
Karşılıklar	69.182	64.250	158.885
Ertelenmiş Vergi Yükümlülüğü	15.864	667	0
Diğer Uzun Vadeli Yükümlülükler	0	0	0
Ö Z K A Y N A K L A R	21.436.978	18.677.035	16.989.991
ANA ORTAKLIĞA AİT ÖZKAYNAKLAR	21.436.978	18.677.035	16.989.991
Ödenmiş Sermaye	15.000.000	15.000.000	15.000.000
-Sermaye Düzeltmesi Farkları	0	0	0
Karşılıklı İştirak Sermaye Düzeltmesi (-)	0	0	0
Hisse Senedi İhraç Pirimleri	0	0	0
Değer Artış Fonları	0	0	0
-Sermaye Payı Geri Alımı (-)	0	0	0
Yabancı Para Çevrim Farkları	0	0	0
Kârdan Ayrılan Kısıtlanmış Yedekler	195.961	98.414	24.020
Geçmiş Yıllar Kâr/Zararları	2.064.545	1.891.577	688.999
Net Dönem Kârı/Zararı	4.176.472	1.687.044	1.276.972
AZINLIK PAYLARI	0	0	0
TOPLAM KAYNAKLAR	23.291.936	19.130.262	17.510.529

Tablo 3. ABC İşletmesinin 01.01.2013 - 31.12.2013 Dönemine Ait Kapsamlı Gelir Tablosu

SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012	01.01.2011 31.12.2011
Satış Gelirleri	14.754.478	8.622.844	8.298.513
Satışların Maliyeti (-)	-8.524.062	-4.726.736	-4.487.551
Ticari Faaliyetlerden Brüt Kâr (Zarar)	6.230.416	3.896.108	3.810.962
Faiz, Ücret, Prim, Komisyon ve Diğer Gelirler	0	0	0
Faiz, Ücret, Prim, Komisyon ve Diğer Giderler (-)	0	0	0
Finans Sektörü Faaliyetlerinden Brüt Kâr (Zarar)	0	0	0
BRÜT KÂR/ZARAR	6.230.416	3.896.108	3.810.962
Pazarlama, Satış ve Dağıtım Giderleri (-)	-2.339.547	-1.574.148	-1.403.340
Genel Yönetim Giderleri (-)	-1.394.319	-1.698.203	-825.151
Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)	0	0	0
Diğer Faaliyet Gelirleri	291.624	67.644	134.539
Diğer Faaliyet Giderleri (-)	-254.015	-133.343	-1.562
FAALİYET KÂRI/ZARARI	2.534.159	558.058	1.715.448
Özkaynak YönT. Değe. Yatı. Kâr/Zararlarındaki Paylar	0	0	0
Esas Faaliyet Dışı Finansal Gelirler	3.838.372	1.596.904	324.832
Esas Faaliyet Dışı Finansal Giderler (-)	-1.125.150	-34.374	-443.299
SÜRDÜRÜLEN FAAL. VERGİ ÖNCESİ KÂRI/ZARARI	5.247.381	2.120.588	1.596.981
Sürdürülen Faaliyetler Vergi Gelir/Gideri	-1.110.762	-433.544	-320.010
- Dönem Vergi Gelir/Gideri	-1.070.452	-453.645	-338.103
- Ertelenmiş Vergi Gelir/Gideri	40.310	20.101	18.093
SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER DÖNEM KÂRI/ZARARI	4.136.619	1.687.044	1.276.971
DURDURULAN FAALİYETLER	0	0	0
DURDURULAN FAAL. VERGİ SON. DÖN. KÂRI/ZARARI	0	0	0
DÖNEM KÂRI/ZARARI	4.136.619	1.687.044	1.276.971
DİĞER KAPSAMLI GELİR:	0	0	0
Finansal Varlıklar Değer Artış Fonundaki Değişim	0	0	0
Duran Varlıklar Değer Artış Fonundaki Değişim	0	0	0
Finansal Riskten Korunma Fonundaki Değişim	0	0	0
Yabancı Para Çevrim Farklarındaki Değişim	0	0	0
Emeklilik Planlarından Aktüeryal Kazanç ve Kayıplar	0	0	0
Özkaynak Yönt. Değ. Ortaklıkların Diğ. Kap. Gel. Paylar	0	0	0
Diğer Kaps. Gelir Kalemlerine İlişkin Vergi Gelir/Giderleri	0	0	0
TOPLAM KAPSAMLI GELİR	4.136.619	1.687.044	1.276.971

Tablo 4. ABC İşletmesinin 31.12.2013 Tarihli Nakit Akış Tablosu

	31.12.2013			31.12.2012		
A) İŞLETME FAAL. İLİŞKİN NAKİT AKIŞLARI			363.749			-412.624
1. Esas Faaliyet Gelirlerinden Sağlanan Nakit Girişleri (+)			12.681.267			8.372.478
a) Satışlardan Sağlanan Nakit Girişleri (+)		12.389.643			8.372.478	
Net Satışlar (+)	14.754.478			8.622.843		
Ticari Alacaklardaki Artışlar (Satışlardan kaynaklanan) (-)	-2.364.201			-250.365		
Ticari Alacaklardaki Azalışlar (Satışl.dan kaynaklanan)(+)	0			0		
Alınan Sipariş Avanslarındaki Artışlar (+)	0			0		
Alınan Sipariş Avanslarındaki Azalışlar (-)	-634			0		
b) Diğer Faaliyet Gelirlerinden Sağlanan Nakit Girişleri (+)		291.624		0		
2. Esas Faaliyet Giderlerine İlişkin Nakit Çıkışları (-)			-10.354.270			-9.619.388
a) Satılan Mal ve Hiz. Mal. ve Stok Değ. İliş. Nakit Çıkışları (-)		-6.620.404			-6.343.413	
Stok Değişimlerine İlişkin Nakit Çıkışları (+)	0			0		
Satışların Maliyeti (+)	8.524.062			4.726.736		
Stoklardaki Artışlar (+)	0			1.603.696		
Stoklardaki Azalışlar (-)	-515.270			0		
Ticari Borçlardaki Azalışlar (Alımlardan Kaynaklanan) (+)	0			139.978		
Ticari Borçlardaki Artışlar (-)	-1.208.148			0		
Amortisman ve Nakit Çıkışı Gerektirmeyen Giderler (-)	-180.240			-126.997		
b) Faaliyet Giderlerine İlişkin Nakit Çıkışları (-)		-3.733.866			-3.275.975	
Pazarlama, Satış ve Dağıtım Giderleri (-)	-2.339.547			-1.574.148		
Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)	0			0		
Genel Yönetim Giderleri (-)	-1.394.319			-1.701.827		
ESAS FAALİYET SONUCU SAĞLANAN NET NAKİT AKIŞI	Ara Toplam		2.326.997	Ara Toplam		-1.246.910
3. Diğer Gelir ve Kârlardan Sağlanan Nakit Girişleri (+)			78.942			1.551.003
a) Olağan Gelir ve Kârlardan Sağlanan Nakit Girişleri (+)		0			1.597.006	
b) Diğer Gelir ve Kârlardan Sağlanan Nakit Girişleri (+)		235.826			197.363	
Konusu Kalmayan Karşılıklar	235.826			197.363		
c) Nakit Girişi Sağlamayan Gelir ve Kârlar (-)		-156.884			-243.366	
Reeskont Faiz Geliri	-156.884			-243.366		
Faiz Gelirleri	0			0		
Duran Varlık Satış Kârı	0			0		
4. Diğer Gider ve Zararlardan Kaynaklanan Nakit Çık.(-)			-351.336			-32.107
a) Diğer Faaliyetlerle İlgili Olağan Gider ve Zararlar (+)		-254.015			0	
b) Diğer Gider ve Zararlar (+)		0			-32.107	
c) Nakit Çıkışını Gerektirmeyen Diğer Gider ve Zararlar (+)		-97.321			0	
5. Finansman Giderlerinden Kaynaklanan Nakit Çık. (-)			-1.027.829			-2.266
6. İşlet.Faal.İlg.Var. ve Yab.Kay.Değ.İliş.Nak.Akış.(+) (-)			0			0
a) Varlık Artışları (-) (Hisse senetleri, Gelecek. Aylara ait gid.)		0			0	
b) Varlık Azallışları (+) Gelir Tahakkukları vb.		0			0	
c) Yabancı Kaynak Artışları (+)		0			0	
d) Yabancı Kaynak Azalışları (-)		0			0	
7. Dönem Kârı Vergi ve Diğer Yasal Yük. İliş.Nak.Çık.(-)			-663.025			-682.344
a) Önceki Dönem Kârından Ödenen (+)		0			-248.800	
b) Geçici Vergiler (+)		-663.025			-433.544	
B) YATIRIM FAAL. İLİŞKİN NAKİT AKIŞLARI			1.052.683			-274.302
1. Yatırım Faaliyetlerinden Sağlanan Nakit Girişleri (+)			3.376.203			0
a) Mali Duran Varlık Sat.Sağ.Nakit Girişleri (+)		0			0	
b) Maddi Duran Varlık Sat. Sağ.Nakit Girişleri (+)		0			0	
c) Diğer Duran Varlık Sat. Sağ.Nakit Girişleri (+)		0			0	
d) Mali Dur. Varlıklarla İlgili Alınan Tem. Sağ.Nakit Gir.(+)		0			0	
e) Yatırım Faal. İle İlgili Faizlerden Sağ. Nakit Girişleri (+)		3.376.203			0	
f) Üçüncü Kişilere Ver. Avs. ve Kredi İlişkin Tahs.Nak. Gir.(+)		0			0	
g) Diğer Yatırım Faaliyetlerinden Sağlanan Nakit Girişler (+)		0			0	
2. Yatırım Faaliyetlerine İlişkin Nakit Çıkışlar (-)			-2.323.520			-274.302
a) Mali Duran Varlık Alışarı (+)		0			0	
b) Maddi Duran Varlık Alışları (+)		-2.284.787			-266.506	
c) Maddi Olmayan Duran Varlık Artışları (+)		-10.191			-7.796	
d) Özel Tükenmeye Tabi Varlıklardaki Artışlar (+)		0			0	
e) Diğer Duran Varlık Artışları (+)		-28.542			0	
f) Üçüncü Kişilere Ver. Avs. ve Kredi İlişkin Tahs.Nak. Çık.(+)		0			0	
g) Diğer Yatırım Faaliyetleri İle İlgili Nakit Çıkışları (+)		0			0	
C) FİNANSMAN FAAL. İLİŞ. NAKİT AKIŞLARI			-1.646.529			-1.784.301
1. Finansman Faaliyetlerinden Sağ. Nakit Girişleri (+)			0			230.000
a) Kısa Vadeli Borçlardan Sağlanan Nakit (+)		0			230.000	
b) Uzun Vadeli Borçlardan Sağlanan Nakit (+)		0			0	
c) Sermaye Artırımından Sağlanan Nakit (+)		0			0	
d)Hisse Senedi İhraç Primlerinden Sağlanan Nakit (+)		0			0	
e) Diğer Finansman Faal.den Sağ.Nakit Girişleri (+)		0			0	
2. Finansman Faaliyetlerine İlişkin Nakit Çıkışları (-)			-1.646.529			-2.014.301
a) Kısa Vadeli Borç Ödemeleri (-)		-230.000			0	
b) Uzun Vadeli Borç Ödemeleri (-)		0			0	
c) Ödenen Temettüler (-)		-1.416.529			0	
d) Sermaye Azaltılması (-)		0			0	
e) Diğer Finansman Faaliyetlerine İlişkin Nakit Çıkışları (-)		0			-2.014.301	
D) KUR FARKLARININ NAKİT VE NAKİT BENZERLERİNE ETKİLERİ (+), (-)			0			0
E) NAKİT VE NAKİT BENZERLERİNDE OLUŞAN NET ARTIŞ (+), AZALIŞ (-)	(A+B+C+D)		-230.097	(A+B+C+D)		-2.471.227
F) DÖNEMBAŞI NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ MEVCUDU	(Geçmiş Dönem Sonu Nakit ve Nakit Benz. Mevcudu)		-1.097.224	(Geçmiş Dönem Sonu Nakit ve Nakit Benz. Mevcudu)		1.374.003
G) DÖNEM SONU NAKİT VE NAKİT BENZERLERİ MEVCUDU	(E+F)		-1.327.321	(E+F)		-1.097.224

3.1. Birinci Alternatif

ABC işletmesi birinci alternatifte, finansal tablo sepetinde yer alan standartta tanımlandığı şekliyle Öz Kaynak Değişim Tablosu'nu düzenlemeyi tercih edebilmektedir. Bu düzenlemede Tablo 2 , Tablo 3 ve Tablo 4'deki finansal veriler kullanılacaktır.

Örnek KOBİ işletmesi tarafından düzenlemesi gereken 31.12.2013 tarihli Öz Kaynak Değişim Tablosu Tablo 5'de verilmiştir. Tablo "Ödenmiş Sermaye", "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler", "Geçmiş Yıl Kârları" ve "Net Dönem Kârı/(Zararı)" sütunlarından oluşmaktadır. Tablodaki verilerin nasıl ve nereden elde edildiği ilgili rakamların solunda yer alan "Not" sütununda tanımlanmıştır.

Tablo 5. ABC İşletmesinin 31.12.2013 Tarihli Öz Kaynak Değişim Tablosu

	Not	Ödenmiş Sermaye	Not	Kârdan Ayrılan Kısıtlanmış Yedekler	Not	Geçmiş Yıl Kârları	Not	Net dönem Kârı/ (Zararı)	TOPLAM
1 Ocak 2012	1	15.000.000	5	24.020	11	688.999	18	1.276.972	16.990.025
Transferler			6	74.394	12	1.202.578	19	-1.276.972	31
Ödenen temettü						0			0
Toplam kapsamlı gelir							20	1.687.044	1.687.044
31 Aralık 2012	2	15.000.000	7	98.414	13	1.891.577	21	1.687.044	18.677.076
1 Ocak 2013	3	15.000.000	8	98.414	14	1.891.577	22	1.687.044	18.677.079
Transferler			9	97.547	15	1.589.497	23	-1.687.044	38
Ödenen temettü					16	-1.416.529			-1.416.513
Toplam kapsamlı gelir							24	4.176.472	4.176.472
31 Aralık 2013	4	15.000.000	10	195.961	17	2.064.545	25	4.176.472	21.437.076

Not 1: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2011 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün Ödenmiş Sermaye rakamıdır.

Not 2: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Ödenmiş Sermaye" rakamıdır.

Not 3: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Ödenmiş Sermaye" rakamıdır.

Not 4: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2013 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Ödenmiş Sermaye" rakamıdır.

Not 5: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2011 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

Not 6: ABC işletmesinin 2012 yılında ayrılan "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

31.12.2012 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	98.414.-
31.12.2011 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	(24.020).-
	74.394.-

Not 7: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

Not 8: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

Not 9: ABC işletmesinin 2013 yılında ayrılan "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

31.12.2013 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	195.961.-
31.12.2012 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	(98.414).-
	97.547.-

Not 10: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2013 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

Not 11: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2011 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

Not 12: ABC işletmesinin 2012 yılına ait "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

31.12.2012 Tarihli Geçmiş Yıl Kâr/Zararları	1.891.577.-
31.12.2011 Tarihli Geçmiş Yıl Kâr/Zararları	(688.999).-
	1.202.578.-

Not 13: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

Not 14: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

Not 15: ABC işletmesinin 2013 yılında "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları"na transfer edeceği rakamıdır.

01.01.2012-31.12.2012 Dönemine Ait Toplam Kapsamlı Gelir	1.687.044.-
2013 yılında ayrılan Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	(97.547).-
	1.589.497.-

Not 16: Nakit Akış Tablosunun 31.12.2012 tarihli "Ödenen Temettüler" rakamıdır.

Not 17: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2013 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

Not 18: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2011-31.12.2011 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

Not 19: 01.01.2011-31.12.2011 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir"in "Geçmiş Yıl Kârları"na ve "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler"e transferi.

Not 20: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2012-31.12.2012 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

Not 21: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2012-31.12.2012 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

Not 22: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2012-31.12.2012 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

Not 23: 01.01.2012-31.12.2012 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir"in "Geçmiş Yıl Kârları"na ve "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler"e transferi.

Not 24: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2013-31.12.2013 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

Not 25: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2013-31.12.2013 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

3.2. İkinci Alternatif

ABC işletmesi isterse ikinci alternatifte Kapsamlı Gelir Tablosu ve Öz Kaynak Değişim Tablosu'nda yer alan finansal bilgiler tek bir tabloda, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nda birleştirebilmektedir. Böylece Öz Kaynak Değişim Tablosu düzenlemeye gerek kalmamaktadır. Bu birleştirmenin yapılabilmesi için işletmenin KOBİ TFRS 3.18 maddesindeki şartları sağlaması gerekmektedir. Yapılan incelemede işletmenin bu şartları sağladığı ve birleştirmenin yapılabileceği tespit edilmiştir.

Örnek KOBİ işletmesi tarafından düzenlemesi gereken cari 01.01.2013-31.12.2013 dönemine ait Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu Tablo 6'da verilmiştir. Düzenlenen bu tablo, işletmenin hem "Kapsamlı Gelir Tablosu" hem de "Öz Kaynak Değişim Tablosu" verilerini gösteren birleştirilmiş bir tablodur. Tablodaki verilerin nasıl ve nereden elde edildiği ilgili rakamların solunda yer alan "Not" sütununda tanımlanmıştır.

Tablo 6: ABC İşletmesinin 01.01.2013 - 31.12.2013 Dönemine Ait Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu

SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
Satış Gelirleri	14.754.478	8.622.844
Satışların Maliyeti (-)	-8.524.062	-4.726.736
Ticari Faaliyetlerden Brüt Kâr (Zarar)	6.230.416	3.896.108
Faiz, Ücret, Prim, Komisyon ve Diğer Gelirler	0	0
Faiz, Ücret, Prim, Komisyon ve Diğer Giderler (-)	0	0
Finans Sektörü Faaliyetlerinden Brüt Kâr (Zarar)	0	0
BRÜT KÂR/ZARAR	6.230.416	3.896.108
Pazarlama, Satış ve Dağıtım Giderleri (-)	-2.339.547	-1.574.148
Genel Yönetim Giderleri (-)	-1.394.319	-1.698.203
Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)	0	0
Diğer Faaliyet Gelirleri	291.624	67.644
Diğer Faaliyet Giderleri (-)	-254.015	-133.343
FAALİYET KÂRI/ZARARI	2.534.159	558.058
Özkaynak YönT. Değe. Yatı. Kâr/Zararlarındaki Paylar	0	0
Esas Faaliyet Dışı Finansal Gelirler	3.838.372	1.596.904
Esas Faaliyet Dışı Finansal Giderler (-)	-1.125.150	-34.374
SÜRDÜRÜLEN FAAL. VERGİ ÖNCESİ KÂRI/ZARARI	5.247.381	2.120.588
Sürdürülen Faaliyetler Vergi Gelir/Gideri	-1.110.762	-433.544
- Dönem Vergi Gelir/Gideri	-1.070.452	-453.645
- Ertelenmiş Vergi Gelir/Gideri	40.310	20.101
SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER DÖNEM KÂRI/ZARARI	4.136.619	1.687.044
DURDURULAN FAALİYETLER	0	0
DURDURULAN FAAL. VERGİ SON. DÖN. KÂRI/ZARARI	0	0
DÖNEM KÂRI/ZARARI	4.136.619	1.687.044
DİĞER KAPSAMLI GELİR:	0	0
Finansal Varlıklar Değer Artış Fonundaki Değişim	0	0
Duran Varlıklar Değer Artış Fonundaki Değişim	0	0
Finansal Riskten Korunma Fonundaki Değişim	0	0
Yabancı Para Çevrim Farklarındaki Değişim	0	0
Emeklilik Planlarından Aktüeryal Kazanç ve Kayıplar	0	0
Özkaynak Yönt. Değ. Ortaklıkların Diğ. Kap. Gel. Paylar	0	0
Diğer Kaps. Gelir Kalemlerine İlişkin Vergi Gelir/Giderleri	0	0
TOPLAM KAPSAMLI GELİR	4.136.619	1.687.044

	Not		Not	
DÖNEM BAŞI DAĞITILMAMIŞ KÂRLAR	**5**	1.891.577	1	688.999
Geçmiş Yıl Kâr veya Zararları	**6**	1.687.044	2	1.276.972
Kısıtlanmış Yedekler	**7**	-97.547	3	-74.394
Ödenen Temettüler	**8**	-1.416.529		0
DÖNEM SONU DAĞITILMAMIŞ KÂRLAR	**9**	**2.064.545**	**4**	**1.891.577**

Not 1: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2011 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

Not 2: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2011-31.12.2011 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

Not 3: ABC işletmesinin 2012 yılında ayrılan "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

31.12.2012 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	98.414.-
31.12.2011 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	(24.020).-
	74.394.-

Not 4: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

Not 5: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2012 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

Not 6: Kapsamlı Gelir Tablosunun 01.01.2012-31.12.2012 dönemine ait "Toplam Kapsamlı Gelir" rakamıdır.

Not 7: ABC işletmesinin 2013 yılında ayrılan "Kârdan Kısıtlanmış Yedekler" rakamıdır.

31.12.2013 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	195.961.-
31.12.2012 Tarihli Kârdan Kısıtlanmış Yedekler	(98.414).-
	97.547.-

Not 8: Nakit Akış Tablosunun 31.12.2012 tarihli "Ödenen Temettüler" rakamıdır.

Not 9: Finansal Durum Tablosunun 31.12.2013 tarihli Öz Kaynaklar bölümünün "Geçmiş Yıl Kâr/Zararları" rakamıdır.

4. Sonuç

Uluslararası Muhasebe Standartları Kurulu (UMSK - IASB) tarafından hazırlanan ve Türkiye'de KOBİ TFRS olarak yayınlanan standartlar, KOBİ'lerin finansal raporlamalarında uygulama birliği sağlayacak, karşılaştırılabilir, anlaşılabilir ve gerçeğe uygun bilgiler sunulmasını sağlayabilecektir. Uluslararası Muhasebe Standartlarına göre daha basit uygulayabilme imkânı sunan, ancak temelde aynı ilkelere sahip olan ve uygulama rahatlığı sağlayabilecek bir standarttır (Cengiz, 2014: 190).

KGK tarafından KOBİ TFRS uygulamalarına geçiş tarihi tam olarak belirtilmemiştir. Fakat genel beklenti yakın bir zamanda uygulamanın başlaması yönündedir. Standart KOBİ'ler tarafından tam olarak kullanılmaya başlamadığında, uygulamada bazı sıkıntıların yaşanması muhtemeldir. Çalışmada ileride uygulamada yaşanabilecek bir kısım sıkıntıların çözümlenebilmesine yönelik bir uygulama çalışması yapılmıştır.

KOBİ TFRS Bölüm 6 da, işletmeler tarafından düzenlenecek Öz Kaynaklar Değişim Tablosu ile Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nun düzenleme esasları açıklanmaktadır. Standart, bir raporlama döneminde öz kaynaklarda meydana değişikliklerin sadece kâr ve zarar rakamlarından, temettü ödemelerinden, geçmiş

dönem hatalarının düzeltilmesi işlemlerinden ve muhasebe politikasındaki değişimlerden kaynaklandığı durumlarda, istenirse Kapsamlı Gelir Tablosu ve Öz Kaynak Değişim Tablosu ayrıca düzenlenmeksizin, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu adıyla tek bir tablonun sunulmasını mümkün kılmaktadır.

Çalışma iki alternatifli olarak düzenlenmiştir. Birinci alternatifte örnek KOBİ işletmesinin finansal tablo rakamları kullanılarak Öz Kaynak Değişim Tablosu düzenlenmiştir. İkinci alternatifte ise, aynı örnek KOBİ işletmesinin yukarıda belirtilen şartları sağladığı varsayılarak, Kapsamlı Gelir Tablosu ve Öz Kaynak Değişim Tablosu'nda yer alan finansal bilgileri tek bir tabloda, Gelir ve Dağıtılmamış Kârlar Tablosu'nda birleştirilmiştir.

KOBİ TFRS standardı Bölüm 6'da yer alan düzenlemeyi açıklamak amacıyla yapılan öneri niteliğindeki uygulama çalışması ile ilgili, literatürde detaylı bir uygulama çalışması tespit edilememiştir. Bu açıdan standart şartları uyarınca hazırlanan uygulama çalışması, KOBİ TFRS'nin uygulanmaya başlamasıyla, konu ile ilgili yapılacak uygulama çalışmalarına ışık tutacak niteliktedir.

Kaynakça

Akdoğan, N. (2010). "KOBİ Finansal Raporlama Standardına Genel Bakış ve Tam Set IAS/IFRS'lerden Farklılığı", Muhasebe ve Denetime Bakış, 30 (2010): 1 – 26.

Arsoy, A. P. ve Bora, T. (2012). "KOBİ Muhasebe Standartlarının Gelişimi ve Türkiye Uygulaması Üzerine Bir Araştırma", Muhasebe ve Finansman Dergisi, 56 (2012): 17-27.

Bozdemir, E. (2014). "KOBİ'ler İçin Türkiye Finansal Raporlama Standardının Uygulama Sürecine İlişkin Tespit ve Değerlendirmeler", International Journal of Economic & Administrative Studies, 6(12) (2014): 85-107.

Cengiz, H. (2014). "KOBİ Finansal Raporlama Standardının Türkiye'deki Muhasebe Uygulamalarına Getireceği Değişiklikler", Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 13 (2014): 169 - 190.

IFRS for SME Eğitim Materyali, http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/Documents/Turkish%20IFRS%20for%20SMEs%20Modules/modul6.pdf

Finansal Tablo Örnekleri, http://www.kgk.gov.tr/contents/files/Pdf/Finansal_Tablo_Ornekleri_20.5.2013.pdf

Karakaya, M. (2010). "KOBİ'lerin Küresel Ekonomik İklime Uyumunda Uluslararası Finansal Raporlama Standartları", Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi, 2 (2010): 1-25

Uyar, S. (2007). "KOBİ'ler İçin Muhasebe Standartları", http://www.muhasebetr.com/yazarlarimiz/suleyman/007/, 12.03.2015.

Uzay, Ş. (2009). "KOBİ'ler İçin Uluslararası Finansal Raporlama Stan-dardı: XIII. Türkiye Muhasebe Standartları Sempozyumundan Notlar" http://iibf.erciyes.edu.tr/akademi/mh/suzay/F3.pdf, 12.03.2015.

1 Kasım 2010 Tarih ve 27746 Sayılı Resmi Gazetede Sıra No:208'deki KOBİ'ler İçin Türkiye Finansal Raporlama Standardı Hakkında Tebliğ.

04 Kasım 2012 Tarih ve 28457 Sayılı Resmi Gazetede 2012/3834 Sayılı Karar ve Ekinde Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik.

A Proposal on the Statement of Income and Retained Earnings and the Statement of the Changes in Equity to Be Issued Accounting to the SMEs TFRS Standards: A Sample Case

Serkan ÖZDEMİR
Pamukkale Üniversitesi
Buldan Meslek Yüksekokulu,
20400 Buldan/Denizli/Türkiye,
sozdemir15041976@gmail.com

Cemal ELİTAŞ
Yalova Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
77100 Yalova/Türkiye
cemalelitas@gmail.com

Extensive Summary

1. Introduction

Small and medium-sized businesses(SME) has a significant share for the country's economy because of their dynamic structures, excess numbers, employment opportunities and added value created by them (Cengiz, 2014: 169).

New circumstances arised with the globalization process led to the need for the establishment of appropriate reporting standards to the structure of SMEs. In order to meet this need, International Accounting Standards Board (IASB) published the International Financial Reporting Standards for SMEs (IFRS for SMEs) on 9 July 2009. SME standards are being applied, which consists of 35 sections and simplified than the full set of standards has an understandable structure.

Turkey Financial Reporting Standard for Small and Medium Businesses prepared in accordance with this standard in Turkey (SMEs IFRS), published in the Official Newspaper dated November 1, 2010 date and numbered 27746 were included in the legislation. In addition, the real and legal persons, individual and consolidated financial statements, Public Oversight Accounting and Auditing Standards Authority (CRA) would have to arranged them according to the 88th item of Turkish Commercial Code dated February 14, 2011 and numbered 27846 which was published in the Official Newspaper.

The meeting dated November 14, 2012 made by CRA, the individual relating to accounting periods beginning on or after January 1, 2013 and the consolidated company had designated to implement the published standards in the preparation of financial statements. At the meeting, a date for SMEs full transition to IFRS SMEs, implementation had been delayed until after 2015. Despite the continuing uncertainty regarding the implementation of IFRS SMEs, are expected to be implemented recently.

IFRS SME Chapter 6, would be held by businesses with Statement of Changes in Equity and Statement of Income and Retained Earnings describes the regulatory framework. SMEs located in the financial statements in accordance with the standard

terms and conditions basket must edit the Statement of Changes in Equity. But if they want to SMEs, under certain conditions described in the standard, Statement of Changes in Equity and regulations to only those tables Statement of Income and Retained Earnings instead table has the opportunity to edit. There wasn't seen a detailed experimental study about this subject in the review of the literatüre.

The aim of this study was constructed using the example of an SME financial statements figures; Statement of Changes in Equity for the first alternative and the second alternative were that only the Statement of Income and Retained Earnings of the organization was to create an application of two alternative proposals.

2. Method

IFRS SME Chapter 6, will be held by businesses with Statement of Changes in Equity and Statement of Income and Retained Earnings describes the principles of the arrangement. Standard, occurring changes in equity of an entity for a period, or a change in Statement of Changes in Equity, or when certain conditions are met and the company preferred Statement of Income and Retained Earnings plans to offer in the Table (Akdoğan, 2010: 14).

Statement of Changes in Equity, the profit or amount of loss for the reporting period, the income and expense items recognized in other comprehensive income for the year, corrected errors and amounts recognized in the period in relation to the effects of changes in accounting policies and period, equity investors, investors with the amount of investment made in business shows the amount of distributed dividends and the like (IFRS for SME Training Material).

During the reporting period equity in the changes that occur only profit and the loss amount, payment of dividends, prior period error of cases caused by changes in the correction process and accounting policies, if desired Statement of Comprehensive Income and Statement of Changes in Equity also issuing of Statement of Income and Retained Earnings for the submission of a single table with the table name could be (KOBİ TFRS 3.18).

In this experimental study, a reporting period of Statement of Financial Position, Statement of Comprehensive Income Statement of Cash Flows financial statements and other necessary arrangements, constructed by the SME business, was designed with two options. Located on the first alternative in the financial statements basket should regulate the business SME Statement of Changes in Equity. The second alternative because of providing the conditions mentioned above, Comprehensive Income and Statement of Changes in Equity financial information contained in a single table in the Table of Statement of Income and Retained Earnings were combined in a table. There weren't seen any experimental study about this combining operation, that's why this study was presented as a recommendation.

3. Results

ABC company that thought on the work, operating in Turkey, is to not have any obligation to account to the public and external users were in the nature of a business SME publish general purpose financial statements. SME Business of the current and previous two periods dated 31.12.2013 held by TFRS Statement of Financial Position in Table 2; 01.01.2013-31.12.2013 current period and past two period Statement of

Comprehensive Income in Table 3; dated 31.12.2013 current and prior period were given in Table 4 Statement of Cash Flows.

Statement of Changes in Equity or Statement of Income and Retained Earnings in the application of the table, because ABC company belonging to the Financial Position Statement of Comprehensive Income Statement of the need for the past two years of data outside the current period, the relevant tables were thought according to this need.

In the first alternative, ABC company, the financial statements as defined in the standard basket could choose to edit the Statement of Changes in Equity. In this application, the financial data in Table 2, Tables 3 and 4 would be used.

Statement of Changes in Equity, which sould be prepared by example SME business on 31,12,2013, were presented in Table 5. Table "Share Capital", "Restricted Reserves from profit," "Retained Earnings" and "Net Profit / (Loss)" is composed of the column. Located to the left of the relevant figures in the table and how the data obtained from the "Note" is defined in the column.

If ABC company wants the second alternative, Statement of Comprehensive Income and Statement of Changes in Equity financial information contained in a single table, Statement of Income and Retained Earnings can join the Table. Statement of Changes in Equity is thus no need for regulation. SME's business to perform this merge agent must meet the requirements in IFRS 3.18. The studies provided by the company have been identified these terms and combining could be done.

Example income of the current period 01.01.2013-31.12.2013 necessary arrangements by the SME businesses and Statement of Income and Retained Earnings was given in Table 6. Edited this table, as the company "Comprehensive Income" and the " Statement of Changes in Equity " was a table showing the combined data. Located to the left of the relevant figures in the table and how the data obtained from the "Note" was defined in the column.

4. Discussion

International Accounting Standards Board (IASB) has prepared and published standards IFRS SMEs in Turkey, SMEs would provide financial reports filed in applications, comparable, understandable and available to be able to provide appropriate information to reality. Offering the opportunity to be able to practice much simpler according to International Accounting Standards, but with the same basic principles and applications was a standard that could provide comfort (Cengiz, 2014: 190).

Date of transition to IFRS for SME applications were not specified exactly by CRA. However, the general expectation was that the start of practice recently. Standards that are likely to be fully used to start experiencing some difficulties in practice. A case study was carried out for the analysis of a number of troubles that may arise in the future in this study.

IFRS SME Chapter 6, will be held by businesses Statement of Changes in Equity and Statement of Income and Retained Earnings describes the principles of the arrangement. Standard reporting period equity in the changes that occur only profit and loss figures from dividend payments from, the past mistakes of cases caused by changes in the correction process and accounting policies, if desired Statement of Comprehensive Income and Statement of Changes in Equity also issuing of, the

Statement of Income and Retained Earnings of name one makes it possible to offer the table.

Implementation work was organized as two alternatives. The first alternative example of SME financial statements using figures Statement of Changes in Equity of the company was organized. The second alternative, assuming that the same sample provided the conditions mentioned above the SME business, Statement of Comprehensive Income and Statement of Changes in Equity for the financial information included in a single table, Statement of Income and Retained Earnings were combined in a table.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309-0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Dış Ticaret Performansına Dayalı Ülke Riski Öngörüleri İle Aktif-Pasif Yönetiminde Para Birimi Tercihlerinin Bankaların Likidite Performansı Üzerindeki Etkileri: Ampirik Bir Analiz

Effects Of Country Risk Forecasts Based On Foreign Trade Performance And Currency Choices In Asset-Liability Management On Banks' Liquidity Performance: An Empirical Analysis

Erol MUZIR
Yalova Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İktisat Bölümü,
Yalova, Türkiye
erol.muzir@yalova.edu.tr

Ayberk ŞEKER
Yalova Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Uluslararası Ticaret ve Finansman
Bölümü, Yalova, Türkiye
ayberk.seker@yalova.edu.tr

Özet

Likidite performansına dayalı teknik başarısızlık riskinin ölçümüne yönelik parametrik ve parametrik olmayan model önerilerinin ortaya konulduğu bu çalışmanın ana amacı, dış ticaret performansına dayalı ülke riski tahminleri ile bankaların aktif-pasif yapılarına ilişkin olarak aldıkları spesifik kararların, söz konusu bankaların likidite pozisyonlarını ne şekilde etkilediğini tespit edebilmektir. Ayrıca, kredi kullandırma etkinliği ve sermaye yeterliliği olgularının likidite performansı üzerindeki muhtemel etkileri de incelenmiştir. Bu amaçla, Türkiye'de faaliyet gösteren yerli ve yabancı 26 mevduat bankasının Mart 2003 – Mart 2009 tarihleri arasında yayınladıkları üçer aylık konsolide finansal ve finansal olmayan bilgiler kullanılarak, faaliyetlerden kaynaklanan net nakit akımı ve genel net nakit akımı pozisyonları ışığında parametrik ve parametrik olmayan tahmin modelleri üretilmiştir. İkili Lojistik Regresyon ve Çok Değişkenli Uyumlu Regresyon Uzanımları (MARS) analizi kullanılarak üretilen teknik başarısızlık tahmin modellerinin sonuçları doğrultusunda; dış ticaret performansına dayalı ülke riski öngörülerinin teknik başarısızlık (likidite açığı) olasılığını aynı yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, aktif-pasif yapılarını ilgilendiren yabancı para-Türk Lirası tercihlerinin başarısızlık olasılığını önemli düzeyde değiştirdiği tespit edilmiştir. Yabancı bankaların yerli bankalara kıyasla nispeten daha az başarısızlık riskine tabi oldukları görülürken, kredi kullandırma etkinliği ile sermaye yeterliliği performansının beklendiği üzere riski azalttığı anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bankaların likidite performansı, teknik başarısızlık, ülke riski, aktif-pasif yapısı, İkili Lojistik Regresyon, MARS, Türkiye

Abstract

The foremost purpose of this paper that presents some parametric and non-parametric model proposals towards measuring banks' risk of technical insolvency (failure) as based on their liquidity performance is to discern how specific choices regarding asset-liability structure of banks and country risk predictions concerning overall foreign trade performance affect liquidity position of those banks. Moreover, possible impacts of lending efficiency and capital adequacy on liquidity performance are argued. For this purpose, some parametric and non-parametric risk estimation models have been developed using the consolidated financial and non-financial data that were reported on a quarterly basis by 26 Turkish and foreign deposit banks within the period between March 2003 and March 2009 to predict changes in the balances of both net cash flows from banking activities and overall net cash flows. According to the findings of the models developed by undertaking Binary Logistic Regression and Multivariate Adaptive Regression Splines (MARS), it is concluded that foreign trade performance based country risk forecasts are positively correlated with technical failure risk exposure while currency compositions of assets and liabilities are significantly effective on risk level. In addition, we also observe that foreign banks are relatively less exposed to technical failure risk and infer that increasing lending efficiency and better capital adequacy could lead to pretty liquidity performance, as expected.

Keywords: *Liquidity performance in banks, technical failure, country risk, asset-liability structure, Binary Logistic Regression, MARS, Turkey*

1. GİRİŞ

Farklı vade yapılarında yatırım ve finansman olanaklarının sunulduğu para ve sermaye piyasalarında, fon talep edenler ile fon sağlayıcısı durumunda olan tarafların en az maliyetle ve en kısa süre içerisinde birbirleriyle buluşturulmaları işlevi, mali aracı kurumlar tarafından yerine getirilmektedir. Sermayenin tabana yayılması ve piyasaların etkin bir şekilde işleyebilmesi açısından söz konusu aracıların taşıdıkları önem, tüm kesimler tarafından kabul edilmektedir. Diğer bir ifadeyle, mali sektörün başarı ve etkinlik düzeyi, reel sektörün gelişimi ve ülke ekonomisinin genel durumu üzerinde belirleyici olmaktadır. Bu bağlamda, temel faaliyet konusu topladıkları mevduatları fon ihtiyacı içerisindeki gerçek veya tüzel kişilere kullandırmak olan mevduat bankalarının, piyasaların sağlıklı ve etkin bir şekilde işleyebilmesi açısından üstlendikleri mühim rol aşikârdır.

Para piyasalarının temel yapıtaşları arasında yer alan banka işletmelerinin gerek toplanan mevduatların kredi olarak kullandırılmasından ibaret olan temel işlevlerinde gerekse de faaliyetlerini ilgilendiren diğer alanlarda sergileyecekleri performans düzeyi, finans dışı sektörlerin performansını da doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Başka bir deyişle, banka başarısızlıkları ve iflasları ile sonuçlanan mali kriz ortamları, domino etkisi yaratarak diğer sektörleri de olumsuz etkilemekte ve tüm ekonomi üzerinde yıkıcı etkilere sebebiyet veren sistemik krizlere dönüşebilmektedirler. Nitekim, dünyada ve ülkemizde yaşanmış olan krizlerin önemli bir bölümünün, mali piyasaların içine düştüğü darboğazlardan kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Piyasa derinliğinin fazla olmadığı ve finansal kırılganlığın en üst düzeye ulaştığı ülke ekonomilerinde yaşanan krizlerin maliyeti diğer ülkelere kıyasla daha ciddi boyutlarda olup, toparlanma sürecinin daha radikal önlem ve stratejileri gerekli kıldığı bilinmektedir.

Altına dayalı sabit kur uygulamasını esas alan ve ülkelerin göreceli üstünlüklerini bu ülkelerin sahip oldukları altın rezervlerine göre belirleyen Bretton Woods Sistemi, küreselleşmeye bağlı olarak ortaya çıkan yeni ekonomik ve parasal dengelerin açıklanmasında yetersiz kalışı nedeniyle, 70'li yılların ortalarına doğru terk edilmiş ve kurların daha serbest bir yapıya kavuşturulması yoluna gidilmiştir. Önceleri ayarlanmış sabit kur politikaları ile sağlanmaya çalışılan dinamik yapı, daha sonra uygulamaya konulan tümüyle serbest, dalgalı kur politikaları yardımıyla desteklenmiştir. Ancak, kurların, ekonomisi güçlü gelişmiş ülkelerin lehine aşırı ve hızlı bir şekilde değişim arz etmesi ve vazgeçilen sabit kur sisteminin yerine o günün şartlarına uygun daha işlevsel bir sistemin konulamaması neticesinde, güçlü ve stabil para birimleri cinsinden borçlanmış ülkelerin yükümlüklerinde meydana gelen aşırı büyüme, büyük miktarlardaki kredilerin geri dönmemesi sonucunu doğurmuştur. Diğer ülkelerde yerleşik gerçek ve tüzel kişilere kullandırdıkları kredileri tahsil edemeyen bankalar ise, topladıkları mevduatlara ilişkin sorumluluklarını yerine getirmede sıkıntı yaşamaya başlamışlardır. Nihayetinde, 80'li yılların başında patlak veren ve tüm dünyayı etkileyen küresel bir mali krizle karşı karşıya kalınmıştır. Günümüze değin, yarattıkları etki açısından daha sınırlı olmalarına rağmen, etkili oldukları ülke veya bölgelerde ciddi bozulmalara yol açan çok sayıda mali krizin vuku bulduğu bilinmektedir.

Bankacılık sektörünün son yıllarda yaşanan krizlerin ortaya çıkışında ve derinleşmesinde doğrudan veya dolaylı bir rol üstlenmiş olduğu hususu, yadsınamaz bir gerçektir. Kriz koşullarının kimi zaman nedeni durumundaki bankaların, kimi kriz oluşumlarında ise yaşanan olumsuz koşullardan doğrudan etkilenen piyasa aktörleri oldukları anlaşılmaktadır. Bu durum, bankacılık faaliyetlerinin tümüyle risk odaklı bir anlayış içerisinde yürütülmesi gerekliliğini ortaya koymuştur.

Aktif ve pasif yapılarına ilişkin para birimi, vade ve getiri uyumsuzluklarının bankalar açısından da ciddi likidite sorununa yol açabildiği, söz konusu bu sorunun devamlılığı durumunda ise yüksek iflas riski ile karşı karşıya kalınabildiği görülmüştür. Mali aracılık işlemleri kapsamında dışsal kaynaklarla gerçekleştirilen plasmanlar nedeniyle üstlenilen risklerin iyi yönetilememesi, ortaya çıkacak olumsuz sonuçların fon sağlayanlar açısından da sıkıntı oluşturması anlamına gelmektedir.

Yatırımlara ilişkin karar süreçlerinin tümüyle risk odaklı bir yapıya kavuşturulmaları gerektiği düşüncesinden hareketle, bankaların, maruz kaldıkları riskler hususunda daha fazla bilinçlendirilmeleri gerekmektedir. Bu bağlamda, yakın geçmişte, "Asgari Sermaye Gereği", "Sermaye Yeterliliği Denetimi" ve "Piyasa Disiplini" başlıkları altında incelenen üç temel bileşenden (yapısal blok) oluşan Basel II düzenlemeleri çerçevesinde, bankacılık faaliyetlerini ilgilendiren tüm risk unsurlarının asgari sermaye gereği tespitinde dikkate alınması sağlanmıştır. Ayrıca, daha önce öngörülen asgari sermaye yeterliliği oranına ilişkin herhangi bir değişiklik önerilmezken, Basel I doğrultusunda yapılan risk ölçümlerinin statik, standart ve tekdüze yapısı değiştirilerek, bankaların içsel bilgilere ve farklı tekniklere dayalı olarak risk ölçüm mekanizmaları geliştirebilmelerine olanak tanınmıştır. Böylelikle, geçerli ve tutarlı oldukları kanıtlandığı sürece, spesifik risk ölçüm yöntemlerinin kullanımına izin verilmiştir.

Mevduat bankalarının faaliyetlerinde çok büyük bir yer tutan kredi tahsis kararlarının, kârlılık ve likidite dengesini en iyi kılacak şekilde alınması gereklidir. İsabetli kredi tahsislerinin yapılabilmesi için kredi talebinde bulunan kişi veya kurumun

kredibilitesi doğru tespit edilmeli (güvenlik ilkesi) ve bu bağlamda, başvuru sahibinin aldığı krediyi geri ödeme potansiyeli ve niyeti ile geri ödemede başvurabileceği mali kaynaklar doğru analiz edilmeli, donuk veya dolu kredi kullanımlarına izin verilmemeli (likidite ilkesi), makul bir risk düzeyinde en yüksek geliri sağlayacak kredi işlemleri gerçekleştirilmeli (verimlilik ilkesi) ve sektör, müşteri, coğrafya, kredi türü, vade ve teminata göre yapılacak etkin bir çeşitlendirme ve fon dağılımı ile riskin olabildiğince azaltılması (çeşitlendirme ilkesi) sağlanmalıdır. Kredi kullandırma kararları verilirken yoğunlaşma riskinin yaratacağı olumsuz sonuçlar göz ardı edilmemelidir.

Kullandırılan kredilerin vadeleri uzadıkça bankanın maruz kaldığı kredi riski düzeyi yükselirken, artan kârlılıkla birlikte likiditenin azaldığı görülmektedir (Hale, 1983, s.213). Ayrıca, risk denetim ve kontrol faaliyetleriyle yeterince desteklenmeyen kredi hacmi artışları, kredi kalitesinin azalmasına ve zarar oluşumuna sebebiyet verebilmektedir (Das ve Ghosh, 2007, s.43). Makul bir kârlılık düzeyinde mümkün olan en likit pozisyonda bulunulabilmesi, bankalar açısından önemli bir rekabet avantajı olarak değerlendirilmektedir. Başta kredi plasmanları olmak üzere tüm varlık ve yükümlülük kalemlerinin vadelerine göre gruplandırılmaları ve vade uyumu kuralının tatbiki, likidite riskinin etkin bir şekilde yönetilebilmesi açısından çok önemli görülmektedir. (Greuning, 2005, s.260).

Bu çalışmada, Türk Bankacılık Sektörü'nde faaliyet gösteren mevduat bankalarının likidite performanslarının belirleyen temel etmenlerin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, dış ticaret performansına dayalı ülke riski değişimleri ile bankaların aktif-pasif yapılarını şekillendiren para birimi, vade ve yurt içi/dışı plasman tercihlerinin likidite pozisyonu üzerindeki olası etkileri parametrik ve parametrik olmayan modellerin ortaya koyduğu bulgular ışığında araştırılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Para ve döviz piyasalarının en önemli aktörü durumundaki bankalar, faaliyetleri gereği, çok sayıda ve çeşitlilikte risk faktörü ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Banka işletmelerinin maruz kaldığı riskleri öncelikle dört ana grupta toplamak mümkündür (Uzunoğlu, 2007, s.33):

a) Sistematik Riskler: Taraflardan birinin (müşteri veya banka) yükümlülüğünü yerine getirememesine yol açacak ortak risk unsurlarıdır. Ülke riski ve transfer riski bu grupta ele alınmaktadır.

b) Mali Riskler: Zarar olasılığını artıran mali piyasa parametrelerindeki değişimlerle ilişkilendirilen risklerdir. Kur riski ve faiz riski, bu risk grubu için örnek gösterilebilir.

c) İşlem Riski: Zarar oluşturabilecek operasyonel unsurları (çalışanlar, çalışma koşulları, eğitim yetersizliği, iletişim sorunları, bilgi saklamada ve bilgi işlemde yaşanan teknik sorunlar, organizasyon yapısı, vb.) içeren risk grubudur.

d) Kontrol Riski: Sorumluluk dağıtımı, iş akışı ve denetim süreçlerine ilişkin sorunları kapsayan risk grubudur.

Bankacılık risklerini daha detaylı olarak ele aldığımızda, nedenleri ve sonuçlarıyla birbirlerine göre farklılık arz eden çok sayıda risk kavramından bahsetmek mümkün hale gelmektedir. Bu risklerden biri olan ***likidite riski***, bir bankanın yükümlülüklerini yerine getirebilecek düzeyde likit varlıklara sahip olamaması durumunu ifade

etmektedir. Likidite eksikliğinin belli başlı nedenleri; nakit giriş ve çıkışları arasındaki dengesizlikler, kaynak ve varlıklar arasındaki vade uyumsuzlukları ile varlıkların piyasa fiyatının altındaki bir değerle elden çıkarılması gibi hususlardır. Bu risk türü, geleneksel aktif-pasif yönetiminin de temel konusu durumundadır. Yükümlülüklerdeki azalmanın iyi ayarlanamaması ve varlıklarda öngörülen artışları karşılayacak düzeyde kaynak yaratılamaması, likidite riskini yükseltmektedir. Likidite açığı, banka iflaslarının en önemli nedeni olarak görülmektedir (Altıntaş, 2006:5).

Diğer yandan, para ve sermaye piyasalarında en eski ve yaygın risk türü kredi riskleridir (Deventer, 2003:5). Bankaya karşı yükümlüklerinin kısmen veya tamamen, zamanında yerine getirilmemesi ve bu nedenle, bankanın zarara uğraması olasılığıdır. Geri ödenmeme, kredi değerliliğinde azalma ve kredi fiyatındaki değişimler, kredi riskinin temel bileşenleri durumundadır (Anson vd., 2004:14). Ayrıca, kredi işleminin uluslararası nitelik taşıması durumunda, kredi müşterisinin bulunduğu ülkenin ekonomik, sosyal ve politik yapısının riske yaptığı katkı **ülke riski** olarak isimlendirilmektedir. Verilen yabancı döviz cinsinden kredinin aynı türde veya konvertibl başka bir para birimi cinsinden geri ödenmemesi halinde (müşterinin yaşadığı ülkenin para politikaları nedeniyle veya başka sebeplerle) **transfer riski**nden bahsedilmektedir. Kredi kullandırılırken portföyün grup, sektör ve coğrafya dağılımına özen gösterilmeyerek yeterince çeşitlendirmemiş olması, **yoğunlaşma riski** yaratmaktadır (Lütkebohmert, 2009:64).

Bankacılıkta temel performans kriterleri olarak kabul edilen likidite, ödeme gücü ve kârlılık arasında belirgin ikilemler söz konusudur. Kâr elde etmenin yolu gelir sağlamaktan, geliri artırmanın yolu ise daha çok fon bularak daha fazla kredi kullandırmak ve yatırım yapmaktan geçmektedir. Daha fazla kredi kullandırabilmesi için kredi faiz oranlarının düşürülmesi gerekmektedir. Kredi faiz oranlarının merkezi otoritelerce düzenlendiği düşünülürse, geliri artırmak daha ziyade maliyetlerin düşürülmesiyle mümkün olabilmektedir. Rekabetçi bir piyasada, maliyetlerini düşürme başarısını gösteremeyen bankaların mali başarısızlık yaşadıkları gözlenmiştir (Keeley, 1990, s.1183). İflas eden bankaların önemli bir çoğunluğu, likiditelerini koruyamayarak taahhütlerini yerine getiremeyen teşekküllerden oluşmaktadır. Söz konusu müflis bankaların, kârlılık açısından büyük sorun yaşamamış olmalarına rağmen bu noktaya gelmiş olmaları da mânidar karşılanabilir (Parasız, 2009, s.61). Bu noktada, aktif ve pasif yönetiminde gösterilen etkinlik ve başarının kârlılığın artırılmasına yardımcı olduğu bilinmektedir.

Çoğunlukla tek boyutlu analiz yöntemlerinin kullanıldığı geleneksel aktif-pasif yönetimi uygulamalarında sermaye yeterliği, aktif kalitesi, vade ve getiri uyumu, yönetim kalitesi, kazanç oranı ve likidite pozisyonu üzerinde yoğunlaşılmaktadır (Tunay, 2001, s.308). Bu bağlamda, varlık ve kaynak kalemleri arasında vade ve getiri uyumunun sağlanmasında, bilgisayarların ve doğrusal programlama tekniklerinin kullanımı yaygınlaşmaktadır. Öngörülen kısıtlar altında yapılan optimizasyon çalışmaları, likidite ve gelir arasındaki ikilemin bankanın faydasına olacak şekilde çözülmesini olanaklı hale getirmektedir.

Banka başarısı üzerinde etkili olduğu düşünülen bir diğer ikilem ise, kazanç elde etme ve borçlarını ödeyebilme hususları ile ilgilidir. Diğer işletmelerden farklı olarak, bankaların, çok daha yüksek kaldıraç oranları ile faaliyet gösterdikleri bilinen bir gerçektir. Bu nedenle, varlık değerinde meydana gelen küçük bir düşüş bile bankaları

borçlarını ödeyemez duruma getirebilmektedir. Borçların zamanında ve düzenli ödenebilmesi için likiditenin yüksek tutulması en önemli koşuldur.

Ekonomik kriz dönemlerine özgü tipik bir durum olarak, krizlerin hemen öncesi ve sonrasında, krizlere duyarlı olan yabancı sermayenin hızlı bir şekilde yurtdışına kaçtığı ve bu durumun, yaşanan likidite sıkıntısını güçlendirdiği görülmüştür. Bu noktada, olumlu bir gelişme olarak değerlendirilen yabancı yatırımların piyasa payına ilişkin artışlar, özellikle kriz dönemlerinde tam anlamıyla bir dezavantaj haline dönüşmektedir. Diğer bir ifadeyle, iyi dönemlerde oluşan sıcak para köpükleri, her şeyin tersine gittiği dönemlerde yok olmaktadır. Diğer yandan, ulusal veya uluslararası boyuttaki ekonomik, politik ve bankacılık krizler de tüm ekonomik birimleri etkileyecek sistemik likidite problemlerine yol açabilmektedir (Evanoff ve diğerleri., 2209, s.6).

3. AMPİRİK ÇALIŞMA

3.1. Çalışmanın Amacı ve Kapsamı

Ampirik çalışmamızda, ülkemizde faaliyet gösteren yerli ve yabancı mevduat bankalarının konsolide mali tabloları ve makro ekonomik göstergelerden hareketle, teknik başarısızlık (likidite riski) tahmin modelleri üretilmiştir. Parametrik ve parametrik olmayan sayısal teknikler kullanılarak geliştirilen bu model önerileri çerçevesinde, bankaların likidite pozisyonlarındaki farklılıkların, ülke riski değişimleri, kredi kullandırma etkinlik skorları, sermaye yeterliliği oranları ile bankaların maruz kaldıkları kredi riski düzeyini, faaliyet sonuçlarını ve aktif-pasif yapılarını yansıtan mali oranlar yardımıyla açıklanması amaçlanmıştır.

Teknik başarısızlık (veya likidite riski) analizleri, faaliyetlerden kaynaklanan net nakit akımları ile genel net nakit akımları esas alınarak iki farklı aşamada gerçekleştirilmiştir. Model önerilerinin oluşturulması aşamasında, parametrik bir modelleme yöntemi olan İkili Lojistik Regresyon analizinin yanı sıra MARS (Multivariate Adaptive Regression Splines) adı verilen parametrik olmayan sayısal tekniğe de yer verilmiştir.

3.2.Araştırmanın Evreni, Örneklemin Belirlenmesi ve Kısıtlar

Ülkemizde yaşanan ekonomik krizlerin sıklığı ve bu krizlerin finansal piyasalar üzerinde yarattıkları yıkıcı etkiler sebebiyle sektörde faaliyet gösteren mevduat bankalarının sayısı, yıllar itibariyle ciddi değişiklikler arz etmiştir. Türk Bankalar Birliği'nin yayınladığı verilere göre1988 ve 2009 yılları arasında toplam mevduat bankası sayısının 31 ile 62 arasında değiştiği görülmüştür. 2000 ve 2001 krizleri öncesinde en yüksek değerine ulaşan toplam banka sayısı, kriz dönemi sonrasında hızla azalarak, 2009 itibariyle minimum değerine ulaşmıştır. Bu değişkenliğin en önemli iki nedeni, kriz dönemlerinde hız kazanan banka iflasları ile son dönemlerde ortaya çıkan şirket birleşmeleri ve satın almaları olmuştur.

Modelleme çalışmalarımızın metodolojik yapısı ve zaman boyutu gereği ihtiyaç duyduğumuz mali tablo verilerinin araştırma evrenini oluşturan tüm mevduat bankaları için ulaşılabilir olmaması nedeniyle, örneklem içerisine dahil ettiğimiz banka sayısı 26 olarak gerçekleştirmiştir. Örneklemde yer alan bankalara ait mali tablo bilgilerine Aralık 2002 öncesi için erişilemiyor olması sebebiyle söz konusu analizin geçerli olacağı zaman diliminin Aralık 2002 – Mart 2009 dönemini kapsamasına karar verilmiştir. Ayrıca, belirtilen dönemin ülkemiz açısından ekonomik toparlanmanın

yaşandığı bir tarih aralığını ifade etmesinin, elde edilecek sonuçların tutarlılığını artıracağı umulmaktadır. Mali tabloların üçer aylık dönemler itibariyle yayınlanıyor olması, her banka için 25 gözlem dönemini geçerli kılmıştır. Buna karşın, Türk Bankalar Birliği'nin sunduğu mali tabloların ve bu tablolara ilişkin dipnotların belli bankalar ve dönemler için sistemde yer almaması, gözlem sayısını daha da azaltmıştır. Bazı bankalara ait konsolide mali tabloların mevcut olmayışı, analizlerde gözlem sayısını düşüren etkenlerden bir diğeri olmuştur.

Açıklayıcı değişkenlere ait gözlem değerlerinin hesaplanabilmesi için örneklemde yer alan bankaların konsolide gelir ve nakit akım tabloları ile bilanço kalemlerine ilişkin dipnotlar, Türk Bankalar Birliği'nin resmi web sitesi yardımıyla indirilmiştir. Temin edilen tabloların ışığında, tahmin modellerinde kullanılacak olan değişkenlere ilişkin gözlem değerleri eşanlı olarak hesaplanmıştır. Mali tablo verilerinin kullanımını gerektirmeyen ve bankalara özgü spesifik bilgilere dayanan şube sayısı, personel sayısı ve banka menşei gibi değişkenlerin tespiti ise, yine aynı sitede yer verilen durum raporları kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Firma nakit girişlerinin nakit çıkışlarını karşılayamaması olarak açıklanan teknik başarısızlık durumu firma iflasına göre daha az ciddi bir pozisyon olup, devamlılığı halinde firma iflası ile sonuçlanabilmektedir. Nakit girişleri ile nakit çıkışları arasında yapılan bu karşılaştırma, son risk yönetimi düzenlemeleri kapsamında üzerinde hassasiyetle durulan likidite pozisyonu için de önemli bir gösterge olarak kabul edilebilir. Dolayısıyla, bankaların nakit akım değerleri başarısızlık ölçütü olarak alınmış ve bu doğrultuda, bankacılık faaliyetlerinden kaynaklanan net nakit akımları ile genel net nakit akımlarının negatif olması durumu, teknik başarısızlık olarak değerlendirilmiştir. Böylelikle, başarısız banka sayısındaki artışa bağlı olarak daha geçerli sonuçlar elde edilebileceği öngörülmüştür.

Tahmini yapılacak bağımlı veya hedef değişkenler için birbirini tamamlayan ve iki farklı duruma karşılık gelen 0 ve 1 gibi kategorik değerler tayin edilecek olması, söz konusu kategorik değerleri ifade edecek spesifik durumların doğru tanımlanmasını gerekli kılmaktadır. Teknik başarısızlık tahminlerindeki kategorik ayırımda ise referans nakit akım değerinin negatif veya pozitif oluşu yol göstermiştir. Gözlem sayıları, daha önce detayları verilen kategorik durumlar bazında ve toplam bazda Tablo 1'de özetlendiği biçimde gerçekleşmiştir.

Tablo 1: Örneklem Yapısı ve Gözlem Sayıları

LİKİDİTE RİSKİ SINIFLANDIRMA KRİTERİ	*ANALİZ (VERİ TÜRÜ)*	*KATEGORİ*	*GÖZLEM SAYISI*	*TOPLAM GÖZLEM SAYISI*
Bankacılık Faaliyetlerinden Kaynaklanan Net Nakit	**KONSOLİDE**	**BAŞARILI**	**292**	**549**
		BAŞARISIZ	**257**	
Genel Net Nakit Akımı		**BAŞARILI**	**257**	**549**
		BAŞARISIZ	**292**	

3.3. Araştırma Yöntemi ve Kullanılan Sayısal Teknikler

Araştırmanın ana temasının risk ölçümü olması sebebiyle literatürde risk tahminine ilişkin olarak gerçekleştirilmiş bilimsel çalışmaların temel metodolojileri gereği, riskin maksimum (1) ve minimum (0) düzeylerini temsil eden referans olaylar ışığında belirlenen kategorik değişkenler, bağımlı veya hedef değişken olarak kullanılmışlardır. Model önerilerinin türetilmesi aşamasında, geleneksel tahmin modelleri kapsamında değerlendirilen ve Doğrusal Diskriminant ve Probit gibi ekonometrik modellere kıyasla daha başarılı sonuçlar ürettiği savunulan İkili Lojistik Regresyon tekniği ile parametrik olmayan MARS tekniğinin birlikte kullanılmaları uygun görülmüştür. Ayrıca, modellerde kapsanan bazı açıklayıcı değişkenlere ait gözlem değerleri mali tablo verilerinin doğrudan kullanımı suretiyle elde edilemediğinden, bahsedilen bu sayısal tekniklere ek olarak, Veri Zarflama Analizi'nin de çalışma kapsamında yer alması sağlanmıştır.

3.3.1. Veri Analiz Süreci

Nihai modellerin ortaya konulması öncesinde mali tablo verileri kullanılarak doğrudan elde edilemeyen açıklayıcı değişkenlerin uygun yöntemler yardımıyla hesaplanması, çalışmanın ilk aşamasını oluşturmuştur. Bu doğrultuda, teknik başarısızlık tahminine yönelik modellerde açıklayıcı değişken olarak yer alan kredi kullandırma ve sermaye yeterliliği etkinlik skorları, Veri Zarflama Analizi uygulanarak ayrıca hesaplanmıştır.

Model değişkenlerine ait anlık ve farksal gözlem değerlerinin sonuçlar açısından yaratacağı etkiyi görebilmek ve en iyi alternatifi belirlemek amacıyla anlık ve farksal değerlerden müteşekkil veri setlerinin her biri üzerinde *Faktör Analizi* uygulanmıştır. Bu analizler yardımıyla, alternatif veri setleri içerisinde yer alan değişkenlerin çoklu bağlantı sorunu yaratıp yaratmadığına ilişkin test değerlerine ulaşılmıştır.

Veri uygunluğunun tespitinde Faktör Analizi'ne ek olarak, kapsanan değişkenlerin bağımlı veya hedef değişken üzerindeki açıklayıcılıklarının doğrusal model öngörüsüyle genel olarak tespit edilebilmesini sağlayan Tek Değişkenli Varyans Analizi (Univariate Analysis of Variance) uygulamasına başvurulmuştur. Bu şekilde, çoklu doğrusal bağlantı sorunu açısından en az sıkıntıyı oluşturacak, en yüksek genel açıklama gücüne sahip veri setlerinin belirlenmesi mümkün hale gelmiştir. Çoklu doğrusal bağlantı sorunsalı ve genel açıklayıcılık düzeyi dikkate alınarak yapılan karşılaştırmalar sonrasında, her bir model için en uygun veri setinin hangisi olduğuna karar verilmiştir. İkili Lojistik Regresyon tekniğine özgü standart lojistik dağılım varsayımının seçilen veri setleri için geçerli olup olmadığının tespiti için ise, Kolmogorov – Simirnov Üstsel Dağılım Testi uygulanmıştır.

En iyi parametrik model sonuçlarının çoklu doğrusal bağlantı sorunu aşılarak elde edilebilmesi amacıyla Asal Bileşenler Analizi uygulamasına yer verilmesi uygun görülmüştür (Maddala, 2004 s.78). Asal Bileşenler Analizi ve VARIMAX rotasyon yöntemi yardımıyla üretilen yapay gözlem değerlerini kullanarak oluşturduğumuz model önerilerinin sonuçları, söz konusu yapay değişkenler ile gerçek değişkenler arasında gerçekleştirilen eşleştirmeler doğrultusunda yorumlanmıştır. Bahsi geçen eşleştirmeler yapılırken, analiz çıktılarında yer alan Döndürülmüş (Rotated) Bileşen Matrisi tablosundan faydalanılmıştır.

MARS modellerinin parametrik modellerin sınırlayıcı varsayımları açısından sorun teşkil etmemesi sebebiyle bu tekniğe dayalı olarak gerçekleştirilen tüm model denemelerinde veri analizi sorunu ile karşılaşılmamış ve model değişkenlerine ait gerçek gözlem değerlerinin kullanılması mümkün olabilmiştir. Bu şekilde, değişken eşleştirme sorunu da ortadan kalkmıştır.

3.3.2. Modelleme Aşamasında Kullanılan Sayısal Teknikler

Modelleme sürecinde üç farklı istatistik ve matematiksel teknik kullanılmıştır. Daha önce de belirtildiği üzere, kredi kullandırma ve sermaye yeterliliğine ilişkin parametrik olmayan etkinlik skorlarının hesaplanması aşamasında Veri Zarflama Analizi'nden faydalanılırken, takip eden tüm modelleme aşamalarında İkili Lojistik Regresyon ve MARS tekniklerine yer verilmiştir. Modellerin tahmin performanslarına ilişkin karşılaştırma ise, genel doğru sınıflandırma yüzdeleri ve İşlem Karakteristiği Eğrisi (ROC) istatistikleri dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir.

Faaliyet etkinliğinin teknik performans üzerindeki etkilerinin tekil bazda belirlenebilmesi amacıyla etkinlik göstergesi olarak kabul edilebileceğini öngördüğümüz iki farklı ölçüt modele dahil edilmiştir. Bu doğrultuda, bankalara ait sabit ve değişken ölçeğe dayalı kredi kullandırma ve sermaye yeterliliği etkinlik skorları **Veri Zarflama Analizi (VZA)** yardımıyla hesaplanmış ve her bir gözlem için 4 ayrı etkinlik değerinin açıklayıcı değişken olarak modellerde yer almaları sağlanmıştır. Genel etkinlik skoru hesaplamaları Tablo 2 ve Tablo 3'te listelenen girdi - çıktı parametrelerine dayandırılmıştır.

Tablo 2: Kredi Kullandırma Etkinliği VZA Değişkenleri

GİRDİ DEĞİŞKENLERİ	ÇIKTI DEĞİŞKENLERİ
MEVDUATLAR	TOPLAM KREDİLER
ALINAN KREDİLER	
ÖZSERMAYE	
FAİZ GİDERLERİ	KREDİ FAİZ GELİRLERİ
PERSONEL SAYISI	
SUBE SAYISI	

Tablo 3: Sermaye Etkinliği VZA Değişkenleri

GİRDİ DEĞİŞKENLERİ	ÇIKTI DEĞİŞKENLERİ
KREDİ RİSKİNİ ESAS TUTAR (KRET)	ÖZSERMAYE
OPERASYONEL RİSKE ESAS TUTAR	
PİYASA RİSKİNE ESAS TUTAR (PRET)	

Skor hesaplamalarının dönem bazında gerçekleştirilmesi ve elde edilen skorların nispi nitelik taşımaları nedeniyle söz konusu dönemsel farkların Veri Zarflama analizleri açısından sorun yaratmayacağı düşünülmüştür. Ancak, resmi sermaye yeterliliği oranlarının modellere intibakında sonuçların kısmen değişmesi muhtemel görünmektedir.

İki veya daha fazla sayıdaki bağımsız değişkenin doğrusal kombinasyonları yardımıyla önceden tanımlanmış farklı gruplara ait gözlemlerin grup aidiyetlerinin doğru tahmin edilebilmesini amaçlayan doğrusal bir ayrım tekniği durumundaki **İkili Lojistik Regresyon Analizi (BLR)** modelleme sürecinde kullandığımız tek parametrik tekniktir. Bağımlı değişkene ilişkin tahmin değerini olasılık olarak belirleyen özel bir regresyon analizi olarak değerlendirilebilir (Tatlıdil, 1996:74). Doğrusal Diskriminant ve Probit analizlere göre daha az sayıda varsayıma sahip olan bu istatistik teknik, değişken dağılımlarının lojistik olduğunu ve açıklayıcı değişkenler arasında çoklu bağlantı ve otokorelasyon sorunun yaşanmadığını varsaymaktadır. Ayrıca, gözlemlerin rastsal olduğu öngörülmektedir. Tekniğin temelinde grup içi varyansların azaltılması ve eş zamanlı olarak gruplar arası varyansın maksimum kılınması anlayışı yatmaktadır (Back vd., 1996:2). Oluşturulan doğrusal model denklemi yardımıyla gözlemler için hesaplanan skorlar tipik lojistik regresyon eşitliği kullanılarak uygun olasılık değerlerine dönüştürülmekte olup, söz konusu olasılık değerleri belli bir eşik değeri ile karşılaştırılarak grup aidiyetliği hakkında bir karara varılmaktadır (Özdamar, 2002:638). Bu eşik değeri, genel tahmin hatasını en az kılan skor veya olasılık değerini ifade etmelidir. En iyi tahmin sonucunu veren eşik olasılık değeri, yanlış sınıflandırma maliyeti öngörüleri ışığında ROC Analizi yardımıyla belirlenebilmektedir. Değişken sayısını azaltma aşamasında, adımsal eleme (stepwise) teknikleri kullanılmaktadır. Ancak, tekniğin ileriye (forward) ve geriye dönük (backward) olmak üzere iki farklı uygulaması mevcuttur. İleriye dönük eleme seçeneğinde başlangıç modeli sadece regresyon sabitini içermekte olup, uygun değişkenlerin tek tek eklenmesi suretiyle model büyütülmektedir. Geriye dönük uygulamada ise, tüm değişkenlerin toplu halde yer aldığı en geniş model formatıyla işe başlanırken, bağımsız değişkenlerin tahmin güçlerine göre birer birer model dışına çıkarılması suretiyle en uygun model tasarımı elde edilmeye çalışılır (McClave vd, 2001:651). BLR tekniğini kullandığımız analizlerde daha az sayıda açıklayıcı değişken içeren özet model tasarımlarına ulaşabilmesi noktasında, ileriye ve geriye dönük adımsal değişken eleme algoritmalarının her ikisinden de faydalanılmıştır. İki seçeneğe göre oluşturulan alternatif model önerileri arasındaki seçim ise Hosmer and Lemeshow Dağılım Uygunluğu Testi ile Cox and Snell R^2 ve Nagelkerke R^2 istatistiklerine göre gerçekleştirilmiştir. (Hosmer and Lemeshow istatistiği dağılımların İkili Lojistik Regresyon analizine uygunluğunu test etmektedir. Test değerinin analmlılık düzeyinin 0,05'ten büyük olması uygunluğu ifade etmektedir. Cox and Snell R^2 ve Nagelkerke R^2 istatistikleri ise modelin tahmin gücünün bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.) Bu bağlamda, belirlilik katsayısı en yüksek olan model üzerinde karar kılınmıştır.

Modelleme sürecinde kullandığımız parametrik olmayan son teknik ise **Çok Değişkenli Uyumlu Regresyon Uzanımları (MARS)** olmuştur. Standford Üniversitesi'nden Jerome H.Friedman tarafından 1990'lı yılların başında geliştirilmiş olan *Çok Değişkenli Uyumlu Regresyon Uzanımları* (Multivariate Adaptive Regression Splines) yöntemi (Friedman, 1991:1-67), bir bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki olası ilişkiyi belirlemekte *düzleştirme uzanımları* (smoothing splines) kullanılmasına dayanmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkide meydana gelen kaymalar kontrol altına alınarak çok düz bir doğru elde edilir. Söz konusu bu kaymalar, *düğüm* (knot) olarak adlandırılan konumlarda (locations) meydana gelmekte ve rejimler arasında düz bir geçişi sağlamaktadır. MARS algoritması, tüm değişkenler arasındaki olası bütün etkileşimleri de içeren düğüm konumlarını belirlemeye çalışır. Böylelikle, her bir bağımsız değişkenin bağımlı değişkenle olan ilişkisi incelenirken, bağımsız

değişkenlerin birbirleri olan etkileşimleri ve bu etkileşimlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileri de kapsanabilmektedir.

Farklı değişken kombinasyonlarının kullanımı yoluyla olası her düğümün tespiti yapılmaktadır. Bileşenlerin analiz edilmesi suretiyle oluşturulan değişken kombinasyonlarının her biri *temel fonksiyon* (basis function) olarak isimlendirilir. En iyi tahmin performansını sağlayacak optimal sayıdaki temel fonksiyonlar ve bu fonksiyonlara ait düğüm noktaları belirlendikten sonra En Küçük Kareler Regresyonu kullanılarak model tahminleri üretilir (Salford Systems, 2010:1-15). Tek bir bağımsız değişken (X_t) ile Y_t bağımlı değişkeni arasındaki ilişki modellendiğinde aşağıdaki yapıda genel bir modele ulaşılmaktadır(Tunay, 2001:181):

$$Y_t = \sum_{k=1}^{N} \varphi_k B_k(x_t) + \varepsilon \quad \textbf{(1)}$$

Denklemde, $B_k(x_t)$, x_t'nin k'ıncı temel fonksiyonudur. φ_k ise temel fonksiyonun regresyon katsayını ifade etmektedir. Temel fonksiyonlar, x_t'nin yüksek oranda doğrusal olmayan dönüşümleri olabilir. Ancak, Y_t ana fonksiyonu temel fonksiyonların doğrusal bir fonksiyonu durumundadır. Başka bir deyişle, bağımlı değişkene ait tahmin değerleri bağımsız değişkenlere ilişkin doğrusal olmayan içsel ilişkilerin doğrusal bir modellemesidir. Model denklemi, tahmin hatalarının kareleri toplamını en aza indirgeyecek şekilde oluşturulmaktadır.

Bağımsız değişkenlerin hem tekil katkılarına hem de birbirleriyle olan etkileşimlerine temel fonksiyonlar vasıtasıyla model içerisinde yer verilmesi MARS yönteminin avantajı olarak değerlendirilmektedir. Hata kareleri toplamının en aza indirgenmesini sağlayacak düğüm noktalarının tespiti, yöntemin farklı yaklaşımlarından bir diğeridir. Yöntem içerisinde ayrıca, önemsiz değişkenlerin ve temel fonksiyonların elenmesine olanak tanıyan ileri ve geri adımsal araştırma opsiyonları yer almaktadır. En uygun modelin seçimi, Craven ve Wabha tarafından 1979 yılında geliştirilen Genelleştirilmiş Çapraz Onaylama (generalized cross validation) kriterine göre yapılır (Craven ve Wabha, 1979, ss.317-403).

MARS tahminleri, tahmin fonksiyonunun nihayetinde doğrusal bir formata dönüştürülüyor olması sebebiyle Varyans Analizi çıktısı yardımıyla kolaylıkla yorumlanabilmektedir. Değişkenlerin tek tek veya kombinasyon halinde modele girmelerine izin verilmesi suretiyle, düşük ve yüksek dereceli modellerin karşılaştırılması olanaklı hale gelmektedir. Düzeltilmiş R^2 ölçütünün önemli ölçüde yüksek olması durumunda modelin uygulanabilir olduğuna karar verilmektedir. Bununla birlikte, değişkenlerin katkısı ve temel fonksiyonların anlamlılığı Düzeltilmiş R^2 değişimleri yardımıyla ölçülebilmektedir. Değişkenler arasındaki çoklu doğrusal bağlantı sorununu ortadan kaldırabilmek amacıyla modele eklenecek değişken sayısına ilişkin bir ceza faktörü tespit edilmektedir.

Değişkenler arasındaki muhtemel doğrusal olmayan ilişkilerin tespit edilebilmesine olanak sağlamak amacıyla temel fonksiyonlar için düğüm noktaları belirlenirken, her bir değişken için en fazla kaç düğüm noktasının (temel fonksiyon) tespitine izin verileceği hususu ile bağımsız değişkenler arasında etkileşim olup olmadığının takdirine ilişkin karar, model sonuçları üzerinde belirleyici olabilmektedir. Modelde yer alabilecek temel fonksiyon sayısı en çok 250 olarak belirlenebilmektedir.

Ancak, optimum bir modelde en fazla 12 temel fonksiyona yer verilmesi gerektiği görüşünden hareketle (Salford Systems, 39-44) bu parametre için üst sınır 15 olarak önerilmektedir. Friedman tarafından bu noktada önerilen serbestlik derecesi 2 ile 5 arasındadır. Ayrıca, yapay sinir ağlarında olduğu gibi bu yöntemde de öğrenme hızının kullanıcı tarafından tayin edilmesi istenmektedir. 1 ile 5 arasında herhangi bir değer alabilen bu parametre için optimum değer 4 olarak kabul edilmiştir. Değerin yüksek tayin edilmesi modelleme sürecini kısaltırken, en iyi modele ulaşma ihtimalini azaltmaktadır. Düşük değer tayini ise, araştırmacıyı veri ve zaman sorunu ile karşı karşıya bırakmaktadır. Tahmin performansı açısından en iyi sonuca ulaşılabilmesi açısından çalışmanın veri ve zaman boyutları iyi analiz edilmeli, veri setinin özellikleri ve ulaşılmak istenen sonuçlar doğrultusunda model parametreleri için en uygun değerler tayin edilmelidir.

Zaman ve veri yetersizliği kaygılarıyla MARS modellerimizde, değişkenler arasında olası etkileşimlerin kapsanması yoluna başvurulmamış, böylelikle açıklayıcı değişkenlerin sadece tekil etkileri yardımıyla tahmin modelleri oluşturulmuştur. Temel fonksiyon sayısı için maksimum değer 15 olarak belirlenirken, öğrenme hızının 4 olmasına karar verilmiştir. Değişkenlerin kesitsel davranış değişimlerinin modellere aktarılmasında hayati öneme sahip düğüm sayıları için maksimum değerin 3 olması sağlanmıştır. Değişken elemesi yapılırken Genelleştirilmiş Çapraz Onaylama tekniğine dayalı ileri ve geri adımsal eleme stratejileri kullanılmıştır.

3.4. Araştırma Hipotezleri ve Tahmin Performansı Karşılaştırması

Dış ticaret performansına dayalı ülke riski istatistiklerinin bankaların likidite riski düzeyinde aynı yönde ve istatistiksel olarak önemli bir etkiye sahip olduğu yönündeki hipotezimiz öncelikle test edilecektir. Ayrıca, yabancı para cinsinden varlık ve kaynak tercihlerinin likidite riski üzerinde belirleyici olup olmadıkları sınanacaktır. Diğer yandan, yurt dışı kredilerin toplam kredi portföyü içerisindeki ağırlığının bankaların likidite pozisyonunu etkileyip etkilemediği araştırılacaktır.

Sermaye yeterliliğinde ve kredi kullandırma etkinliğinde yaşanan değişimlerin likidite riski üzerinde ters yönlü ve anlamlı bir etki meydana getirdikleri yönündeki savın testi ayrıca gerçekleştirilecektir.

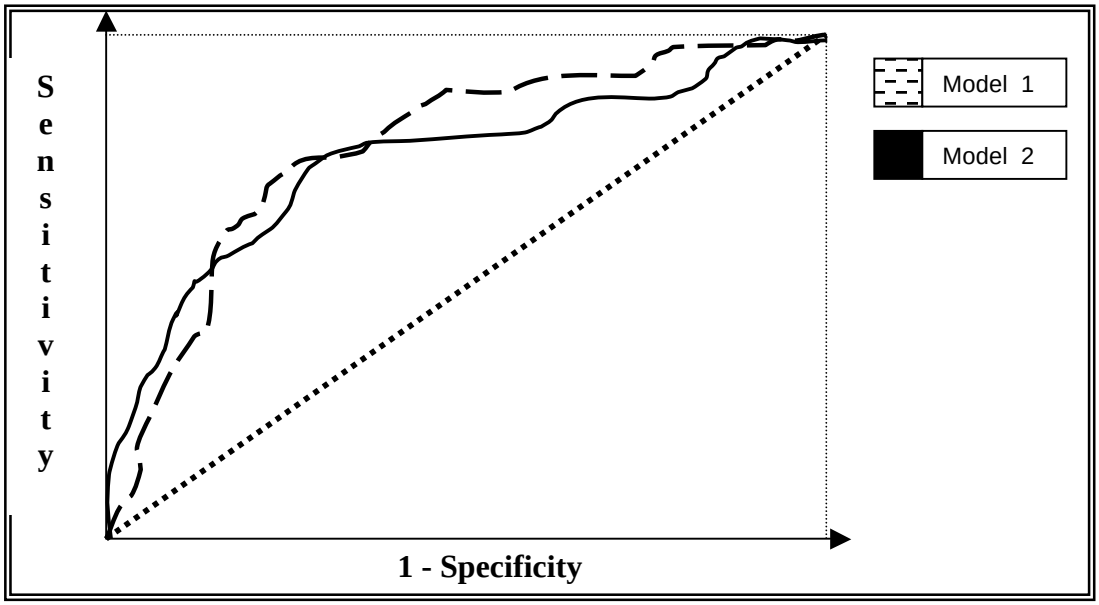
Diğer yandan, model denemeleri sonucunda elde edilen ampirik bulgular doğrultusunda her modelin tahmin performansının yalın (naive) bir model (% 50 doğru sınıflandırma) ile kıyası gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla, *"genel doğru sınıflandırma oranlarının % 5 önem düzeyinde 0,50'den yüksek olup olmadığı"* hipotezi, tüm modeller için test edilmiştir. Test gerçekleştirilirken, ROC alan istatistiklerinin yanı sıra, Altman tarafından önerilen ve Denklem 3'teki formülle hesaplanan geçerlilik t-değerleri (Accuracy t-Value) esas alınmıştır. Söz konusu geçerlilik istatistiğinin hesaplanmasında genel doğru sınıflandırma yüzdeleri kullanılmıştır. Denklemde; PC modelin genel doğru sınıflandırma yüzdesini, n ise gözlem sayısını temsil etmektedir (Altman, 1993:193).

$$t - Value = \frac{PC - 0{,}5}{\sqrt{\frac{0{,}25}{n}}} \qquad \textbf{(2)}$$

Parametrik olmayan modellerin parametrik modellere göre daha başarılı tahminler üreteceğini savunan genel yargının (Cooper, 1999) geçerliliği tahmin sonuçlarımız doğrultusunda test edilmiştir. Kamu bankalarının likidite ve ödeme gücü kriteleri

açısından özel bankalara kıyasla daha avantajlı konumda oldukları şeklindeki öngörünün geçerliliği irdelenmiştir. Bununla birlikte, yerli bankaların risk duyarlılığının yabancı bankalara göre daha yüksek seyrettiğini varsayan anlayışın doğruluğu sorgulanmıştır.

İki ihtimalli durumlar için geliştirilmiş modellerin ürettiği tahmin değerleri doğrultusunda en yüksek doğru sınıflandırma performansını verecek eşik değerlerinin tespit edilmesi ve modellerin doğru sınıflandırma performanslarının birbirleriyle karşılaştırılması aşamalarında ROC Analizi'nden faydalanılmıştır. Bu analizde, önceden belirlenmiş eşit yanlış sınıflandırma maliyetleri (0,50 – 0,50) ışığında, en yüksek tahmin performansının elde edilmesine olanak tanıyacak eşik değerler belirlenebilmekte olup, genel tahmin performansları için başarı ölçümleri de yapılabilmektedir. Bu amaçla kullanılan Şekil 1'deki ROC Eğrisi'nin yatay ekseninde ***yanlış alarm oranı (1-specificity),*** dikey ekseninde ise ***temerrüt tahmin oranı (sensitivity)*** yer almaktadır. *Yanlış alarm oranı*, modelin olumsuz olarak tahmin ettiği ancak, gerçekte olumlu olan gözlemlerin toplam olumlu gözlemlere oranı olarak tanımlanmaktadır. Temerrüt tahmin oranı ise, olumsuz olarak tahmin edilmiş gerçekte de olumsuz olan gözlemlerin, toplam olumsuz gözlemlere oranı olarak değerlendirilmektedir.



Şekil 1: İşlem Karakteristiği (ROC) Eğrisi

Şekilde ayrıca, modellerin farklı eşik değerleri için hesaplanmış tahmin başarılarına ilişkin karakteristik eğriler oluşturulmaktadır. Model eğrisinin referans doğrusu olarak isimlendirilen ve şekli iki eşit parçaya bölen ince hattan uzaklaşması, modelin başarısının arttığına işaret etmektedir. Eğrinin altında kalan alanın büyümesi, tahminlerin daha başarılı yapıldığını göstermektedir. Bu noktada, referans çizgisi, yalın bir modelin tahmin başarısının temsili durumundadır.

Sınıflandırma modellerinde karşılaşılan tahmin hatası, iki şekilde ortaya çıkmaktadır (Bkz.Tablo 4). Tip I adı verilen hata türü, gerçekte olumsuz olarak gerçekleşen bir durumun model tarafından olumlu olarak tahminini ifade etmektedir.

Tip II hata türünde ise, gerçekte olumlu bir gözlemin olumsuz şeklinde yorumlanmasıdır.

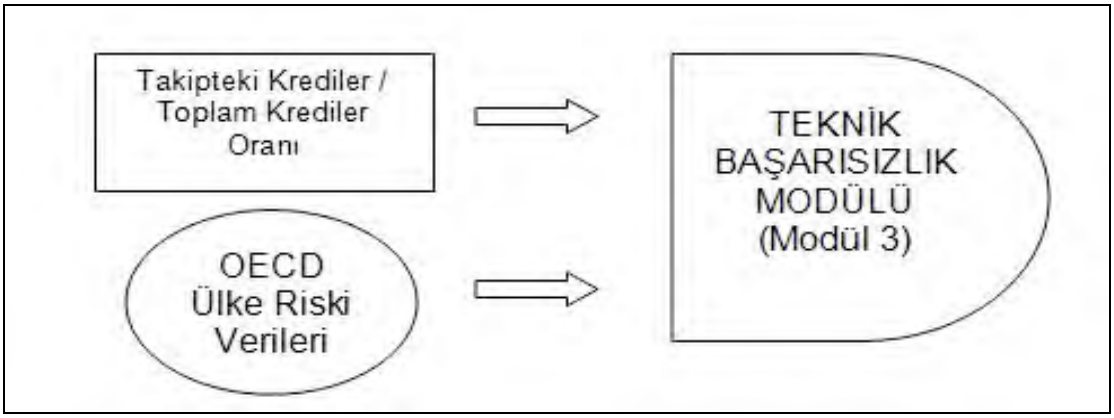
Tablo 4: Tahmin Hataları Matrisi

GERÇEK DURUM	MODEL TAHMİNİ	
	OLUMSUZ	**OLUMLU**
OLUMSUZ	Doğru Tahmin (Temerrüt Tahmin Gücü)	Tip I Hata (Zarar Oluşturan Hata)
OLUMLU	Tip II Hata (Fırsat Maliyetini Artıran Hata)	Doğru Tahmin (Doğru Değerlendirme)

Daha önce de belirtildiği üzere, çalışmamız kapsamında gerçekleştiren tüm performans karşılaştırmaları için ROC Analizi, Tahmin Hataları Matrisi ve Brier Skoru[1] ile birlikte Effron R^2 ve Theil's R^2 değerleri[2] kullanılmıştır.

3.5. Model Tasarımı

Bankaların maruz kaldıkları likidite riski düzeyinin ölçülmesinin hedeflendiği araştırmamızda, OECD tarafından yayınlanan ülke riski verileri yardımıyla dış ticaret performansının risk katkısına emsal bir değer tayin edilirken, gelir tablosu ve bilanço kalemleri baz alınarak üretilen mali oranların kullanımı suretiyle kâr performansı ve aktif-pasif yapısı farklılıklarının likidite pozisyonu üzerindeki muhtemel etkileri keşfedilmeye çalışılmaktadır. Esas alınan model tasarımı Şekil 2'de temsil edilmektedir.



Şekil 2: Model Tasarımı

[1] Brier Skoru, modelin ürettiği olasılık değeri ile kategorik değişkenin reel değeri arasındaki farkların kareli ortalaması olarak tanımlanmaktadır. Değerin düşük olması arzu edilen bir durumdur.

[2] **Effron's** $R^2 = 1 - [n/n_1.n_2] \sum (y - y')^2$. Formülde, y: gerçek değer, y': tahmini değer, n: toplam gözlem sayısı, n_1: birinci gruptaki gözlem sayısı, n_2: ikinci gruptaki gözlem sayısı. Değerin yüksek olması arzu edilir. **Theil's** R^2 istatistiği ise, tahmin hatalarının kareleri toplamının n – k değerine bölünmesiyle bulunmaktadır. Burada k, açıklayıcı değişken sayısını ifade etmektedir. Değer düştükçe, model başarısının arttığına hükmedilir.

3.6. Model Değişkenleri

Model tasarımımızda yer verilen değişkenler ve bu değişkenlere ait açıklamalar Tablo 5 ve Tablo 6'da özetlenmiştir.

Tablo 5 : Teknik Başarısızlık (Likidite Riski) Tahmininde Kullanılan Mali Tablo Verilerine Dayalı Açıklayıcı Değişkenler

DEĞİŞKEN ADI	DEĞİŞKEN AÇIKLAMASI
LOG.TOPLAMVARLIK	LOG (TOPLAM VARLIKLAR)
NETKAR.TOPLAMVARLIK	NET KÂR / TOPLAM VARLIKLAR
NETFAİZGELİR.TOPLAMGELİR	NET FAİZ GELİRLERİ / TOPLAM GELİRLER
NETFAİZDIŞIGELİR.TOPLAMGELIR	NET FAİZ DIŞI GELİRLER / TOPLAM GELİRLER
NETKÂR.TOPLAMGELIR	NET KÂR / TOPLAM GELİRLER
KREDİKARŞILIK.TOPLAMKREDİ	KREDİ KARŞILIKLARI / TOPLAM KREDİLER
MUNZAMKARŞ.TOPLAMVARLIK	MUNZAM KARŞILIKLAR / TOPLAM VARLIKLAR
MEVDUAT.NAKİTDEĞER	MEVDUAT / NAKİT DEĞERLER
TOPLAMKREDİ.TOPLAMVARLIK	TOPLAM KREDİLER / TOPLAM VARLIKLAR
TÜREVVARLIK.TOPLAMVARLIK	TÜREV VARLIKLAR / TOPLAM VARLIKLAR
SATHAZIRFİNVARLIK.TOPLAMVARLIK	ALIM-SATIM AMAÇLI VE SATILMAYA HAZIR FİNANSAL VARLIKLAR / TOPLAM VARLIKLAR
VADEKADARYATIRIM.TOPLAMVARLIK	VADEYE KADAR ELDE TUTULACAK FİN. YATIRIMLAR / TOPLAM VARLIKLAR
MEVDUAT.TOPLAMVARLIK	MEVDUAT / TOPLAM VARLIKLAR
ALINANKREDİ.TOPLAMVARLIK	ALINAN KREDİLER / TOPLAM VARLIKLAR
SERMAYEBENZKREDİ.TOPLAMVARLIK	SERMAYE BENSERİ KREDİ / TOPLAM VARLIKLAR
TÜREVFİNANSALBORÇ.TOPLAMVARLIK	RİSKTEN KORUNMA AMAÇLI TÜREV FİNANSAL BORÇLAR / TOPLAM VARLIKLAR
İHRAÇMENKULKIYMET.TOPLAMVARLIK	İHRAÇ MENKUL KIYMETLER / TOPLAM VARLIKLAR
ÖZSERMAYE.TOPLAMVARLIK	ÖZSERMAYE / TOPLAM VARLIKLAR
FİNANSALKİRABORÇ.TOPLAMVARLIK	FİNANSAL KİRALAMA BORÇLARI / TOPLAM VARLIKLAR
YURTDIŞIKREDİ.YURTİÇİKREDİ	YURTDIŞI KREDİLER / YURTİÇİ KREDİLER
YPVARLIK.TLVARLIK	DÖVİZ CİNSİNDEN VARLIKLAR / TÜRK PARASI VARLIKLAR
YPPASİF.TLPASİF	DÖVİZ CİNSİNDEN KAYNAKLAR / TÜRK PARASI KAYNAKLAR

MDV.TOPLAMVARLIK	MADDİ DURAN VARLIKLAR / TOPLAM VARLIKLAR
MOLMDURANVARLIK.TOPLAMVARLIK	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR / TOPLAM VARLIKLAR
LOG.GAYRİNAKDİKREDİLER	LOG (GAYRİNAKDİ KREDİLER)
LOG.TÜREVENSTRÜMAN	LOG (TÜREV ENSTRÜMANLAR)
TAKİPKRED.TOPLAMKRED	TAKİPTEKİ KREDİLER / TOPLAM KREDİLER
SERM.YETERLİLİK ORANI (RESMİ VERİ)	SERMAYE YETERLİLİĞİ ORANI (MALİ TABLO)

Tablo 6: Teknik Başarısızlık Tahmininde Kullanılan Mali Nitelikte Olmayan Açıklayıcı Değişkenler

DEĞİŞKEN ADI	DEĞİŞKEN AÇIKLAMASI
KAMU.ÖZEL	KAMU BANKASI : 0, ÖZEL BANKA: 1
YERLİ.YABANCI	YABANCI BANKA: 1 , YERLİ BANKA: 0
FAALİYET SÜRESİ	BANKANIN YAŞI (AY)
DEA2CRS	SERMAYE YETERLİLİĞİ VERİ ZARFLAMA SKORU (SABİT ÖLÇEK)
DEA2VRS	SERMAYE YETERLİLİĞİ VERİ ZARFLAMA SKORU (DEĞİŞKEN ÖLÇEK)
DEA1CRS	KREDİ KULLANDIRMA ETKİNLİĞİ VERİ ZARFLAMA SKORU (SABİT ÖLÇEK)
DEA1VRS	KREDİ KULLANDIRMA ETKİNLİĞİ VERİ ZARFLAMA SKORU (DEĞİŞKEN ÖLÇEK)
ÜLKE.RİSKİ.OECD***	ÜLKE RİSKİ DÜZEYİ (OECD HAZIR VERİ)
FKNA	BANKACILIK FAALİYETLERİNDEN KAYNAKLANAN NET NAKİT AKIMI (1, <0 : 0, >0)
GNA	GENEL NET NAKİT AKIMI (1, <0 : 0, >0)

*** Ülke riski değişimlerini temsil eden değerler hesaplanırken, tüm dünya ülkelerine atfedilen 0-7 aralığındaki derecelerin ortalaması ve standart sapması kullanılarak Türkiye'nin göreceli risk konumunu temsil eden standart normal dağılım (z) skorları elde edilmiştir. Bu skorlara karşılık gelen kümülatif olasılık değerleri risk ölçüsü olarak alınmıştır.

3.7.Araştırma Bulguları

3.7.1. Dağılım Testi sonuçları

Model tasarımlarında son aşamayı temsil eden ve teknik başarısızlık olasılıklarının tahminini konu alan modülde kullanılmak üzere, anlık ve farksal değerler üzerinden hesaplanmış oranları içeren 4 farklı veri seti oluşturulmuş ve analiz edilmiştir. Veri analiz sonuçları özet haliyle Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7: Teknik Başarısızlık Veri Setlerinin Analiz Sonuçları

VERİ TÜRÜ	ANLIK veya FARKSAL	KAISER-MEYER-OLKIN İSTATİSTİĞİ	BARTLETT TESTİ		TEK DEĞİŞKENLİ ANALİZ			
					BANKACILIK FAALİYETLERİNDEN KAYNAKLANAN NET NAKİT AKIMI		GENEL NET NAKİT AKIMI	
			Chi-Square	Anlamlılık Düzeyi	R^2	Adj-R^2	R^2	Adj-R^2
KONSOLİDE	ANLIK	0,698	16810,0	< 0,001	0,214	0,160	0,174	0,118
	FARKSAL	0,524	6324,0	< 0,001	0,205	0,151	0,123	0,063

Tablodaki bilgilerden de anlaşılacağı üzere, anlık değerlerden oluşan gözlem setleri tahmin sürecinin her iki ayağı için de daha uygun bulunmuştur. Ayrıca, Tablo 8'deki dağılım testi sonuçlarına göre, lojistik dağılım koşulunun tüm veri setleri için çoğunlukla sağlanmadığı tespit edilmiştir. Çoğu değişken için Kolmogorov-Simirnov İstatistiği anlamlılık düzeyi % 5'in altında kalmıştır.

Tablo 8: Teknik Başarısızlık Tahmininde Kullanılan Anlık Değerlerden Oluşan Konsolide Veri Setlerinin Dağılım Testi Sonuçları

DEĞİŞKEN	N	Exponential parameter.t	Most Extreme Differences			Kolmogorov-Smirnov Z	p
		Mean	Absolute	Positive	Negative		
LOG.TOPLAM VARLIK	549	15,456	0,508	0,301	-0,508	11,892	0,000
NETKAR.TOPLAM VARLIK	549	0,013	0,147	0,093	-0,147	3,244	0,000
NETFAIZGELIR.TOPLAM GELIR	549	0,402	0,363	0,125	-0,363	8,436	0,000
NETFAIZDISIGELIR.TOPLAM GELIR	549	0,100	0,168	0,168	-0,167	0,606	0,856
NETKAR.TOPLAMGELIR	549	0,154	0,207	0,090	-0,207	4,599	0,000
KREDIKARSILIK.TOPLAM KREDI	549	0,060	0,206	0,206	-0,024	4,820	0,000
MUNZAMKARS.TOPLAM VARLIK	549	0,017	0,190	0,062	-0,190	4,462	0,000
MEVDUAT.NAKITDEGER	549	26,376	0,091	0,084	-0,091	2,091	0,000
TOPLAMKREDI.TOPLAM VARLIK	549	0,472	0,319	0,179	-0,319	7,481	0,000
TUREVVARLIK.TOPLAM VARLIK	549	0,008	41,342	41,342	0,000	149,060	0,000
SATHAZIRFINVARLIK. TOPLAM VARLIK	549	0,117	0,188	0,188	0,000	4,129	0,000
VADEKADARYATIRIM. TOPLAM VARLIK	549	0,129	0,463	0,463	0,000	9,519	0,000
MEVDUAT.TOPLAM VARLIK	549	0,581	0,396	0,272	-0,396	9,134	0,000
ALINANKREDI.TOPLAM VARLIK	549	0,171	0,164	0,121	-0,164	3,751	0,000
SERMAYEBENZKREDI. TOPLAM VARLIK	549	0,018	2,576	2,576	0,000	32,582	0,000
TUREVFINANSALBORÇ. TOPLAMVARLIK	549	0,008	24,226	24,226	0,000	113,632	0,000
IHRAÇMENKULKIYMET. TOPLAMVARLIK	549	0,027	15,272	15,272	0,000	89,051	0,000

OZSERMAYE.TOPLAM VARLIK	549	0,153	0,322	0,128	-0,322	7,542	0,000
FINANSALKIRABORÇ.TOPLAMVARLIK	549	0,003	7,057	7,057	0,000	59,464	0,000
YURTDISIKREDI.YURT IÇI KREDI	549	0,056	0,638	0,638	0,000	12,612	0,000
YPVARLIK.TLVARLIK	549	0,718	0,209	0,079	-0,209	4,886	0,000
YPPASIF.TLPASIF	549	1,764	0,182	0,168	-0,182	4,263	0,000
MDV.TOPLAM VARLIK	549	0,027	0,165	0,044	-0,165	3,877	0,000
MOLMDURANVARLIK. TOPLAM VARLIK	549	0,004	0,588	0,588	0,000	12,186	0,000
LOG.GAYRI NAKDI KREDILER	549	14,083	0,487	0,319	-0,487	11,339	0,000
LOG.TUREV ENSTRUMAN	549	13,827	0,390	0,345	-0,390	8,838	0,000
DEA1CRS	549	0,975	0,531	0,358	-0,531	12,450	0,000
DEA1VRS	549	0,992	0,573	0,365	-0,573	13,435	0,000
DEA2CRS	549	0,431	0,122	0,100	-0,122	2,868	0,000
DEA2VRS	549	0,654	0,219	0,219	-0,198	5,115	0,000
TAKIPKRED.TOPLAM KRED	549	0,072	0,182	0,182	-0,064	4,251	0,000
ULKE.RISKI.OECD	549	0,571	0,557	0,307	-0,557	13,055	0,000
SERM.YET.ORANI.RESMI	549	0,365	0,268	0,189	-0,268	6,269	0,000
KAMU.OZEL	549	1,000	0,512	0,488	0,000	11,327	0,000
YERLI.YABANCI	549	1,000	3,657	3,657	0,000	41,374	0,000
FAALIYET.SURESI	549	37,034	0,134	0,081	-0,134	3,147	0,000

3.7.2. Bankacılık Faaliyetlerinden Kaynaklanan Net Nakit Akımına (FKNA) Dayalı Model Sonuçları

Teknik başarısızlık ölçütü olarak kullanılan ve konsolide veriler üzerinden belirlenen iki farklı net nakit akım değerine göre üretilen model önerileri, gerek kapsanan değişken sayısı gerekse de sergilenen tahmin performansı açısından ciddi anlamda farklı sonuçlar ortaya koymuşlardır. Bankacılık faaliyetlerinden kaynaklanan net nakit akımına göre belirlenen başarısızlık durumu için oluşturulan modeller, genel net nakit akımı için üretilen emsalleri ile kıyaslandıklarında genel olarak daha başarılı sonuçlar üretmişlerdir. FKNA bazlı teknik başarısızlık tahmininde, MARS modellerinin tahmin performanslarının BLR model önerileriyle karşılaştırıldığında daha tatminkar oldukları tespit edilmiştir. Tablo 10'da, kullanılan teknik bazında tüm model tasarımlarına ait ROC istatistikleri yer almaktadır. Söz konusu istatistiklerde, parametrik olmayan model tasarımının üstünlüğü göze çarpmaktadır. Model tasarımında modelin tahmin gücü yalın bir modelin performansını geçmiştir.

Tablo 10: Konsolide (FKNA) Bazlı Teknik Başarısızlık Modellerinin ROC İstatistikleri

Test Result Variable(s)	Area	Std. Error	Asymptotic Sig.	Asymptotic 95%	
				Lower	Upper
BLR (BACKWARD)	0,774	0,020	0,000	0,735	0,812
BLR (FORWARD)	0,762	0,020	0,000	0,723	0,802
MARS	0,807	0,018	0,000	0,771	0,842

Tablo 11'deki genel performans değerlerine göre; % 75,95 doğru tahmin yüzdesi ile MARS model tasarımı, % 69,90 doğru sınıflandırma performansına sahip BLR model önerisinden daha başarılı olmuştur.

Tablo 11: Konsolide (FKNA) Bazlı Teknik Başarısızlık Modellerinin Tahmin Performansı

MODEL	DEĞİŞKEN SAYISI	EN İYİ EŞİK DEĞERİ	TİP I HATA %	TİP II HATA %	GENEL DOĞRU SINIFLANDIRMA %	Geçerlilik t-Değeri(*)	BRIER SKOR	THEIL R2	EFFRON R2
BLR	15	0,410	22,18	39,72	69,90	9,325	0,192	0,199	0,227
MARS	12 (8)	0,437	19,95	31,84	75,95	11,223	0,179	0,183	0,281

3.7.2.1. İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları

15 değişkenden oluşan BLR model tasarımı (Bkz. Tablo 12) yardımıyla mevcut gözlemlerin % 69,9'u doğru sınıflandırılabilmiştir. Nakit akım değerinin (FKNA) negatif olduğu durumların % 77,8'i, pozitif olduğu gözlemlerin ise sadece % 60,3'ü başarıyla tahmin edilebilmiştir. Modelin Nagelkerke ve Cox&Snell belirlilik katsayıları sırasıyla, 0,282 ve 0,211 olarak belirlenmiştir. Hosmer&Lemeshow İstatistiği anlamlılık düzeyine (0,932) göre, mevcut dağılım model için uygun bulunmuştur. Teknik başarısızlık olasılığını aynı yönde (doğru orantılı olarak) değiştirdiği tespit edilen en önemli değişken, ülke riski değişimidir. Kamu/özel banka ayrımına ilişkin gölge değişkenin riski artıran ikinci önemli değişken olduğu tespit edilmiştir. Gözlemin özel bir bankaya ait olması, teknik başarısızlık olasılığını yaklaşık 0,33 ($0,398 \times (0,910)^2$) birim artırmaktadır.

Tablo 12: Konsolide (FKNA) Bazlı Teknik Başarısızlık Tahmin Modellerine İlişkin Sonuçlar

DEĞİŞKEN ADI	BLR (FORWARD) MODELİ								MARS MODELİ				
	EŞLEŞEN FAKTÖR	FAKTÖR KATSAYISI	ANLAMLILIK	FAKTÖR-DEĞİŞKEN KORELASYONU	EXP(B)	EXP(B).R^2	NİSPİ ÖNEM DÜZEYİ (%)		DEĞİŞKEN	NİSPİ ÖNEM DÜZEYİ (%)	TEMEL FONKSİYON	KATSAYI	ANLAMLILIK
REGRESYON SABİTİ		-0,127	0,200		0,881	0,881	67,33		X			0,353	0,003
LOG.TOPLAMVARLIK	F31	-0,221	0,035	0,327	0,802	0,086	6,55						
NETKAR.TOPLAM VARLIK	F3	-0,742	0,009	0,937	0,476	0,418	31,94						
NETFAIZGELIR.TOPLAM GELIR													
NETFAIZDISIGELIR. TOPLAM GELIR	F25	-0,408	0,002	0,786	0,665	0,411	31,40						
NETKAR.TOPLAM GELIR													
KREDIKARSILIK. TOPLAM KREDI	F36	0,277	0,035	-0,080	1,319	0,008	0,65						
MEVDUAT.NAKIT DEĞER	F16	0,213	0,027	0,956	1,238	1,131	86,44						
TOPLAMKREDI. TOPLAMVARLIK	F24	0,187	0,053	0,795	1,206	0,762	58,24						

SATHAZIRFINVARLIK.TOPLAM VARLIK	F8	-0,532	0,000	0,878	0,597	0,460	35,19		X	100,0	BF1	-1,508	0,000
MEVDUAT.TOPLAM VARLIK	F35	0,192	0,042	0,129	1,211	0,020	1,54						
ALINANKREDI.TOPLAM VARLIK									X	86,11	BF6 BF7	-1,979 -1,211	0,000 0,000
SERMAYEBENZKREDI.TOPLAM VARLIK									X	45,33	BF13	86,72	0,000
OZSERMAYE.TOPLAM VARLIK									X	63,48	BF8	1,045	0,000
FINANSALKIRABORÇ.TOPLAM VARLIK	F7	-0,252	0,061	-0,948	0,777	0,698	53,38						
YPVARLIK.TL VARLIK	F21	0,188	0,066	0,879	1,207	0,932	71,25						
YPPASIF.TLPASIF	F28	-0,892	0,000	0,406	0,410	0,068	5,16		X	79,91	BF10 BF11	-0,021 0,442	0,000 0,000
MDV.TOPLAM VARLIK													
LOG.GAYRI NAKDI KREDILER	F6	-0,281	0,003	0,926	0,755	0,648	49,51						
LOG.TUREV ENSTRUMAN													
DEA1VRS									X	32,26	BF14 BF15	5,349 4,300	0,011 0,000
ULKE.RISKI.OECD	F14	0,410	0,000	0,932	1,506	1,308	100,0		X	48,99	BF2 BF3	51,89 -0,797	0,015 0,039
SERM.YET.ORANI.RESMI													
KAMU.OZEL	F12	0,398	0,001	0,910	1,489	1,233	94,24						
FAALIYET.SURESI	F18	-0,329	0,002	0,830	0,720	0,496	37,90		X	82,19	BF5	-0,159	0,000

a) BLR modelinde yer alan değişkenlerin nispi önem düzeyleri, bu değişkenlere ait EXP(B) değerlerinin değişken-faktör korelasyonun karesiyle çarpılması sonucu elde edilen rakamlar ışığında belirlenmiştir. EXP (B) değeri, ilgili değişkenin modelin sınıflandırma sonuçları üzerinde yarattığı marjinal etki derecesini yansıtmaktadır. Değerin yüksek oluşu etkinin daha belirgin hale geldiği anlamını taşımaktadır. Değişkenlerin nispi önem düzeyleri modeldeki en iyi değişkenin etki gücüne göre yüzdesel olarak ifade edilmektedir

Mevduat / Toplam Varlıklar ve Mevduat / Nakit Değerler oranlarındaki artışlar, beklendiği üzere, bankanın teknik başarısızlık olasılığını da yükseltmektedir. Bu oranların banka likiditesi için önemli bir gösterge olduğu düşünülürse, elde edilen sonucun anlamlı olduğu söylenebilir. Ek olarak, kaynakların daha çok mevduat toplama yoluyla sağlanması durumu riski artırmaktadır. Bu iki sonuç, bankaların yaşadığı teknik başarısızlıkların altında yatan esas nedenlerinden birinin etkin bir şekilde yürütülemeyen temel bankacılık işlevi (mevduat toplama ve kredi kullandırma işlevleri arasındaki uyum) olduğunu göstermektedir.

Yabancı Para Varlıklar / TL Varlıklar oranındaki yükselişlerin başarısızlık riskinde belirgin bir artışa yol açması başka bir tespit olarak karşımıza çıkmaktadır. Kur değişimlerinin söz konusu analiz döneminde çoğunlukla TL lehine şekillenmiş olması bu bulguyu anlamlı hale getirmektedir. Bu doğrultuda, kur değişimlerinin TL aleyhine olduğu dönemlerde tersine bir bulgunun elde edilecek olması kuvvetle muhtemel görünmektedir. Bu kanaati destekleyici bir diğer bulgu ise Yabancı Para Pasif / TL Pasif değişkeninin riski ters yönde etkiliyor olmasıdır.

Kaynakların daha büyük bir kısmının kredi olarak kullandırılması (Toplam Krediler / Toplam Varlıklar), başarısızlık olasılığında belirgin bir yükselişle karşılık bulmaktadır. Ayrıca, finansal kiralama borç tutarındaki oransal artışların teknik başarısızlık olasılığını yükselttiği tespit edilmiştir.

Bankacılık faaliyetlerinden kaynaklanan net nakit akımının pozitif olduğu faaliyet dönemlerinde artış gösteren değişkenler arasında Net Faiz Dışı Gelirler / Toplam Gelirler ve Net Kâr / Toplam Varlıklar yer almaktadır. Başarısızlık olasılığı ile söz konusu bu oranlar arasındaki ters yönlü ilişki, nakit girişlerinin önemli bir kısmının kredi kullandırma işlevi dışındaki bankacılık faaliyetlerinden kaynaklandığını göstermektedir.

Gayri nakdi kredilerde gerçekleşen artışların başarısızlık olasılığında azalma ile karşılık bulduğu görülmüştür. Teminat verme işlevine ağırlık verilmesi neticesinde elde edilen ek gelirler, nakit girişi sağlamaktadır. Bilanço dışı yükümlülüklerin nakit çıkışı gerektirmemesi teknik başarısızlığın azalışına sebebiyet veriyor olabilir. Gayri nakdi kredi hacmi ile performans, güç ve prestij arasında tespit edilen bu ilişki teoriye uygundur.

Satılmaya hazır finansal varlık tutarlarındaki artışların nakit darboğazı ihtimalini azalttığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Söz konusu bu finansal varlıkların çok kısa sürede nakde dönüştürülebildiği düşünüldüğünde, elde edilen sonuç anlam kazanmaktadır. Bununla birlikte, bankanın sektörde faaliyet gösterdiği sürenin uzaması ve toplam varlık büyüklüğündeki artışlar başarısızlık riskini düşürmektedir. Banka performansının artan tecrübe ve istikrarlı büyümeden olumlu etkileneceği yönündeki genel yargı çerçevesinde, elde edilen sonuçların tutarlı olduğu söylenebilir.

Modeldeki etkisi çok düşük de olsa, kredi karşılıklarında meydana gelen artışlar neticesinde teknik başarısızlık riskinin azalması beklenmektedir. Ancak, değişkenin eşleştirildiği faktör (F36) ile korelasyonu (-0,080) oldukça düşük ve % 95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır.

3.7.2.2. MARS Modeli Sonuçları

Geliştirilen MARS modeli önerisi, 8 değişkenle ilişkilendirilmiş 12 temel fonksiyon içermektedir. Tüm gözlemlerin % 73,9'u, başarısızlık tespitinin yapıldığı gözlemlerin % 80,1'i, pozitif net nakit akımının söz konusu olduğu gözlemlerin ise sadece 68,2 %'si doğru sınıflandırmaya tabi tutulabilmiştir. Modelin ayarlı R^2 değeri 0,253 olarak hesaplanmıştır. Sınıflandırma skorlarının üretildiği model denklemi ile temel fonksiyonlara ait kısa açıklamalar aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir:

$$Y = 0{,}352778 - 1{,}50814(BF1) + 51{,}8971(BF2) - 0{,}796516(BF3) - 0{,}15868(BF5) - 1{,}97826(BF6) - 1{,}21086(BF7) + 1{,}04529(BF8) - 0{,}0211152(BF10) + 0{,}442228(BF11) + 86{,}7227(BF13) + 5{,}34952(BF14) + 4{,}30027(BF15) \quad \textbf{(3)}$$

BF1 = max(0, SATHAZIRFINVARLIK_TOPLAMVARLIK + 3,18041e-009);

BF2 = max(0, ULKE_RISKI_OECD - 0,6702);

BF3 = max(0, 0,6702 - ULKE_RISKI_OECD);

BF5 = max(0, 9 - FAALIYET_SURESI);

BF6 = max(0, ALINANKREDI_TOPLAMVARLIK - 0,235);

BF7 = max(0, 0,235 - ALINANKREDI_TOPLAMVARLIK);

BF8 = max(0, OZSERMAYE_TOPLAMVARLIK - 0,08);

BF10 = max(0, YPPASIF_TLPASIF - 1,259);

BF11 = max(0, 1,259 - YPPASIF_TLPASIF);

BF13 = max(0, 0,002 - SERMAYEBENZKREDI_TOPLAMVARLIK);

BF14 = max(0, DEA1VRS - 0,954);

BF15 = max(0, 0,954 - DEA1VRS);

Model içerisinde en yüksek önem düzeyine sahip değişken Satılmaya Hazır Finansal Varlıklar / Toplam Varlıklar olmuştur. BF1'de görüldüğü üzere, satılmaya hazır finansal varlıklardaki artışlar risk azalışıyla desteklenmektedir. Riski düzeyini belirlemede ikinci önemli değişkenin ise Alınan Krediler (Yurtiçi bankalardan ve diğer kuruluşlardan alınan kredileri kapsamaktadır.) / Toplam Varlıklar olduğu tespit edilmiştir. BF6 ve BF7 kodlarıyla temsil edilen temel fonksiyonların model katsayılarının negatif olması, alınan kredilerin kaynak yapısı içerisindeki payının her düzeyde riski azalttığını göstermektedir. Oranının % 23,5'i aşması durumunda azaltıcı etki de büyümektedir. Buna karşın, bu değerin aşılmamasıyla koşulu ile, oranda meydana gelen artışlar neticesinde risk azalışı yavaşlamaktadır.

Döviz cinsinden kaynakların TL kaynaklara oranının 1,259 değerinin üzerinde gerçekleşmesi teknik başarısızlık riskini azaltırken (BF10), söz konusu düğüm değerinin aşılmaması risk katkısı oluşturmaktadır (BF11). Ayrıca, banka yaşının riski azaltıcı bir etki yarattığı yönündeki bulgu, modelin diğer önemli bir tespiti durumundadır. Faaliyet süresinin 9 yılı aşması durumunda, değişkenin etkisi yok olmaktadır (BF5). Ancak, 9. yıla kadar riskteki azalmanın hızı yavaşlamaktadır.

Özsermayenin toplam kaynaklar içerisindeki payının 8 %'i aşması, teknik başarısızlık riski üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır (BF8). Diğer yandan, sermaye benzeri krediler yardımıyla sağlanan fonların payının binde 2'nin altında kalışı, belli bir risk artışı ile sonuçlanmaktadır (BF13). Vadeleri genellikle 5 yılın üzerinde olan ve tasfiye halinde kreditöre hissedardan önce ödenme hakkı tanıyan bu tür uzun vadeli kredilerin (Eken ve Selimler, 2004:157) kaynak yapısı içindeki ağırlığı büyüdükçe (>0,002) riskin yükselişi son bulmaktadır. Uzun vadeli borç finansmanı olanağının bankaların nakit akışları üzerinde olumlu bir etki yaratmış olması doğal karşılanabilir. Bununla birlikte, ülke riski düzeyinin artışı ile birlikte teknik başarısızlık olasılığı da artmaktadır. Ülke riski değişkeninin 0,67 değerinin üzerine çıkması (BF2) riski belirgin bir biçimde artırmakta iken, diğer durumlarda riski kademeli olarak (düşük risk düzeylerinde daha büyük azalma) azalmaktadır (BF3).

Değişken faaliyet ölçeği bazlı kredi kullandırma etkinlik skorunun (DEA1.VRS) teknik başarısızlık olasılığını artırdığı görülmektedir. Kaynakların daha büyük bir bölümün kredi olarak kullandırılması kredi riskini artırmakla birlikte, kısa vadede nakit çıkışlarının büyümesine sebebiyet verebilmektedir. 0,954 değerinin üzerinde veya altında bir etkinlik skoru başarısızlık olasılığını artırırken (BF13 ve BF14), 0,954 değerinin yakalandığı durumlarda risk etkisi ortadan kalkmaktadır. Kredi kullandırma düzeyinin aşırı bir hal alması nakit çıkışlarının hızla büyümesine yol açarken, kullandırılan kredi hacminin düşük seyretmesi faiz gelirlerinde ve dolayısıyla nakit girişlerinde bir azalışa neden olabilmektedir. Bu noktada, söz konusu düğüm değeri optimum kabul edilebilir. BF14'te, etkinlik skorunda düğüm değerine kadar gerçekleşecek yükselişler, başarısızlık olasılığında öngörülen artışı yavaşlatmaktadır.

3.7.3. Genel Net Nakit Akımına (GNA) Dayalı Model Sonuçları

Parametrik olmayan model önerisinin parametrik modellere olan nispi üstünlüğü bu aşamada da söz konusudur. Tablo 13'te yer alan ROC istatistikleri ve Tablo 14'teki performans sonuçları dikkatle incelendiğinde, % 99 güven düzeyinde tüm tasarımının genel tahmin performanslarının yalın bir modelden daha iyi olduğu görülmüştür. BLR (Forward) modeli, en başarılı parametrik model olurken, MARS modelinin nispeten daha başarılı olduğu söylenebilir.

Tablo 13: Konsolide (GNA) Bazlı Teknik Başarısızlık Modellerinin ROC İstatistikleri

Test Result Variable(s)	Area	Std. Error	Asymptotic Sig.	Asymptotic 95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
BLR (BACKWARD)	**0,714**	**0,022**	**0,000**	**0,676**	**0,761**
BLR (FORWARD)	**0,740**	**0,021**	**0,000**	**0,699**	**0,781**
MARS	**0,756**	**0,020**	**0,000**	**0,716**	**0,796**

Tablo 14: Konsolide (GNA) Bazlı Teknik Başarısızlık Modellerinin Tahmin Performansı

MODEL	DEĞİŞKEN SAYISI	EN İYİ EŞİK DEĞERİ	TİP I HATA %	TİP II HATA %	GENEL DOĞRU SINIFLAND. %	Geçerlilik t-Değeri(*)	BRIER SKOR	THEIL R2	EFFRON R2
BLR	11	0,484	25,00	36,97	69,40	9,091	0,205	0,212	0,179
MARS	12 (8)	0,590	39,73	20,23	69,40	9,091	0,204	0,209	0,181

* Tüm modellerin tahmin performansı, 95 % güven düzeyinde önemli bulunmuştur. Bu modellerin t istatistik değerleri kritik t-değerinden yüksektir. (n= 549 ve n-k serbestlik derecesi tüm modeller için Kritik t-değeri > 1,96) Yüksek t-değeri daha iyi performansı ifade etmektedir.

3.7.3.1. İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları

Oluşturulan doğrusal BLR (Forward) model fonksiyonu 11 bağımsız değişken içermektedir. Modelin tüm gözlemler için doğru sınıflandırma yüzdesi % 69,40 olarak gerçekleşmiştir. Nakit akımının negatif olduğu gözlemlerin % 75,0'i, pozitif olduğu durumların % 63,0'ü başarıyla sınıflandırılmıştır. Model için hesaplanan Nagelkerke ve Cox&Snell R^2 değerleri ise sırasıyla, 0,189 ve 0,141 olmuştur. Hosmer&Lemeshow İstatistiği anlamlılık düzeyinin 0,542 olarak hesaplanması, dağılımın analiz için uygun olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 15: Konsolide GNA Bazlı Teknik Başarısızlık Tahmin Modellerine İlişkin Sonuçlar

DEĞİŞKEN ADI	BLR (FORWARD) MODELİ								MARS MODELİ				
	EŞLEŞEN FAKTÖR	FAKTÖR KATSAYISI	ANLAMLILIK	FAKTÖR-DEĞİŞKEN KORELASYONU	EXP(B)	EXP(B).R^2	NİSPİ ÖNEM DÜZEYİ (%)		DEĞİŞKEN	NİSPİ ÖNEM DÜZEYİ (%)	TEMEL FONKSİYON	KATSAYI	ANLAMLILIK
REGRESYON SABİTİ		0,156	0,097		1,169	1,169	98,39		X			0,201	0,009
NETKAR.TOPLAM VARLIK	F3	-0,430	0,033	0,937	0,651	0,571	48,10						
NETFAIZGELIR.TOPLAM GELIR									X	71,19	BF11 BF12	-0,652 -1,054	0,009 0,000
NET FAIZ DISI GELIR.TOPLAM GELIR	F25	-0,204	0,046	0,786	0,815	0,504	42,40		X	41,64	BF7 BF8	-1,407 0,307	0,029 0,024
NETKAR.TOPLAM GELIR													
TOPLAMKREDI.TOPLAM VARLIK	F24	0,300	0,001	0,795	1,350	0,853	71,82						
VADEKADARYATIRIM. TOPLAM VARLIK	F11	0,287	0,002	0,905	1,333	1,092	91,93		X	50,92	BF9	0,494	0,002
ALINANKREDI.TOPLAM VARLIK	F2	-0,186	0,042	0,889	0,830	0,656	55,24						
SERMAYEBENZKREDI.TOPLAM VARLIK	F13	-0,318	0,001	0,935	0,728	0,636	53,57		X	77,35	BF6	18,205	0,000
IHRAÇMENKULKIYMET.TOPLAM VARLIK	F17	-0,279	0,008	0,970	0,757	0,712	59,97		X	45,98	BF15	-7,757	0,004
YPVARLIK.TLVARLIK													
MDV.TOPLAMVARLIK	F22	0,245	0,013	0,856	1,278	0,937	78,86		X	53,09	BF13	20,125	0,002
LOG.GAYRI NAKDI KREDILER													
LOG.TUREVENSTRUMAN	F27	-0,193	0,040	0,600	0,824	0,297	24,98						
ULKE.RISKI.OECD	F14	0,313	0,001	0,932	1,367	1,188	100,00		X	100,00	BF1 BF2	2,305 79,241	0,000 0,001
KAMU.OZEL	F12	0,231	0,014	0,910	1,260	1,043	87,84						
FAALIYET.SURESI									X	75,82	BF3 BF4	-0,027 -0,136	0,001 0,001

BLR modelinde yer alan değişkenlerin nispi önem düzeyleri, bu değişkenlere ait EXP(B) değerlerinin değişken-faktör korelasyonun karesiyle çarpılması sonucu elde edilen rakamlar ışığında belirlenmiştir. EXP (B) değeri, ilgili değişkenin modelin sınıflandırma sonuçları üzerinde yarattığı marjinal etki derecesini yansıtmaktadır. Değerin yüksek oluşu etkinin daha belirgin hale geldiği anlamını taşımaktadır. Değişkenlerin nispi önem düzeyleri modeldeki en iyi değişkenin etki gücüne göre yüzdesel olarak ifade edilmektedir.

Tablo 15'te özetlenmiş olan model sonuçlarına göre, teknik başarısızlık olasılığının artışında en önemli katkıyı ülke riski düzeyi yapmaktadır. Ülke görünümünün olumsuz olduğu durumlarda, başarısızlık riskinin artış gösterdiği belirlenmiştir. Bankacılık faaliyetlerinden kaynaklı net nakit akımına göre belirlenen başarısızlık durumunun tahmininde önemli olduğu tespit edilen Kamu / Özel banka ayırımı gölge değişkeni, bu analizde de önemli bulunmuştur. Bankanın özel bir teşekkül oluşu, başarısızlık riskini 0,191 (=0,231 x $0{,}910^2$) birim artırmaktadır.

Risk katkısı doğru orantılı olan diğer bir değişken ise Vadeye Kadar Olan Yatırımlar / Toplam Varlıklar oranıdır. Orandaki artış vadeye kadar elde tutulacak finansal varlıklara bağlanan nakit fonun artışı anlamına geldiğinden, bu varlık yatırımlarının kısa vadede nakde dönüştürülemeyecek olması nakit sıkıntısı yaşanması ihtimalini artırmaktadır. Benzer şekilde, maddi duran varlıklara yapılan yatırımların artırılması neticesinde de, teknik başarısızlık olasılığında bir artış olacağı öngörülmektedir. Sağlanan fonların, nakit faydası uzun vadeye yayılan varlıkların alımlarında kullanılmış olması bankaların nakit pozisyonlarını olumsuz etkileyebilmektedir.

Toplam Krediler / Toplam Varlıklar oranındaki artışa paralel olarak başarısızlık riskinde de artış olacağı tahmin edilmektedir. Bankaların kullandırdıkları kredi miktarındaki artış, beklendiği üzere, teknik başarısızlık olasılığını büyütmektedir.

Teknik başarısızlık olasılığını ters yönde etkilediği düşünülen en önemli değişkenin İhraç Edilen Menkul Kıymetler / Toplam Varlıklar olduğu anlaşılmıştır. Bankaların, menkul kıymet ihraç etmek suretiyle nakit girişi sağlamaya çalıştıkları sonucu ortaya çıkmaktadır. Net faiz dışı gelirlerdeki artışlar neticesinde riskin azaldığı, toplam varlık kârlılığındaki yükselişin bankanın risk profilini olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

Sermaye benzeri kredi kullanımı ile diğer bankalar veya kuruluşlardan alınan kredilerin bankaların nakit dengesini olumlu etkilediği bu analizde de belirginlik kazanmıştır. Bilanço dışı türev enstrümanların tutar olarak büyümesi başarısızlık olasılığında bir azalma ile karşılık bulmaktadır. Modele dahil edilmeyen değişkenlerin toplam etkisini ifade eden regresyon sabitinin yüksek önem düzeyine (% 98,4) sahip oluşu, başarısızlık riskini etkilemesi muhtemel bazı dışsal faktörlerin de mevcudiyetine işaret etmektedir.

3.7.3.2. MARS Modeli Sonuçları

MARS modelinde 8 adet orijinal değişken kullanılarak oluşturulmuş 12 temel fonksiyon yer almıştır. Genel doğru sınıflandırma oranı % 69,4 olan modelin, TİP I performansı % 60,3, Tip II performansı ise % 79,8 olarak gerçekleşmiştir. Ayarlı R^2 değerinin 0,162 olduğu belirlenmiştir. Skorların hesaplanmasında kullanılan doğrusal regresyon denklemi aşağıdaki gibidir:

$$Y = 0{,}20113 + 2{,}30456(BF1) + 79{,}2413(BF2) - 0{,}0026757(BF3) - 0{,}135603(BF4) + 18{,}2053(BF6) - 1{,}40736(BF7) + 0{,}307437(BF8) + 0{,}494163(BF9) - 0{,}651974(BF11) - 1{,}05377(BF12) + 20{,}1246(BF13) - 7{,}75714(BF15) \quad \textbf{(4)}$$

BF1 = max(0, ULKE_RISKI_OECD - 0,4699);

BF2 = max(0, 0,4699 - ULKE_RISKI_OECD);

BF3 = max(0, FAALIYET_SURESI - 8,25);

BF4 = max(0, 8,25 - FAALIYET_SURESI);

BF6 = max(0, 0,012 - SERMAYEBENZKREDI_TOPLAMVARLIK);

BF7 = max(0, NETFAIZDISIGELIR_TOPLAMGELIR + 0,0727058);

BF8 = max(0, -0,0727058 - NETFAIZDISIGELIR_TOPLAMGELIR);

BF9 = max(0, VADEKADARYATIRIM_TOPLAMVARLIK - 0,004);

BF11 = max(0, NETFAIZGELIR_TOPLAMGELIR - 0,406286);

BF12 = max(0, 0,406286 - NETFAIZGELIR_TOPLAMGELIR);

BF13 = max(0, MDV_TOPLAMVARLIK - 0,087);

BF15 = max(0, IHRAÇ_MENKULKIYMET_TOPLAMVARLIK + 4,11399e-011);

En önemli risk belirleyicisi OECD kaynaklı ülke riski verileri olmuştur. Değişkenin temel alındığı BF1 ve BF2 kodlu fonksiyonların model katsayıları pozitiftir. Ülke riski arttığında başarısızlık ihtimali de yükselmektedir. Ancak, ülke riski değişimi 0,4699 değerine ulaşıncaya kadar riskteki artış daha ciddi boyutlarda olmaktadır. Risk üzerinde belirleyici olduğu düşünülen ikinci önemli değişken ise faaliyet süresidir. Faaliyet süresinin başarısızlık lasılığını azalttığı BF3 ve BF4 kodlu temel fonksiyonlar yardımıyla görülebilmektedir.

Net faiz gelirlerindeki artışlar başarısızlık riskini düşürmektedir (BF11 ve BF12). Benzer bir etki net faiz dışı gelirler için de söz konusudur (BF7 ve BF8). Bu sonuç, faiz gelirlerinin toplam gelirler içerisindeki payında sağlanacak istikrarlı artışın başarısızlık olasılığının azaltılması açısından taşıdığı nispi işlevselliği göstermektedir. Bununla birlikte, bankaların kullandıkları sermaye benzeri kredilerin toplam kaynaklar içerisindeki payının sıfıra yaklaşması risk artışı yaratmaktadır. Sermaye benzeri kredilerin ağırlığının en az 1,2 % olması koşuluyla (BF6) risk artırıcı etkinin ortadan kalktığı söylenebilir.

Maddi duran varlıklara ve uzun vadeli finansal varlıklara yapılan yatırımların risk artırıcı etkisi BF9 ve BF 13 kodlu fonksiyonlar yardımıyla modele taşınmaktadır. Menkul kıymet ihraçlarındaki artışların BF15'teki risk azaltıcı etkisi BLR modelinin sonuçlarıyla benzerlik arz etmektedir.

4. SONUÇ

Bankacılık başlı başına bir risk yönetim işidir. Banka faaliyetlerinin çeşitliliği nedeniyle maruz kalınan risklerin sayısı ve niteliği, diğer işletmelere nazaran ciddi anlamda farklılık göstermektedir. Kâr amacı güden diğer işletmelerde olduğu gibi bankaların da nihai amacı, söz konusu bu riskleri, kârlılığı istenen düzeyde ve sürekli kılacak şekilde yöneterek, toplam varlık değerini ve banka hissedarlarının refah düzeyini artırmaktır. Ancak, banka işletmelerinin reel sektör işletmelerine kıyasla daha yüksek kaldıraç oranları ile çalışıyor olmaları, başta mevduat sahipleri olmak üzere ortaklar dışındaki tüm fon sağlayıcıların, banka faaliyetleri nedeniyle ortaya çıkan risklerden daha çok etkilenmelerine yol açmaktadır.

Temel performans kriterleri arasında yer alan likidite, kârlılık ve ödeme gücü kavramları, bankalar için çözülmesi gereken önemli faaliyet ikilemlerini ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle, kârlılığını artırmak isteyen bankaların daha fazla getiri sağlamak adına riski yüksek varlık yatırımları gerçekleştirmeleri, kullanılan fonların zamanında ve gerektiği tutarlarda geri dönmemesi halinde likidite ve ödeme gücü sorunlarına neden olabilmektedir. Bu noktada, risk iştahının optimum düzeyde tutulması ve varlıklar ile yükümlülükler arasında vade-getiri uyumunun sağlanması gereklidir. Performans ikilemlerinin çözüme kavuşturulması ve faaliyetlerin dengeli bir şekilde yürütülmesi amaçlarına hizmet eden GAP analizi ve aktif-pasif yönetimi gibi entegre yönetim uygulamaları söz konusudur.

Banka faaliyetlerinin sürdürülebilmesinde yabancı kaynakların ve dolayısıyla, bankacılık sistemine duyulan güvenin önemi büyüktür. Topladıkları mevduatları kredi olarak kullandırmak veya daha farklı yatırımlara yönlendirmek suretiyle sermayenin tabana yayılmasını sağlamaya çalışan mevduat bankalarının faaliyetlerine sorunsuz bir şekilde devam edebilmeleri, mevduat sahiplerinin beklentilerini yeterince karşılayabilmeleri ile mümkündür. Diğer bir ifadeyle, mudilerce yatırılan paraların beklenen asgari getirileri ile birlikte zamanında geri ödenmesi, bankaya duyulan güven açısından ehemmiyet arz etmektedir. Bu doğrultuda, mevduat birikimleri kullanılarak gerçekleştirilen yatırımlar nedeniyle üstlenilen risklerin doğru ve etkin yönetilmesi zaruri hale gelmektedir.

Bahsi geçen ihtiyaca binaen bankaların teknik başarısızlık risk düzeylerini (veya likidite performansları) tahmin etmeye yönelik parametrik ve parametrik olmayan modeller geliştirmeye çalıştığımız bu çalışmada, İkili Lojistik Regresyon (BLR) analizi ile birlikte MARS tekniği kullanılmıştır. Likidite performansı ile ülke riski, kredi kullandırma etkinliği, sermaye yeterliliği, kârlılık ve aktif-pasif yapılarına ilişkin tercihlerin ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Likidite ölçütü olarak, faaliyetlerden kaynaklanan net nakit akımı (FKNA) ve genel net nakit akımı (GNA) değerleri esas alınmıştır. Böylelikle her teknik için toplam dört adet (konsolide FKNA – konsolide GNA – konsolide olmayan FKNA – konsolide olmayan GNA) model önerisine ulaşılmıştır. Tekniklerin modül ve model tasarımı bazında hesaplanan tahmin performansları ROC analizi, Effron's R^2, Brier Skor, Geçerlilik t-değeri ve Genel Doğru Sınıflandırma Yüzdeleri doğrultusunda karşılaştırılarak, en iyi model seçeneklerine ulaşılmıştır. Tüm model sonuçlarının analiz ve teknik bazında özet bir değerlendirmesi Tablo 16'da yer almaktadır.

Tabloda yer alan özet bilgiler incelendiğinde, bankacılık faaliyetlerinden kaynaklanan net nakit akımı ve genel net nakit akımına dayalı olarak geliştirilen model önerilerine ilişkin olarak aşağıdaki ortak tespitlere ulaşılmaktadır:

- Ülke ekonomisinin genel görünümündeki olumsuz değişim, dolayısıyla ülkenin dış ticaret performansındaki olumsuz gelişmeler, bankaların maruz kaldıkları teknik başarısızlık riskini artırmaktadır.
- Kredi olarak kullandırılan kaynak miktarındaki nispi artışlar nakit dengesini menfi yönde etkilemektedir. Mevduat hacminin nakit değerlere kıyasla daha fazla büyümesi risk artışı ve likidite sorunu ile sonuçlanmaktadır.
- Analiz dönemi içerisinde döviz cinsinden varlıklara ağırlık verilmesi riski artırmıştır. Döviz cinsinden kaynakların lehine oluşturulan kaynak yapıları, teknik başarısızlık olasılığını zayıflatmaktadır. Bu durum, TL'nin genel olarak değer kazandığı analiz dönemimize özgü spesifik bir sonuçtur. Farklı ekonomik koşullarda ilişkilerin yönünde bir değişiklik oluşması muhtemeldir. Kısaca, pasif ve aktif yapılarında para birimi kompozisyonu önemli bir risk etkisine sahip görünmektedir.
- Maddi duran varlıklara yapılan yatırımlardaki belirgin artışlar, bankaların kısa vadeli nakit pozisyonlarını ve risk profilini olumsuz etkilemektedir. Maddi duran varlık ve vadeye kadar elde tutulacak finansal varlıklar gibi uzun vadeli varlık grubu yatırımlarındaki büyüme, teknik başarısızlık risk artışı ile sonuçlanmaktadır. Bu bulgu, geri dönmeyen ipotekli kredilerin başka bir etkisi olarak da değerlendirilebilir.
- Özel bankaların risk duyarlılığı daha fazladır. Ayrıca, finansal kiralama borçları nedeniyle daha fazla riske maruz kalındığı anlaşılmaktadır.
- Toplam varlık değerindeki artışla birlikte teknik başarısızlık olasılığının düştüğü söylenebilir.
- Sektör tecrübesi arttıkça teknik başarısızlık yaşama olasılığı düşmektedir. Sektör tecrübesi (faaliyet süresi), bankaları riske karşı daha duyarlı ve dirençli hale getirmektedir.
- Kullandırılan kredilerden sağlanan faiz gelirlerindeki artışın teknik başarısızlık riskini düşürdüğüne ilişkin bulgulara ulaşılmıştır. Net faiz dışı gelirlerde yaşanan değişimlerin risk üzerindeki etkisi benzer şekildedir.
- Bankaların ellerinde daha fazla satılmaya hazır menkul kıymet bulundurmaları, finansmanda sermaye benzeri krediler ile mali kesimden sağlanan kredilere ağırlık vermeleri likidite performansı açısından olumludur. Ayrıca, nakit sıkıntısının özellikle menkul kıymet ihraç etmek suretiyle ortadan kaldırılmaya çalışıldığı anlaşılmaktadır.
- Artan mali başarı ve faaliyet etkinliği (kredi kullandırma etkinliği ve sermaye yeterliliği) neticesinde gayri nakdi kredi hacminde büyüme yaşanmaktadır.
- Beklendiği üzere, artan kârlılıkla birlikte teknik başarısızlık riski azalmaktadır.
- Türev piyasa işlemleri ile riske karşı koruma sağlanabilmektedir. Türev enstrümanlardan faydalanma derecesi, riskin aşağı yönlü hareketine yol açmaktadır.

Tablo 16: Konsolide Teknik Başarısızlık Tahmin Modeli Değişkenlerinin Risk Etkisine İlişkin Özet Durum

DEL	BANKACILIK FAALİYETLERİNDEN KAYNAKLANAN NET NAKİT AKIMI		GENEL NET NAKİT AKIMI	
	RİSK ARTIŞI	**RİSK AZALIŞI**	**RİSK ARTIŞI**	**RİSK AZALIŞI**
İKİLİ LOJİSTİK REGRESYON (BLR)	*Ülke Riski *Mevduat / Nakit Değer *Mevduat / Toplam Varlıklar *Toplam Kredi / Toplam Varlık *Kamu (0) / Özel (1) Ayırımı *YP Varlık / TL Varlık	*LOG (Toplam Varlık) *Net Kâr / Toplam Varlık *Net Faiz Dışı Gelir / Toplam Gelir *Kredi Karşılıkları / ToplamVarlıklar *Finansal Kir. Borçları / Topl. Varlıklar *Satılmaya Hazır Fin.Varlık / Toplam Varlık *YP Pasif / TL Pasif *LOG (Gayrinakdi Kred.) *Faaliyet Süresi	*Toplam Krediler / Toplam Varlık *Vadeye Kadar Yatırımlar / Toplam Varlıklar *MDV / Toplam Varlık *Kamu (0) / Özel (1) Banka Ayırımı *Ülke Riski	*Net Faiz Dışı Gelirler / Top.Varlıklar *Net Kâr / Toplam Varlıklar *Alınan Krediler / Toplam Varlıklar * Sermaye Benzeri Krediler / Toplam Varlıklar *İhraç Menkul Kıymetler / Toplam Varlık *LOG (Türev Enstrümanlar)
MARS	*Özsermaye / Toplam Varlık *Kredi Kullandırma Etkinliği VZA Skoru (DEA1VRS > 0,954) *Ülke Riski	*Satılmaya Hazır Finansal Varlık / Toplam Varlık *Alınan Krediler / Toplam Varlıklar *Sermaye Benzeri Krediler / Toplam Varlıklar *YP Pasif / TL Pasif *Faaliyet Süresi (9 yıla kadar azalan oranda risk azalışı) *Kredi Kullandırma Etkinliği VZA Skoru (DEA1VRS < 0,954)	*MDV / Toplam Varlıklar *Ülke Riski *Vadeye Kadar Elde Tutulacak Finansal Varlıklar / Toplam Varlıklar	*Net Faiz Gelirleri / Topl.Gelirler *Net Faiz Dışı Gelirler / Top.Gelirler *Sermaye Benzeri Krediler / Toplam Varlık (Düğüm değerine kadar, orandaki artışlar risk artışını yavaşlatmaktadır.) *Faaliyet Süresi *İhraç Edilen Menkul Kıymetler / Toplam Varlıklar

Modellere ilişkin genel değerlendirmelerin ışığında, bankaların teknik başarısızlık yaşamalarına yol açan en önemli iki nedenin; olumsuz ülke riski profili ve etkin olmayan kredi kullandırma işlevi olduğu anlaşılmaktadır. Genel ekonomik görünümün özellikle olumsuz olduğu dönemlerde, bankaların daha fazla kredi kullandırabilmek ve faiz geliri elde edebilmek için bu amaca tahsis ettikleri kaynak miktarını artırmaları, faiz geliri veriminin düşük olması ve toplanan mevduatlar için ödeyecekleri faizlerin yarattığı yükün artan faiz oranları ile birlikte daha da ağırlaşması, teknik başarısızlık olasılığını ciddi şekilde yükseltmektedir. Krediler için tahsis edilen kaynak tutarının artırılması durumunda, etkin kredi yönetimini sağlamak amacıyla kredi kullandırma

kararlarında daha seçici olunması ve mevduatlarla krediler arasındaki vade uyumuna daha fazla riayet edilmesi gerekmektedir. Söz konusu bu problemin özel bankalar için daha belirgin hale geldiği ve devamı halinde daha ciddi sonuçlar doğurabildiği anlaşılmaktadır. Buna karşın, bankaların artan sektör tecrübesiyle birlikte daha başarılı ve işlevsel risk yönetimi uygulamalarına sahip hale geldikleri düşünülebilir. Bununla birlikte, büyük ölçekli bankaların daha az sıklıkla teknik başarısızlık yaşadıkları tespit edilmiştir.

Kredi riskinin yükseldiği ve buna bağlı olarak, kredi kullandırma etkinlik düzeyinde belli bir azalmanın olası hale geldiği durumlarda, bankaların nakit pozisyonlarını uzun vadeli borçlanma yoluna giderek kapatmaya çalıştıkları ve böylelikle teknik başarısızlık olasılığını azaltmayı başardıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca, daha fazla nakit değer bulundurmak suretiyle kendilerini daha fazla güvence altına alabildikleri görülmektedir.

Dış ticaret performansına dayalı ülke riski projeksiyonlarının olumsuz olduğu dönemlerde, uzun vadeli finansal ve reel yatırımlara ağırlık verilmeyerek daha ziyade likiditesi yüksek finansal varlık yatırımlarına öncelik tanınması, olası nakit darboğazlarını önleyecektir. Buna mukabil, reel kur endeksinin TL lehine değişim gösterdiği dönemlerde döviz cinsinden kaynaklar ile TL varlıklara ağırlık verilmesi, değişimin TL aleyhine olduğu zaman dilimlerinde ise tercihin Döviz Cinsinden Varlıklar ile TL kaynaklar yönünde kullanılması doğru bir strateji olarak kabul edilebilir.

KAYNAKÇA

Altıntaş, M.Ayhan; (2006), **Bankaclıkta Risk Yönetimi ve Sermaye Yeterliliği: 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu, Basel I ve Basel II Düzenlemeleri Çerçevesinde**, Ankara: Turhan Kitabevi.

Altman, Edward I.; (1993), **Corporate Financial Distress and Bankruptcy: A Complete Guide to Predicting and Avoiding Distress and Profiting from Bankruptcy**, New York: John Wiley and Sons.

Anson Mark J.P., Frank J.Fabozzi, Moorad Choudhry ve Ren-Raw Chen; (2004), **Credit Derivatives: Instruments, Applications and Pricing**, New Jersey: John Wiley&Sons.

Back Barbro vd.; (1996) "Choosing Bankruptcy Predictors Using Discriminant Analysis, Logit Analysis, and Genetic Algortihms", **Turcu Center for Computer Science**, (Teknik Rapor), Sayı.40.

Cooper, John C.B.; (1999), "Artificial Neural Networks Versus Multivariate Statistics: An Application from Economics", **Journal of Applied Statistics**, Cilt: 26, Sayı: 8, pp.909 – 921.

Craven, M.W. ve J.W.Shavlik; (1996) "Extracting Tree-Structured Representations of Trained Networks", **Advances in Neural Information Processing Systems**, MIT Press, Cambridge MA.

Craven P ve G.Wabha (1979); "Smoothing Noisy Data with Spline Functions – Estimating the Correct Degree of Smoothing by Method of Generalized Cross-Validation", **Numerische Mathematik**, Cilt. 31 Sayı: 4, pp. 317-403

Das Abhiman ve Saibal Ghosh; (2007) "Determinants of Credit Risk in Indian State – Owned Banks: An Empirical Investigation", Economic Issues, Cilt: 12, Bölüm: 2.

Eken, Mehmet Hasan ve Hüseyin Selimler; (2004), **Banka Muhasebesi**, İstanbul: Der Yayınları.

Evanoff, Douglas D., David S.Hoelscher ve George G.Kaufman (2009), **Globalization and Systemic Risk**, Singapore: World Scientific Publishing

Friedman, Jerome H.; (1991) "Multivariate Adaptive Regression Splines", **Annals of Statistics**, Cilt. 19 (1).

Greuning Hennie Van; (2005), **International Financial Reporting Standards: A Practical Guide**, Washington DC: The World Bank Pres.

Hale Roger H.; (1983), **Credit Analysis: A Complete Guide**, USA: John Wiley and Sons.

Keeley, M. (1990), "Deposit Insurance, Risk and Market Power in Banking", **American Economic Review**, Cilt: 80, s. 1183.

Lütkebohmert Eva; (2009), **Concentration Risk in Credit Portfolios**, Bonn: Springer.

Maddala G.S.; (2004) **Introduction to Econometrics**, 3.Baskı, New York: John Wiley and Sons.

McClave James, P.George Benson ve Terry Sincich; (2001) **Statistics for Business and Economics**, 8.Baskı, Upper Saddle River: Prentice Hall.

Özdamar Kazım; (2002) **Paket Programlar ile İstatistiksel Analiz – 1**, 4.Baskı, Eskişehir, Kaan Kitabevi.

Parasız, İlker (2009), **Para, Banka ve Finansal Piyasalar,** 9.Baskı, Bursa: Ezgi Kitabevi

Salford Systems, **MARS User Guide**, www.salfordsystems.com (Çevrimiçi), 27.09.2010.

Setiono R. ve H.Liu; (1996) "Symbolic Representation of Neural Networks", **IEEE Computer**, Cilt: 29, No: 3.

Tatlıdil Hüseyin; (1996) **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz**, 1.Baskı, Ankara, Cem Web Ofset Ltd.

Tunay, K.Batu; (2001) "Türkiye'de Paranın Gelir Dolaşım Hızlarının MARS Yöntemiyle Tahmini", **ODTÜ Gelişme Dergisi**, Cilt: 28, Sayı: 3-4.

K.Batu Tunay (2005), **Finansal Sistem: Yapısı, İşleyişi, Yönetimi ve Ekonomisi**, İstanbul: Birsen Yayınevi, 2005

Uzunoğlu Sadi; (2007), **Para ve Döviz Piyasaları**, 3.Baskı, İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Effects Of Country Risk Forecasts Based On Foreign Trade Performance And Currency Choices In Asset-Liability Management On Banks' Liquidity Performance: An Empirical Analysis

Erol MUZIR
Yalova University,
Faculty of Economics and Administrative Sciences, Yalova, Turkey
erol.muzir@yalova.edu.tr

Ayberk ŞEKER
Yalova University,
Faculty of Economics and Administrative Sciences, Yalova, Turkey
ayberk.seker@yalova.edu.tr

Extensive Summary

The concepts of liquidity, profitability and solvency are among the basic performance criteria of banking industry that refer to important dilemmas concerning bank activities. Banks with a desire to increase their profitability may have to make investments or placements relatively risky assets offering relatively high returns. Any problems with expected cash flows from these asset investments can lead to liquidity bottlenecks and solvency concerns that may result in bankruptcy. At this juncture, macroeconomic views and the extent to which banks could succeed to implement a successful asset-liability management are considered to be effective on this situation.

Banks aiming to continue their operations effectively and efficiently must concentrate on how to protect the rights of parties who provide them with capital and should manage all risks relevant to their operations. This is possible only when banks can correctly identify, measure and may be eliminate their risk exposures.

The foremost purpose of this paper that presents some parametric and non-parametric model proposals towards measuring banks' risk of technical insolvency (failure) as based on their liquidity performance is to discern how specific choices regarding asset-liability structure of banks and country risk predictions concerning overall foreign trade performance affect liquidity position of those banks. Moreover, possible impacts of lending efficiency and capital adequacy on liquidity performance are argued.

The models presented are also expected to throw a light on how to assess technical insolvency risk by measuring liquidity risk. To develop liquidity risk forecasting models in which net cash flow position (positive or negative) is accepted to be a practical indicator of liquidity performance and some relevant financial ratios mainly concerning asset-liability management choices as well as non-financial information such as length of operating time, separation of public or private bank and separation of domestic or foreign bank, are used as explanatory variables, the binary logistic regression and MARS techniques have been undertaken. For this purpose, some parametric and non-parametric risk estimation models have been developed using the consolidated financial and non-financial data that were reported on a quarterly basis by

26 Turkish and foreign deposit banks within the period between March 2003 and March 2009 to predict changes in the balances of both net cash flows from banking activities and overall net cash flows.

According to the findings of the models developed by undertaking Binary Logistic Regression and Multivariate Adaptive Regression Splines (MARS), it is concluded that foreign trade performance based country risk forecasts are positively correlated with technical failure risk exposure while currency compositions of assets and liabilities are significantly effective on risk level. In addition, we also observe that foreign banks are relatively less exposed to technical failure risk and infer that increasing lending efficiency and better capital adequacy could lead to pretty liquidity performance, as expected. Moreover, it is concluded that private banks are more exposed to liquidity risk as compared to their public counterparts while we have no sufficient findings supporting the opinion that foreign banks have relatively low risk with respect to domestic ones. Additionally, we present some results proving decreases in risk level as banks' industry experience gets longer

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Muhasebecilik Hizmetlerinde Değiştirme Maliyetleri

Switching Costs in Accounting Services

Fatih KOÇ
Balıkesir Üniversitesi,
Burhaniye Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu,
Balıkesir, Türkiye
fkoc@balikesir.edu.tr

Nisa Kıymet ŞAHİN
Balıkesir Üniversitesi,
Bigadiç Meslek Yüksekokulu,
Balıkesir, Türkiye
nisasahin@balikesir.edu.tr

Özet

Müşterilerin hizmet satın aldığı firmayı değiştirmek istemesi sonucu karşılaşacakları maliyetler olarak tanımlanan değiştirme maliyetleri, muhasebe hizmetleri alanında da ele alınması gereken önemli bir konudur. Özellikle küçük işletme sahiplerinin uzmanlık gerektiren muhasebe işlemleri hakkında bilgi sahibi olmaması ve hizmet satın alınan muhasebecilerle işletmelerin özel bilgilerini paylaşmaları değiştirme maliyetlerini daha önemli hale getirmektedir. Bu çalışmanın amacı, Türkiye'de muhasebe hizmeti satın alan küçük işletmeler açısından değiştirme maliyeti kavramını (ilişkisel maliyet, prosedürsel maliyet ve finansal maliyet), belirleyicilerini (algılanan hizmet kalitesi, hizmetin önemi ve hizmet hataları) ve sonuçlarını (yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma) incelemektir. Araştırma, Türkiye'de Balıkesir ili şehir merkezindeki küçük işletmeler üzerinde yapılmıştır. Toplam 405 küçük işletme ile görüşülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre, değiştirme maliyetinin belirleyicileri olan algılanan hizmet kalitesi değiştirme maliyetinin tüm boyutlarını pozitif, hizmetin önemi prosedürsel ve ilişkisel maliyeti pozitif, hizmet hataları prosedürsel ve ilişkisel maliyeti negatif etkilemektedir. Değiştirme maliyetinin boyutlarının yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma değişkenleri üzerindeki etkileri incelendiğinde, prosedürsel ve ilişkisel maliyet boyutları pozitif bir etkiye sahipken, finansal maliyet değişkeninin herhangi bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Kalite, Hizmetin Önemi, Hizmet Hataları, Değiştirme Maliyeti, Davranışsal Niyetler, Muhasebe Hizmetleri

Abstract

Switching cost is defined as possible costs that customers may encounter when they want to change the firm they buy service, and an important subject in terms of accounting services. Particularly, small business entrepreneurs' not having knowledge about accounting procedures, and sharing private information with accounting firms make switching costs more important for accounting services. Thus, the aim of this study is to investigate the concept of switching costs (relational cost, procedural cost and financial cost), its determinants (perceived service quality, service importance, and service failures), and consequences (re-purchasing, and recommending to others). The

research was conducted on small business entrepreneurs in down-town of Balıkesir in Turkey. Total 405 small business entrepreneur owners were interviewed. According to results of the study, perceived service quality positively affects all dimensions of switching costs, significance of service positively affects procedural and relational costs, and service failures negatively affect procedural and relational costs. The results showed that while procedural and relational costs positively affect re-purchasing and recommending to others variables, financial cost did not have any effect on these variables.

Keywords: *Percieved Quality, Service Importance, Service Failures, Switching Costs, Behavioral Intentions, Accounting Services.*

1. Giriş

Küçük işletmelerin uzmanlık isteyen muhasebe işlemlerini tam anlamıyla kendi imkanları ile sürdürebilmeleri çok olası değildir. Bu nedenle, Türkiye'de, küçük işletmelerin birçoğu muhasebe hizmetini, dışarıdan gerekli uzmanlık bilgisine ve donanıma sahip muhasebeciler tarafından hizmet satın alarak yapmaktadırlar. Bu durum küçük işletmeler ve hizmet satın aldıkları muhasebe firmaları arasında tarafların çıkarına dayalı bir ilişki doğurmaktadır. Bu çıkar korunduğu müddetçe taraflar arasındaki ilişki devam edecektir. İlişkinin devam etmesinde önemli olan kavramlardan bir tanesi de değiştirme maliyetleridir. Değiştirme maliyetleri müşterilerin ürün satın aldıkları firmayı değiştirmeleri sonucunda karşılaşacakları sorunları ve zorlukları ifade eder (Jones, Motherbaugh ve .Beatty, 2000; Burnham, Freys ve Mahajan, 2003). Eğer müşteri için değiştirme maliyetleri yüksekse, müşteri başka bir firmaya geçmek istemez (Aydın ve Özer, 2005). Bu noktada değiştirme maliyetlerinin işletmelere ve müşterilere sağladığı önemli faydalar vardır. İşletmeler için, müşterilerin firma ile kalması (Keaveney, 1995; Jones, Mothersbaugh ve Beatty, 2000; Burnham vd., 2003) yüksek karlılık ve pazar payının artması gibi ekonomik sonuçlar doğurmakta, tüketiciler için temelde ihtiyacın giderilmesi ve buna bağlı olarak memnuniyet sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Değiştirme maliyeti kavramı literatürde birçok farklı alanda incelenmiş olmasına rağmen, muhasebe hizmetleri alanında ele alınmadığı görülmektedir. Özellikle endüstriyel pazarda, değiştirme maliyetleri akademisyenlerin odaklandığı bir kavramdır. Bu açıdan bakıldığında, küçük işletmelerin hizmet satın aldığı diğer işletmelerle ilişkilerinin incelenmesi hem akademisyen hem de uygulayıcılar açısından önemlidir. Bu çalışmada küçük işletmelerle muhasebecileri arasındaki ilişki değiştirme maliyetleri kavramı çerçevesinde ele alınmıştır. Değiştirme maliyetlerinin belirleyicisi olan değişkenler ve değiştirme maliyetlerinin sonuçlarının neler olduğu bu çalışmanın temel çıkış noktasını oluşturmaktadır. Yapılan literatür taraması sonucu, değiştirme maliyetlerinin öncülü olan üç farklı değişken belirlenmiştir. Bunlar hizmetin önemi, hizmet hataları ve algılanan kalite kavramlarıdır. Çıktı değişken olarak da davranışsal niyetler tercih edilmiştir.

Küçük işletmeler açısından muhasebecilik hizmetleri, hem kendi faaliyetlerinin kayıt altına alınması ve mevcut durum hakkında bilgi edinilmesi hem de devlet ile olan işlerinin sorunsuz devam etmesi için oldukça önemlidir. Bu nedenle hizmetin önemi kavramı, muhasebe hizmetleri için küçük işletmeler açısından ele alınması gereken bir faktördür. Bu kavram, müşteriler için satın alınan/alınacak olan mal veya hizmetin ifade ettiği anlam veya önem düzeyi ile ilgilidir (Tokman, Davis ve Lemon, 2007) . Bunun

yanı sıra, muhasebecilerin sundukları hizmeti hatasız sunması veya hataların minimum düzeyde olması ve sunulan hizmetin kalitesinin yüksek düzeyde olması, taraflar arasındaki ilişkinin devam etmesi noktasında oldukça önemlidir.

Bu çalışma kapsamında, küçük işletmeler için muhasebecilik hizmetinin öneminin değiştirme maliyetlerini artıracağı, yaşanılacak hizmet hatalarının değiştirme maliyetlerini azaltacağı ve kaliteli hizmet sunumunun değiştirme maliyetlerini arttıracağı öngörülmektedir. Bunlara ek olarak, değiştirme maliyetlerinin yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma niyetlerini artırıcı etki yapacağı düşünülmektedir. Yapılan literatür araştırması kapsamında, değiştirme maliyetlerinin muhasebecilik hizmetlerinde daha önce ele alınmamış olması, değiştirme maliyetlerinin belirleyicisi olarak hizmetin önemi değişkeninin ilk defa incelenmesi, hizmet hataları değişkeninin muhasebe hizmetleri açısından daha önce ele alınmamış olması ve algılanan hizmet kalitesi ile değiştirme maliyetlerinin nedensellik ilişkisi çerçevesinde muhasebe hizmetleri alanında incelenmesi bu çalışmanın özgün tarafını oluşturmaktadır.

2. Literatür Taraması

Bu araştırma değiştirme maliyetleri, değiştirme maliyetlerinin belirleyicileri ve davranışsal niyetler değişkenleri arasındaki etki düzeylerini incelemek için tasarlanmıştır. Bundan sonraki aşamada bu kavramlar ele alınacaktır.

2.1. Değiştirme maliyetleri

Değiştirme maliyetleri bir müşterinin hizmet aldığı bir firmadan başka bir firmaya geçmesi sonucu karşılaştığı maliyetlerdir (Porter, 2007). Başka bir tanımda (Jones, Reynolds, Mothersbaugh ve Beatty, 2007) değiştirme maliyetleri, müşterilerin hizmet satın aldıkları firmayı değiştirdiğinde, vazgeçtikleri ayrıcalıklar veya karşılaştıkları cezalar olarak tanımlanır. Bu maliyetler hem parasal hem de parasal olmayan maliyetleri içerebilir. Bunun yanı sıra, değiştirme maliyetleri gerçek veya algılanan maliyetler şeklinde de olabilir (Caruana, 2004).

Değiştirme maliyetleri bir çok çalışmada çok boyutlu olarak ölçülmüştür. Değiştirme maliyetleri; araştırma maliyetleri, işlem maliyetleri, duygusal maliyetler, bilişsel çabalar ve sosyal ve psikolojik riskleri içerebilir (Meng ve Elliot, 2009a). Burnham, Freys ve Mahajan (2003) değiştirme maliyetlerini; prosedürsel, finansal ve ilişkisel maliyet şeklinde sınıflandırmıştır. Benzer şekilde, Jones vd. de (2007) üç tür değiştirme maliyetinden bahsetmiştir. Bunların ilki müşterilerin çalışanlarla ve işletmeyle geliştirdiği iyi ilişkileri içeren sosyal maliyetlerdir. İkincisi ise, fayda kaybı maliyetleri olarak isimlendirilen ve indirimler veya kazanımlar gibi maddi değerleri içeren maliyetlerdir. Üçüncüsü ise prosedürsel maliyet olarak adlandırılmıştır. Yeni bir firmaya geçmek nedeniyle kaybedilen zaman ve harcanması gereken çaba ile ilgili yeni durumda öğrenilmesi gereken süreçleri kapsar. Bu çalışmada da, Burnham vd. (2003) ile Jones vd.'nin (2007) çalışmalarındaki yapılar dikkate alınarak üç tür değiştirme maliyetinin var olduğu kabul edilmiştir. Bunlar; prosedürsel maliyet (zaman ve çaba harcanması ile ilgili yeni durumda öğrenilmesi gereken süreçler), finansal maliyet (maddi kayıp, indirimler ve maddi ayrıcalıkların kaybı vb.) ve ilişkisel maliyetlerdir (müşterilerin çalışanlarla ve işletmeyle geliştirdiği iyi ilişkilerin kaybedilmesi ve bunun sonucu olarak duygusal sıkıntı yaşama).

Müşteriler, satın aldıkları bir üründen memnun olmadıkları ve beklentilerinin karşılanmadığı durumlarda ya şikayet etmekte yada ürün satın aldığı firmayı

değiştirmektedir (Anderson ve Sullivan, 1993). Müşterilerin ürün satın aldığı işletmeyi değiştirmesi firmaların karlılıklarını, performanslarını ve daha ileri boyutta yaşamlarını olumsuz etkileyecektir. Bu noktada, değiştirme maliyetleri firmalar için önem arz etmektedir. Çünkü değiştirme maliyetleri arttıkça müşteri bağlılığı ve davranışsal niyetler gibi olumlu tüketici tutumları da artış göstermektedir (Blasco, Saura, Contrib ve Valezquez, 2010). Değiştirme maliyeti, müşteri sadakatini artırması ve firmanın kısa dönemde hizmet kalitesinde meydana gelecek dalgalanmalardan daha az etkilenmesini sağlaması açısından önem taşımaktadır (Aydın, Özcan ve Yücel, 2007). Değiştirme maliyetleri, müşterilerin firmada kalmasını sağlayan önemli araçlardan biriside değiştirme maliyetleridir (Fornell, 1992; Keaveney, 1995; Jones, Mothersbaugh ve Beatty, 2000; Burnham vd., 2003). Diğer sektörlere nazaran, hizmet sektöründe değiştirme maliyetlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Grembler ve Brown, 1996).

2.2. Değiştirme maliyetlerinin belirleyicileri

Bu çalışmada değiştirme maliyetlerinin belirleyicileri olarak hizmetin önemi, hizmet hataları ve algılanan kalite değişkenleri ele alınmıştır. Bundan sonraki aşamada bu üç kavram açıklanmaya çalışılacaktır.

2.2.1. Hizmetin önemi

Ürün önemi kavramı müşterilerin satın aldıkları ürünün kendileri için ne kadar önemli olduğunu ifade eden bir kavramdır (Martilla ve James, 1977). Block ve Richins'a (1983) göre ürün önemi, bir müşterinin bir ürüne uzun süreli bağlanma düzeyi veya belirli bir duruma yönelik hedefleri ile alakası ifade eder. Bu noktada, her ürünün her müşteri için aynı anlama gelmediğini ifade edebiliriz. Doğal olarak, ürünler müşterilere göre farklı düzeyde öneme sahiptir. Örnek olarak sağlık hizmetleri, hasta olan bir birey ile hasta olmayan biri için aynı derecede öneme sahip değildir. Hizmetin önemi kavramı ise, satın alınmış/alınacak bir hizmetin müşteri için kişisel anlamı ve müşteri ile ilişkisi veya her ikisidir (Tokman, Davis ve Lemon, 2007). Hizmetin önemi, tüketicinin hizmete ilişkin değerlendirmeleri ile bunu belirleyen kavramlar arasında önemli bir role sahiptir (Shao, Baker ve Wagner, 2004). Önemin düzeyi tüketici karar verme sürecini, karar sonrası değerlendirme sürecini, pazarlama iletişimine yönelik cevapları, tüketicinin satın alma öncesi harcadığı zaman ve çaba düzeyini etkilemektedir (Blosch ve Richins, 1983).

2.2.2. Hizmet hataları

Hizmetin ayrılmaz ve soyut doğası gereği ve hizmet üretim ve tüketiminde insan unsurunun önemli bir yer tutması nedeniyle hizmet sektöründe hataların ortaya çıkması kaçınılmazdır (Cengiz, Akdu ve Bostan, 2015). Hizmet hataları, müşteri beklentileri ve hizmet performansı arasındaki uyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır (Chahal ve Devi, 2015). Buradan hareketle, hizmet hatalarının müşterinin memnuniyetsizliği ile ilgili olduğu söylenebilir. Başka bir tanımda (Berry ve Parasuraman, 1991) hizmet hataları, firma ile müşteri arasındaki güveni olumsuz etkileyecek hatalı veya kusurlu (müşteriye zarar verebilen) hizmet çıktıları olarak tanımlanmıştır (Fu, Wu, Huang, Song ve Kong, 2015). Bu bilgilerden hareketle, hizmet hatalarının müşteri tutumlarını negatif etkileyeceği söylenebilir. Ancak, Berry ve Parasuraman (1991) hizmet hatalarının olumlu perspektiften değerlendirilmesi gerektiğini söylemektedir (Chahal ve Devi, 2015). Onlara göre, hizmet hatalarının problem olmasının yanı sıra, hatalar aslında

firma için bir fırsattır. Çünkü hatalar görülüp düzeltildikçe müşteri memnuniyetinde artış meydana gelir ve tüketicinin zarar görmesi engellenir.

2.2.3. Algılanan hizmet kalitesi

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonuna (EOQC) göre kalite, belirli bir malın veya hizmetin, müşteri isteklerine uygunluk derecesi olarak tanımlanmıştır (Okumuş ve Duygun, 2008). Kalite, bir ürünün sahip olduğu üstünlük veya mükemmellik olarak tanımlanırken, algılanan kalite ise, ürünün mükemmelliğine veya üstünlüğüne yönelik tüketici değerlendirmesi (yargılaması) olarak tanımlanır (Zeithaml, 1988). Bu noktadan sonra algılanan kalitenin bir tüketici tutumu olduğu söylenebilir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988).

Hizmet kalitesi, hizmetin performansı ile müşterinin hizmetten beklentileri arasındaki farklılığın müşteri algısıdır (Parasuraman vd., 1988). Hizmet kavramı soyut bir özelik taşıdığından, kalite unsuru tüketiciden tüketiciye değişkenlik göstermektedir. Bu noktada kalite açısından esas belirleyici unsur tüketicinin hizmetten beklentisidir (Küçükaltın, 2007). Literatürde hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen iki model ön plana çıkmaktadır. Bunlar Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemi ve Cronin ve Taylor (1992)'ın ortaya attığı SERVPERF yöntemidir.

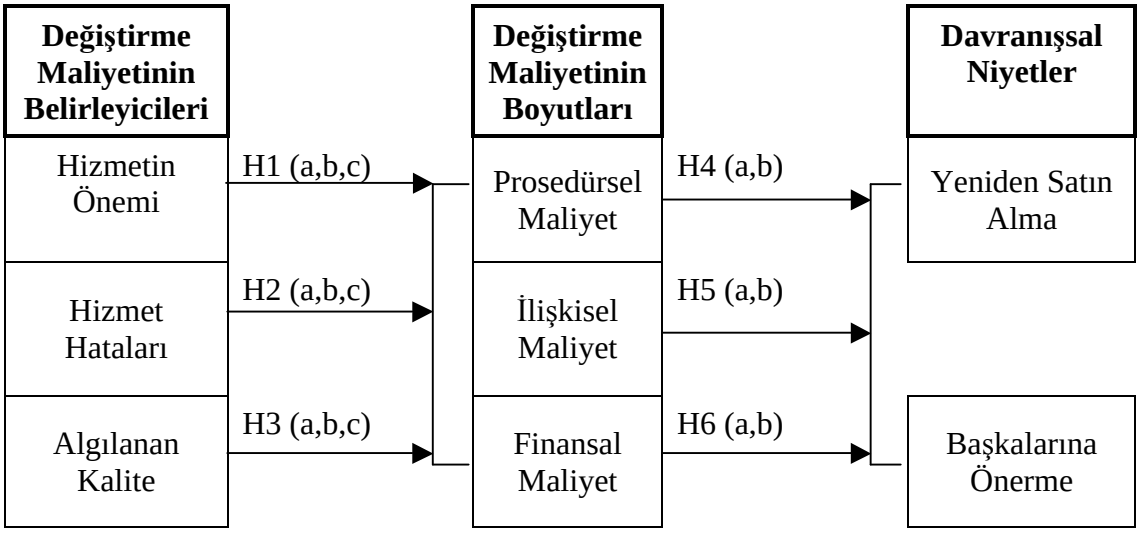
Hizmet kalitesi müşterinin firmada kalmasını, rekabet yeteneği gibi firmaya stratejik kazançlar ve uzun dönem karlılık sağlayan önemli bir kavramdır (Mpinganjira, 2015). Bunlara ek olarak, hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini (Sawmong ve Omar, 2004; Szymanski ve Henard, 2001), müşteri bağlılığını (Kandampully & Suhartanto, 2003) ve firmanın pazar payını (Andronikidis, 2009) artırdığı literatürde yapılan çeşitli araştırmalarda tespit edilmiştir.

2.3. Davranışsal niyetler

Ajzen ve Fishbein'a (1980) göre, bireylerin niyetleri davranışların belirleyicisidir (Vallerand, Deshaies, Cuerrier, Pelletier ve Mongeau, 1992). Davranışsal niyet ise, belirli bir davranışı bireyin gerçekleştirme olasılığıdır (Oliver, 1997). Smith vd. (1999) davranışsal niyetleri; ekonomik ve sosyal davranışlar olarak iki grupta incelemiştir (Varinli ve Çakır, 2004). Ekonomik davranışsal niyetler, tekrar satın alma, daha fazla ödemeye istekli olma ve firma bağımlılığı gibi işletmeleri finansal yönden etkileyen tüketici davranışlarıdır. Sosyal davranışsal niyetler, şikayet ve sözel iletişim gibi mevcut ve potansiyel tüketicilerin davranışlarını etkileyen olumlu veya olumsuz tutumlardır. Bunun yanı sıra, bir çok çalışmada davranışsal niyetler yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma şeklinde iki boyutta incelenmiştir (Papadimitriou, Apostolopoulou ve Kaplanidou, 2015). Bu çalışmada da davranışsal niyetler bu iki boyut üzerinden ele alınmıştır.

3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın amacı, muhasebe hizmetlerinde değiştirme maliyeti, onun belirleyicileri ve davranışsal niyetler değişkenlerini ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu amaçla, ilgili değişkenler kullanılarak bir model oluşturulmuştur. Araştırmanın modeli Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm değiştirme maliyetlerinin belirleyicilerinden oluşmaktadır. İkinci bölüm değiştirme maliyetlerini ve üçüncü bölüm davranışsal niyetler değişkenlerini içermektedir.

Bu çalışmada, değiştirme maliyetlerinin belirleyicisi olan hizmetin önemi değişkeninin tüm değiştirme maliyetlerini pozitif yönde etkileyeceği varsayılmıştır. Türkiye'deki bir çok küçük işletme çeşitli yetersizliklerden dolayı muhasebecilik hizmetlerini dışarıdan hizmet satın alma yoluyla görmektedir. Türkiye'de muhasebecilerin sunduğu hizmetleri; işletmelerin defterlerini tutmak, bilanço, kâr-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek, muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, malî mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak, işletme belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, malî tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak şeklinde sıralanabilir (www.tesmer.org.tr). Tüm bu işlemler dikkate alındığında muhasebecilik hizmetlerinin küçük işletmeler için ne denli önemli olduğu görülebilir. Yapılan literatür taramasında, muhasebecilik alanında hizmetin önemi ve değiştirme maliyetleri kavramlarının birlikte ele alınmadığı görülmüştür. Bunu yanı sıra, diğer alanlarda önem ve değiştirme davranışı kavramları bir arada incelenmiştir (Morgan ve Dev, 1994; Bloch ve Richins, 1983; Njite, Kim ve Kim, 2008). Bloch ve Richins (1983) ürünün aracı veya kalıcı olmasına göre öneminin değişeceğini ileri sürmektedir. Eğer ürün tüketici için bir araç ise (ürün önemi geçicidir ve ürüne ulaştıktan sonra tüketici ürünü unutacaktır), ürünü satın alıp kullandıktan sonra hizmet sunan firmayı tüketici kolayca değiştirebilir. Ancak ürün kalıcı nitelikte ise, tüketici hizmet satın aldığı firmayı kolayca değiştirmek istemeyecektir (Njite, Kim ve Kim, 2008). Bu noktada küçük işletmeler için muhasebe hizmetlerini kalıcı ürün olarak değerlendirmek gerekmektedir. Önem kavramı literatürde bir çok çalışmada (McQuarrie ve Munson, 1992; Schneider ve Rodgers, 1996; Tokman vd., 2007) ürün ilgilenimi kavramının bir alt boyutu olarak ele alınmıştır. İlgilenim ve değiştirme maliyetlerinin birlikte incelendiği çalışmalara (Pick ve Eisend, 2014) literatürde rastlamak mümkündür. Tüketici ilgilenimi arttıkça bireyler için ürün satın aldığı firmayı

değiştirme davranışı azalıyor. Buna paralel olarak ise, değiştirme maliyeti artıyor. Bu bilgilerden hareketle, aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1a: Küçük işletmeler için muhasebecilik hizmetinin önemi prosedürsel değiştirme maliyetini pozitif etkiler.

H1b: Küçük işletmeler için muhasebecilik hizmetinin önemi ilişkisel değiştirme maliyetini pozitif etkiler.

H1c: Küçük işletmeler için muhasebecilik hizmetinin önemi finansal değiştirme maliyetini pozitif etkiler.

Literatürde hizmet hataları ve değiştirme maliyetleri kavramlarının birlikte ele alındığı çalışmalara (Keaveney, 1995; Anton, Camarero ve Carrero, 2007; Matos, Henrique ve Rosa, 2013; Wang, Wu, Lin ve Wang, 2010) rastlamak mümkündür. Keaveney çalışmasında, tüketici değiştirme davranışının öncüllerinin neler olduğu ve bunların değiştirme davranışını nasıl etkilediğini incelemiştir. İlgili çalışmada hizmet hataları iki farklı boyutta incelenmiştir. Bunlar, çekirdek hizmet hataları ve hizmetin sunumunda karşılaşılan hatalardır. Yapılan analizler sonucunda, her iki boyutunda tüketici değiştirme davranışını artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç olarak yapılan hizmet hataları müşterilerin hizmet satın aldığı firmayı değiştirmesine neden olacaktır. Hizmet hataları değiştirme maliyetleri ile ilişkilendirildiğinde, hataların değiştirme maliyetlerini azalttığı sonucuna ulaşılabilir. Bu durum tüketicinin hizmet satın aldığı firmayı daha kolay değiştirmesi anlamına gelmektedir. Bu bilgiler sonucunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H2a: Küçük işletmeler için, muhasebeci firmanın yaptığı hatalar prosedürsel değiştirme maliyetini negatif etkiler.

H2b: Küçük işletmeler için, muhasebeci firmanın yaptığı hatalar ilişkisel değiştirme maliyetini negatif etkiler.

H2c: Küçük işletmeler için, muhasebeci firmanın yaptığı hatalar finansal değiştirme maliyetini negatif etkiler.

Algılanan hizmet kalitesi ve değiştirme maliyetinin birlikte ele alındığı çalışmalara (Pick ve Eisend, 2014; Molina-Castillo, Munuera-Aleman ve Calantone, 2011; Chou ve Lu, 2009; Edward ve Sahadev, 2011; Aydın ve Özer, 2005) literatürde rastlamak mümkündür. Tüm bu çalışmalarda, hem değiştirme maliyeti hem de algılanan kalite kavramları tek boyutlu ele alınmıştır. Yapılan analizlerde algılanan kalite ile değiştirme maliyeti arasında pozitif bir ilişkinin olduğu ortaya konmuştur. Bu sonuca göre, firmaların sunduğu hizmetin kalitesi artarsa müşterilerin hizmet satın aldığı firmayı değiştirmeyeceği bulgusu elde edilmiş olur. Bu çalışmaların dışında, algılanan hizmet kalitesinin tek boyutlu, değiştirme maliyetinin çok boyutlu (sosyal, fayda kaybı ve prosedürsel maliyetler) ölçüldüğü çalışmalarda (Meng ve Elliot, 2009b) literatürde mevcuttur. Meng ve Elliot'un (2009b) çalışmasında, hizmet kalitesinin değiştirme maliyetinin tüm boyutlarını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bilgilerden hareketle, algılanan hizmet kalitesinin prosedürsel, ilişkisel ve finansal değiştirme maliyetlerini pozitif yönde etkileyeceği varsayılmaktadır. Bu varsayıma ilişkin hipotezler aşağıda sunulmuştur.

H3a: Küçük işletmeler için, muhasebeci firmanın sunduğu hizmetin kalitesi prosedürsel değiştirme maliyetini pozitif etkiler.

H3b: Küçük işletmeler için, muhasebeci firmanın sunduğu hizmetin kalitesi ilişkisel değiştirme maliyetini pozitif etkiler.

H3c: Küçük işletmeler için, muhasebeci firmanın sunduğu hizmetin kalitesi finansal değiştirme maliyetini pozitif etkiler.

Değiştirme maliyetleri tüketici niyetlerinin belirleyicisidir (Burnham vd., 2003). Değiştirme maliyetleri arttıkça tüketicilerin hizmet satın aldığı firmayı değiştirme isteği azalacaktır (Aydın ve Özer, 2005). Buna paralel olarak, aynı firmadan tekrar ürün satın alma niyeti ve başkalarına öneride bulunma niyetleri artış gösterecektir. Bu bulgu literatürdeki bir çok çalışmada elde edilen sonuçlarla örtüşmektedir. Değiştirme maliyetlerinin çok boyutlu ölçüldüğü ve tüm boyutların firmada kalma (firmayı değiştirmeme) niyetini pozitif yönde etkilediği Burnham vd. (2003) tarafından tespit edilmiştir. Buna ek olarak, Jones vd.'nin (2007) geliştirdiği modelde değiştirme maliyeti üç alt boyut halinde ölçülmüş ve bağlılık üzerinden yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma niyetlerini pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, değiştirme maliyetinin tek boyutlu ölçüldüğü ve çıktı değişken olarak bağlılık ve memnuniyet gibi olumlu tüketici tutumlarının ele alındığı çalışmalarda (Aydın ve Özer, 2005; Kim, Park ve Jeong, 2004; Chang ve Chen, 2008) literatürde mevcuttur. Bu çalışma sonucunda değiştirme maliyetinin pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra literatürde, değiştirme maliyetinin çok boyutlu ölçüldüğü ve çıktı değişkenlerin bağlılık ve memnuniyet olduğu çalışmalara (Patterson ve Smith, 2003) da rastlamak mümkündür. Benzer şekilde, değiştirme maliyetinin boyutları bağlılık ve memnuniyeti pozitif etkilemektedir. Sonuç olarak bu çalışmada, literatürdeki bulgulardan hareketle, değiştirme maliyetinin boyutlarının yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma niyetlerini pozitif etkileyeceği varsayılmaktadır. Bu nedenle aşağıdaki hipotezler geliştirmiştir.

H4a: Prosedürsel maliyet yeniden satın alma niyetini pozitif yönde etkiler.

H4b:Prosedürsel maliyet başkalarına öneride bulunma niyetini pozitif yönde etkiler.

H5a: İlişkisel maliyet yeniden satın alma niyetini pozitif yönde etkiler.

H5b: İlişkisel maliyet başkalarına öneride bulunma niyetini pozitif yönde etkiler.

H6a: Finansal maliyet yeniden satın alma niyetini pozitif yönde etkiler.

H6b:Finansal maliyet başkalarına öneride bulunma niyetini pozitif yönde etkiler.

Bu araştırmada, Balıkesir ili şehir merkezinde bulunan ve muhasebecilik hizmetini dışarıdan satın alan küçük işletmeler anakitle olarak belirlenmiştir. Küçük işletmeler, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı'nın (KOSGEB) KOBİ tanımında kullanılan kriterler dikkate alınarak seçilmiştir. Tanımda üç farklı işletme türünden bahsedilmektedir. Bu çalışmada sadece mikro ve küçük işletme olarak adlandırılan işletmeler dikkate alınmıştır. Mikro işletmeler on kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri bir milyon Türk Lirasını aşmayan işletmelerdir. Küçük işletmeler ise, elli kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri sekiz milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler (www.kosgeb.gov.tr). Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket uygulaması için kolayda örnekleme metodu seçilmiş ve uygulama yüzyüze yapılarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında 405 küçük işletme ile görüşülmüştür. Görüşmelerde işletmede yetkili kişilerin seçilmesine dikkat edilmiştir.

Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik faktörlerden, ikinci bölüm değiştirme maliyetleri ölçeğinden, üçüncü bölüm değiştirme maliyetlerinin belirleyicilerinden ve son bölümde davranışsal niyetler ölçeğinden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan değiştirme maliyetleri ölçeği farklı yazarlardan alınmıştır. Değiştirme maliyetleri ölçeği Sharma (2003), Burnham vd. (2003), Jones, Motherbaugh ve Beatty (2000) ve Vasudevan, Gaur ve Shinde (2006) çalışmalarından alınmış ve toplam 15 sorudan oluşmaktadır. Hizmetin önemi ölçeği 5 sorudan oluşmakta ve Tokman vd.'nin çalışmasından alınmıştır. Hizmet hataları ölçeği, Chung-Herrera, Gonzalez ve Hoffman (2010), Matos vd. (2009) ve Varela-Neira, Vasquez- Casielles ve Iglesias (2010) çalışmalarından alınmıştır. Ölçek 5 sorudan oluşmaktadır. Algılanan kalite ölçeği Swaen ve Chumpitaz'ın 2008'deki çalışmasından alınmış ve 3 sorudan oluşmaktadır. Son olarak, davranışsal niyetler ölçeği Lam vd.'nin 2004 yılındaki çalışmasından alınmıştır. Lam vd.'nin çalışmasında kullanılan ölçek, başkalarına önerme (3 soru) ve yeniden satın alma (2 soru) şeklinde iki boyuttan oluşmaktadır.

Modeldeki değişkenler arasındaki etkileri tespit etmek için basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Değişkenlerin faktör yapılarını tespit etmek için açıklayıcı faktör analizi ve ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayısı kullanılmıştır. Tüm bu analizler SPSS 21.0 paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

4. Araştırmanın Bulguları

4.1. Demografik faktörlere ilişkin bulgular

Küçük işletmelerde görüşme yapılan bireylerin yaş ortalamaları 41,57 şeklinde belirlenmiştir. Araştırmaya katılan bireylerin %13,1'i kadın, % 86,9'u erkektir. Medeni durum açısından bir inceleme yapıldığında, cevaplayıcıların % 83,2'si evli iken, 16,8'i bekardır. Katılımcıların eğitim seviyeleri dikkate alındığında, % 49,4 ile lise mezunları ilk sırada gelmektedir. Yüzde 25,7 ile üniversite mezunları ikinci sırada gelmektedir. Üçüncü sırada ise %24'lük oran ile ilköğretim mezunları gelmektedir. Yüksek lisans veya doktora yapanların oranı % 0,7 şeklindedir. Araştırmaya katılan küçük işletmelerin aylık gelirleri ise, ortalama 15113,82 TL olarak tespit edilmiştir. Küçük işletmelerin mevcut işlerini yapma sürelerinin ortalama olarak 15,73 yıl şeklinde gerçekleştiği görülmüştür. Bunun yanı sıra, araştırmaya katılan küçük işletmeler muhasebecileri ile ortalama olarak 9,87 yıl çalıştıklarını ifade etmişlerdir.

4.2. Araştırmada kullanılan ölçekler için faktör ve güvenilirlik analizleri

Araştırmada kullanılan değişkenlerin faktör yapılarını belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik düzeylerini belirlemek için ise, Cronbah's Alpha güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan hizmetin önemi (HÖ), hizmet hataları (HH), algılanan kalite (AK), prosedürsel maliyet (PM), ilişkisel maliyet (İM), finansal maliyet (FM), başkalarına öneride bulunma (BÖB) ve yeniden satın alma (YSA) değişkenleri hep birlikte açıklayıcı faktör analizine tabii tutulmuştur. Ayrıca, ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için kullanılan Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı her bir ölçek için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo1: Ölçeklere İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmada Kullanılan Ölçekler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans (%)	Cronbah's Alpha (α)
Hizmetin Önemi				
Çalışacağın muhasebeciyi seçme oldukça ciddi bir iştir.	0,837			
Bir esnaf için muhasebeci seçimi oldukça önemli bir karardır.	0,822			
Çalışacağım muhasebeciyi seçmeye büyük önem veririm.	0,796	8,278	25,870	0,871
Doğru muhasebeci ile çalışmak birçok avantaja sahip olmak demektir	0,784			
Bir esnaf için çalışacağı muhasebeciyi seçme, üzerinde oldukça fazla düşünülmesi gereken bir karardır.	0,776			
Hizmet Hataları				
Muhasebecimin benim isteklerimi önemsediğini düşünmüyorum.	0,796			
Muhasebecimle ödeme problemleri yaşarız. (muhasebecinize ödediğiniz ücretin miktarı, zamanı, ödeme esnekliği gibi problemler)	0,716			
Muhasebecimden beklediğim seviyede iyi hizmet aldığımı düşünmüyorum.	0,689	3,382	10,569	0,825
Muhasebecimin sunduğu hizmetin kalitesinin iyi olmadığını, bana verdiği teknik desteğin yeterli olmadığını düşünüyorum.	0,649			
Çalışanların mükelleflere yeteri kadar iyi davrandığını düşünmüyorum. (çalışanların yetersizliği)	0,632			
Prosedürsel Maliyet				
Eğer muhasebecimi değiştirirsem, aynı seviyede/kalitede hizmet alabileceğimden emin değilim	0,789			
Yeni muhasebecinin iş yapma tarzını bana uygun olmayabilir	0,691			
Eğer muhasebecimi değiştirirsem, yenisini bulmak için çok fazla araştırma yapmak zorundayım	0,687	2,713	8,479	0,786
Yeni bir muhasebeci ile çalışma, muhtemelen, beklenmedik bazı sıkıntılarla karşılaşmama neden olacaktır.	0,637			
Şu andaki muhasebecimi bırakıp yeni bir muhasebeciye geçmem, benim için zaman ve çaba kaybı anlamına gelmektedir.	0,571			
İlişkisel Maliyet				
Yeni bir muhasebeci ile iyi ilişkiler kurma oldukça fazla zaman alır	0,691			
Şu anki muhasebecim ve onun çalışanları benim için önemli kişilerdir	0,683			
Eğer muhasebecimi değiştirirsem, yeni muhasebecimle kuracağım ilişki, eskisi ile olan ilişkim kadar iyi gitmeyebilir	0,669	1,615	5,047	0,746
Şu anki muhasebecimle kurmuş olduğum ilişkiye bağlıyım, onu bozmak istemem	0,556			
Yeni bir muhasebeciye geçme, daha önce kurduğum iyi ilişkilerin bozulması anlamına gelir	0,517			
Başkalarına Öneride Bulunma				

Benden tavsiye isteyen diğer esnafa, muhasebecimi öneririm	0,871			
Yeni bir muhasebeci arayan esnafa, benim muhasebecimle çalışmalarının doğru bir karar olacağını söylerim	0,853	1,439	4,498	0,898
Muhasebecim hakkında çevremdekilere olumlu şeyler söylerim	0,808			
Algılanan Kalite				
Muhasebecimin sunduğunu hizmetin kalitesinden asla şikâyet etmem.	0,755			
Benim muhasebecimin sunduğu hizmetin kalitesi, diğer muhasebecilerle karşılaştırdığımda, en iyisidir.	0,706	1,330	4,157	0,765
Benim muhasebecimin sunduğu hizmet iyi kalitededir.	0,581			
Finansal Maliyet				
Yeni muhasebeciye geçmek bazı maliyetlere beraberinde getirir.	0,820			
Eğer muhasebecimi değiştirirsem, eski muhasebecime ödediğim ücretten daha fazla ücret ödemek zorunda kalabilirim	0,746			
Eski muhasebecimin bana ekstradan (ücretsiz)verdiği hizmetler için yeni muhasebecim benden para isteyebilir	0,620	1,132	3,537	0,743
Yeni bir muhasebeci ile çalışmak, eski muhasebeci ile uzun süre çalışmaktan dolayı kazanılmış bazı ayrıcalıkların kaybedilmesi anlamına gelir (düşük ücretlendirme, ödemelerde toleranslı olması/idare edilmesi, indirimler gibi ayrıcalıklar)	0,459			
Yeniden satın alma				
Önümüzdeki yıllarda yine aynı muhasebeciyle çalışacağım	0,885	1,089	3,404	*
Muhasebe işlerim için, şu andaki muhasebecim her zaman benim ilk tercihimdir	0,878			

* Ölçek iki sorudan oluştuğu için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmamıştır.
Çıkarım Metodu: Principal Component Analysis.
Döndürme Metodu: Varimax with Kaiser Normalization
Açıklanan toplam varyans = 65,562

Yapılan faktör analizi sonucunda, ölçek yapıları literatüre uygun olarak sekiz faktör şeklinde belirlenmiştir. Yalnızca ilişkisel maliyet ölçeğinden B11_İM sorusu faktör yapısını bozduğu için ölçekten çıkarılmıştır. KMO (0,873) ve Barlett (Ort. X^2=6019,976; P= 0,001) testi sonuçlarına göre, elde edilen verilere faktör analizinin uygulanabileceği görülmüştür. Cronbach's Alpha değerleri incelendiğinde tüm verilerin 0,70'den yukarıda olduğu belirlenmiştir. Bu noktada tüm ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2014).

Bundan sonraki aşamada araştırmada ele alınan değişkenler ve onların boyutlarına ilişkin korelasyon katsayılarını ve bazı tanımlayıcı istatistikleri sunmak yerinde olacaktır. İlgili sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2: Değişkenlere İlişkin Korelasyon Katsayıları Ve Bazı Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	Ort.	Std. Sapma
(1) Hizmetin Önemi								4,70	0,406
(2) Hizmet Hataları	-0,076							1,80	0,892
(3) Algılanan Kalite	0,095	-0,552**						3,99	0,865
(4) Prosedürsel Maliyet	0,189**	-0,334**	0,429**					3,70	0,944
(5) Finansal Maliyet	0,011	-0,185**	0,310**	0,486**				3,42	1,008
(6) İlişkisel Maliyet	0,119*	-0,445**	0,470**	0,483**	0,514**			3,77	0,834
(7) Başk. Öneride Bul.	0,147**	-0,412**	0,475**	0,354**	0,265**	0,395**		4,38	0,722
(8) Yeniden Satın Alma	0,032	-0,375**	0,367**	0,254**	0,166**	0,280**	0,289**	4,30	0,710

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.
* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

4.3. Hipotezlerin testi

Araştırma hipotezlerinin testi basit doğrusal regresyon analizi SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Hipotezler araştırma modelinden hareketle iki aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada değiştirme maliyetinin belirleyicileri olan hizmetin önemi, hizmet hataları ve algılanan kalite değişkenlerinin değiştirme maliyetinin boyutları üzerinde etkileri ölçülmüştür. İkinci aşamada ise, değiştirme maliyetinin boyutlarının davranışsal niyetler (yeniden satın alma ve başkalarına önerme) üzerindeki etkileri test edilmiştir.

4.3.1. Değiştirme Maliyetinin Belirleyicilerinin Değiştirme Maliyetinin Boyutları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Hipotezlerin Test Edilmesi

Değiştirme maliyetinin öncülleri olarak bu çalışmada hizmetin önemi, hizmet hataları ve algılanan kalite değişkenleri seçilmiştir. Değiştirme maliyetinin boyutları ise prosedürsel, ilişkisel ve finansal maliyet şeklinde belirlenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3: Hizmetin Önemi, Hizmet Hataları ve Algılanan Kalite değişkenlerinin Değiştirme Maliyetinin Boyutları Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişkenler								
	Prosedürsel Maliyet			İlişkisel Maliyet			Finansal Maliyet		
	Std. β	t	Anl.	Std. β	t	Anl.	Std. β	t	Anl.
Hizmetin Önemi	0,146	3,294	0,001***	0,069	1,612	0,108	-0,019	-0,403	0,687
Hizmet Hataları	-0,134	-2,536	0,012**	-0,264	-5,180	0,001***	-0,021	-0,366	0,715
Algılanan Kalite	0,341	6,430	0,001***	0,318	6,216	0,001***	0,300	5,258	0,001***
Modele İlişkin Değerler	R^2= 0,219; F= 37,408; P= 0,001***			R^2= 0,275; F= 50,679; P= 0,001***			R^2= 0,096; F= 14,268; P= 0,001***		

** 0,05 düzeyinde anlamlı; *** 0,01 düzeyinde anlamlı

Tablo 3 incelendiğinde hizmetin önemi (β=0,146; P= 0,001), hizmet hataları (β= -0,134; P= 0,012) ve algılanan kalitenin (β=0,341; P= 0,001) prosedürsel maliyet üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Hizmet hataları değişkeni araştırmanın modelinde öngörüldüğü gibi prosedürsel maliyeti negatif etkilemektedir. Hizmetin önemi ve algılanan kalite değişkenlerinin ise, prosedürsel maliyet üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre H1a, H1b, H1c hipotezleri kabul edilmiştir. Değiştirme maliyetlerinin öncüllerinin ilişkisel maliyet üzerindeki etkileri dikkate alındığında, hizmet hatalarının (β= -0,264; P= 0,001) negatif ve algılanan kalitenin (β=0,318; P= 0,001) pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ancak, hizmetin öneminin (β=0,069; P= 0,108) herhangi bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Bu noktada, hizmetin önemi değişkeninin anlamlılık düzeyinin 0,108 olması, % 90 güven aralığına yakın bir etkiye işaret etmektedir. Bu bilgilerden hareketle, H2b ve H2c hipotezlerinin kabul edildiğini ve H2a hipotezinin reddedildiği söylenebilir. Finansal maliyet değişkeni üzerinde sadece algılanan kalitenin (β=0,300; P= 0,001) anlamlı bir etkisinin olduğu Tablo 3'ten anlaşılmaktadır. Buna zıt olarak, hizmetin önemi (β= -0,019; P= 0,687) ve hizmet hataları (β= -0,021; P= 0,715) değişkenlerinin herhangi bir etkisinin olmadığı yapılan analizler sonucunda tespit edilmiştir. Bu durum sonucunda H3a ve H3b hipotezlerinin reddedilirken, H3c hipotezi kabul edilmiştir.

4.3.2. Değiştirme maliyetinin boyutlarının davranışsal niyetler üzerindeki etkilerine yönelik hipotezlerin test edilmesi

Bu çalışmada değiştirme maliyetlerinin boyutları prosedürsel, ilişkisel ve finansal maliyetler olarak belirlenmiştir. Davranışsal niyetler ise, yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma boyutlarından oluşmaktadır. Değişkenler arasındaki analiz sonuçları Tablo 4'te sunulmaktadır.

Tablo 4: Prosedürsel, İlişkisel ve Finansal Maliyet Değişkenlerinin Davranışsal Niyetler Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişkenler	**Bağımlı Değişkenler**					
	Yeniden Satın Alma			Başkalarına Öneride Bulunma		
	Std. β	t	Anl.	Std. β	t	Anl.
Prosedürsel Maliyet	0,162	2,828	0,005**	0,207	3,825	0,001***
İlişkisel Maliyet	0,214	3,676	0,001***	0,287	5,203	0,001***
Finansal Maliyet	-0,023	-0,393	0,694	0,017	0,305	0,760
Modele İlişkin Değerler	R^2= 0,097; F= 14,394; P= 0,001***			R^2= 0,191; F= 31,557; P= 0,001***		

** 0,05 düzeyinde anlamlı; *** 0,001 düzeyinde anlamlı

Değiştirme maliyetinin alt boyutlarının davranışsal niyetler üzerindeki etkisinin analiz edildiği Tablo 4'te, prosedürsel maliyetin hem yeniden satın alma (β=0,162; P= 0,005) hem de başkalarına öneride bulunma (β=0,207; P= 0,001) niyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. İlişkisel maliyet boyutu da, aynı şekilde, yeniden satın alma (β=0,214; P= 0,001) ve başkalarına öneride bulunma (β=0,287; P= 0,001) niyetleri üzerinde pozitif şekilde etkili çıkmıştır. Bu iki boyutun aksine, finansal maliyet boyutu davranışsal niyetler üzerinde etkili çıkmamıştır. Bu durum sonucunda H4a, H4b, H5a ve H5b hipotezleri kabul edilirken, H6a ve H6b hipotezleri reddedilmiştir.

5. Sonuçlar ve Tartışma

Bu araştırma; muhasebecilik hizmetlerinde hizmetin önemi, hizmet hataları ve algılanan kalite değişkenlerinin değiştirme maliyetleri (prosedürsel, ilişkisel ve finansal) üzerindeki etkilerini ve değiştirme maliyetlerinin davranışsal niyetler (yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma) üzerindeki etkilerini belirlemek için yapılmıştır. Araştırma kapsamında ele alınan bu değişkenlerin faktör yapılarını belirlemek için faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda tüm değişkenlerin ve alt boyutların literatüre uygun bir şekilde dağıldığı tespit edilmiştir. Yalnızca, ilişkisel maliyet boyutundan bir soru faktör yapısını bozduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Bunun yanı sıra, tüm ölçeklerin Cronbach's Alpha katsayısının 0,70'den büyük olması, ölçeklerin güvenilir olduğunun bir göstergesidir.

Demografik değişkenler dikkate alındığında, araştırmaya katılan bireylerin yaş ortalamasının 41,57 olması, bireylerin yaklaşık olarak % 87'sinin erkek olması, bunların büyük bir çoğunluğunun evli olması ve yine büyük bir çoğunluğunun lise ve ilköğretim mezunu olması incelenen kitleyi tanımlayan önemli bilgilerdir. Bu bilgilerden hareketle, küçük işletmelerin sayısının artması ve kurulan işletmelerin başarılı olması için mevcut özelliklerin değişmesinin ekonomiye önemli katkılar sağlayacağı söylenebilir. Özellikle, bayanların ve gençlerin girişimcilik konusunda isteklendirilmesi ve iş hayatına girişimci olarak atılmaları önem arz etmektedir. Küçük işletmelerle muhasebecileri arasındaki ilişkiye bakıldığında, küçük işletmelerin muhasebecileri ile ortalama çalışma süreleri 9,87 yıl olarak belirlenmiştir. Ayrıca, değiştirme maliyetlerinin ortalamaları ele alındığında prosedürsel maliyet 3,70, ilişkisel maliyet 3,42 ve finansal maliyet 3,77olduğu görülmüştür. Bu iki bilgiden hareketle, incelenen kitle özelinde, küçük işletmelerin muhasebecilerini çok sık değiştirmediği söylenebilir.

Hizmetin önemi kavramı, literatürde ürün önemi ve ürün ilgilenimi kavramları ile birlikte kullanılmıştır. Bu nedenle, diğer değişkenlerle arasındaki etkiye direkt bakılmamıştır. Bu çalışmada ise, hizmetin önemi ile değiştirme maliyetleri arasındaki ilişki, küçük işletme ve muhasebeci ilişkisi üzerinden ele alınmış ve hizmetin öneminin değiştirme maliyetlerinin belirleyicisi olduğu öne sürümüştür. Yapılan analizler sonucunda, önem kavramının prosedürsel maliyetle anlamlı bir etkisi belirlenirken, ilişkisel ve finansal maliyet üzerinde herhangi bir etkisi tespit edilmemiştir. Bu noktada, küçük işletmelerin önemli bir ürün olan muhasebecilik hizmetini aldığı firmayı değiştirmesi öğrenilecek yeni süreçleri, yeni muhasebeci bulunması için zaman ve çaba harcamayı gerektirir. Yeni muhasebeci bulma süreci küçük işletmeler tarafından sorun olarak göründüğü için, böylesine önemli bir hizmetin ivedilikle giderilmesi gerekmektedir. Küçük işletmelerin muhasebecileri ile kurdukları ilişki ile önem kavramı arasında anlamlı bir ilişki görünmese de, anlamlılık düzeyinin 0,108 olduğunu dikkate almak gerekir. Çünkü bu anlamsız etki, % 90 güven düzeyinde anlamlılığa oldukça yakın bir durumdadır. Finansal maliyet ile önem arasındaki ilişki incelendiğinde, bireylerin muhasebeci değiştirmekle herhangi bir finansal zorluk yaşamayacaklarını düşündükleri görülmektedir. Bunun nedeni olarak, küçük işletmelerin yeni çalışacağı muhasebeciden daha fazla imtiyaz kazanma ihtimalinin olmasıdır. Çünkü sektörde, firmalar arasında yeni müşteri elde edebilmek için fiyat rekabeti yaşanmaktadır. Bu durum çeşitli çalışmalarla (Gökgöz ve Zeytin, 2012; Alagöz ve Ceran, 2007) tespit edilmiştir. Literatürde daha önce böyle bir ilişkiye bakılmadığı için herhangi bir karşılaştırma bu aşamada yapmak mümkün değildir.

Hizmet hataları ile değiştirme maliyetleri ele alındığında, hizmet hatalarının prosedürsel ve ilişkisel maliyeti negatif etkilediği sonuncuna ulaşılmıştır. Ancak, hizmet hatalarının finansal maliyet üzerinden herhangi anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir. Hizmeti sunan muhasebe firmasının yapacağı hatalar küçük işletme ile arasındaki ilişkiyi bozacaktır. Bu durumda ilişkisel maliyet olarak adlandırılan taraflar arasındaki iyi ilişkilerin bozulmamasına dayanan maliyet durumu ortadan kalkacaktır. Benzer şekilde, hataların ortaya çıkması küçük işletmelerin yeni bir muhasebeci arama çabalarını artıracaktır ve küçük işletmeler bu hususta yeni süreçleri öğrenmeyi, zaman ve çaba harcamayı göze alacaktır. Bu durum, Keaveney'in (1995) çalışması ile örtüşmektedir. Finansal maliyet ile anlamlı bir etkinin çıkmaması ise, bu sektörde yaşanan rekabete bağlanabilir. Muhasebe meslek mensupları için çıkarılan etik ilkelere rağmen, belirlenen tariflerin altında ücretle çalışan meslek mensuplarının varlığı küçük işletmelerin bir hata olmadan da muhasebecisini bırakacağını göstermektedir.

Muhasebecinin işini iyi yapması ile ilişkilendirilebilecek olarak hizmet kalitesi kavramı, değiştirme maliyetinin tüm türleri üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir. Bu durum, hizmet kalitesindeki artışların değiştirme maliyetlerini artıracağı ve küçük işletmelerin muhasebecisini değiştirmek istemeyeceği anlamına gelmektedir. Hizmet kalitesinin düşmesi durumda ise, değiştirme maliyetleri azalacaktır ve müşteriler işletmeyi daha kolay değiştirecektir. Ortaya çıkan bu sonuç, literatürdeki kalite ve değiştirme maliyetleri ile ilgili çalışmalarla (Meng ve Elliot, 2009a, 2009b) paralellik göstermektedir. Ayrıca değiştirme maliyeti ve algılanan kalitenin tek boyutlu ölçüldüğü çalışmalarda (Pick ve Eisend, 2014; Molina-Castillo, Munuera-Aleman ve Calantone, 2011; Chou ve Lu, 2009; Edward ve Sahadev, 2011; Aydın ve Özer, 2005) bulunan sonuç ile burada elde edilen sonuç örtüşmektedir. Algılanan hizmet kalitesi ile değiştirme maliyetleri arasındaki etki düzeyleri karşılaştırıldığında, en yüksek etkiye prosedürsel maliyetin (0,341) sahip olduğu görülmektedir. İkinci sırada ilişkisel maliyet (0,318) ve son olarak finansal maliyet (0,300) gelmektedir.

Değiştirme maliyetlerinin davranışsal niyetler üzerindeki etkileri incelendiğinde, hem prosedürsel maliyet hem de ilişkisel maliyet değişkenleri yeniden satın alma ve başkalarına öneride bulunma niyetlerini pozitif bir şekilde etkilemektedir. Yeni bir muhasebeci bulma süreci, zaman ve çaba harcama ve yeni iş süreçlerini öğrenme durumunda kalma prosedürsel maliyetleri muhasebecilik alanında artırmaktadır. Bu durumda küçük işletmenin hizmet aldığı muhasebeciyi değiştirmemesi anlamına gelmektedir. Doğal olarak yeniden satın alma niyeti ortaya çıkacaktır. Aynı zamanda, başka işletmelere de çalıştığı muhasebeciyi önerecektir. Aynı şekilde ilişkisel maliyet kavramı muhasebecilik alanında önemli bir yapı olduğunu analizler sonucunda göstermiştir. Küçük işletmeler ile muhasebecileri arasında kurulan iyi ilişkiler, küçük işletmelerin muhasebecilerini değiştirmemesi sonucunu doğuracaktır. Bu noktada, Türkiye'de muhasebecilerin bazı durumlarda müşterisinin ödemelerini yaptığı bilinmektedir. Bu tip davranışlar aradaki ilişkinin gücünü göstermektedir. Bu gücün artması değiştirme maliyetlerini de artıracaktır. Finansal maliyet ile herhangi bir ilişki çıkmaması, küçük işletmelerin muhasebecisini değiştirmesi durumunda finansal bir kayıp yaşayacağına inanmaması ile bağlantılı olabilir. Bazı küçük işletme sahiplerinin (anket uygulaması aşamasında), böyle bir değiştirme sonucunda, daha iyi bir fiyat ile yeni muhasebeci bulabileceklerini ifade etmeleri bu durumu açıklar niteliktedir. Daha önceki bölümlerde bahsettiğimiz meslek mensuplarının belirlenen tarifelere uymaması sorunu da bu durumu desteklemektedir.

Bu çalışma sonucunda, uygulayıcılara çeşitli öneriler getirilebilir. Bunların ilki, daha iyi hizmet kalitesinin değiştirme maliyetlerini artıracağı için bu noktaya odaklanılması gerekmektedir. Ayrıca, küçük işletmelerle daha yakın ilişki kurulmalıdır. Bu yakın ilişkiler, müşterilerin muhasebeciden ayrılmasını zorlaştıracaktır. Bunların yanı sıra, muhasebe mesleği ile ilgili oda ve kurumların meslekteki fiyat rekabetini engellemesi gerekmektedir. Bu rekabet, küçük işletmelerin daha kolay başka firmaya geçmesine neden olmaktadır. Akademisyenlere ise modelde ele alınan bağımsız değişkenlerin dışında, çeşitli yeni kavramlarla değiştirme maliyetleri muhasebeciler açısından tekrar ele alınabilir. Ayrıca literatürde, burada kullanılan üç temel boyut dışında başka boyutlar da vardır. Bunlardan muhasebe alanına uygun olanlar seçilip daha zengin bir model elde edilebilir. Bunların dışında değiştirme maliyetleri ile davranışsal niyetler arasına memnuniyet gibi bir değişken eklenebilir. Bu çalışma Balıkesir ili şehir merkezinde 405 küçük işletmeyle yapılmıştır. Daha geniş bir coğrafyada ve farklı ana kitlelerle farklı sonuçlar elde edilebilir. Araştırmanın modeli küçük, orta ve büyük işletmelerle (tüm işletmelerde muhasebe hizmeti dışarıdan alınıyor olmasına dikkat edilmeli) karşılaştırma yapılarak kullanılabilir. Bu üç işletme türüne göre farklı sonuçlar ortaya çıkabilir.

KAYNAKÇA

Alagöz, A. ve Ceran, Y. (2007). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları, Meslek Örgütünden Beklentileri İle Mesleki Vizyon Algılarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Konya İli Uygulaması", *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14, 291-312.

Anderson, E.W. ve Sullivan, M.W., (1993). "Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction For Firms", *Marketing Sciences*, 12 (2), 125-143.

Andronikidis, A. (2009). "Linking dimensions of perceived service quality to actual purchase behavior". *EuroMed Journal of Business*, 4, 4-20.

Anton, C., Camarero, C. ve Carrero, M. (2007). "Analysing Firms' Failures as Determinants of Consumer Switching İntentions - The Effect of Moderating Factors", *European Journal of Marketing*, 41, 135–158

Aydın, S. ve Özer, G. (2005). "The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market". *European Journal of Marketing*, 39, 910–925.

Aydın, S., Özcan, M. ve Yücel, R. (2007). "Türk GSM Sektöründe Abonelerin Sadakat Tutumu ve Değiştirme Maliyetinin Rolü", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 219-234.

Blasco, M. F., Saura, I. G., Contríb, G. B. ve Velázquez, B. M. (2010). Measuring The Antecedents of E-Loyalty and The Effect of Switching Costs on Website, *The Service Industries Journal*, 30 (11), 1837-1852

Bloch, P. H. ve Richins, M. L. (1983). "A Theoretical Model for the Study of Product Importance Perceptions", *Journal of Marketing*, Vol. 47, (Summer), 69-81.

Burnham, T.A., Freys, J.K. ve Mahajan, V.,(2003). "Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences", *Journal of Academy of Marketing Sciences*, 31 (2), 109-126.

Caruana, A. (2004). "The Impact of Switching Costs on Customer Loyalty: A Study Among Corporate Customers of Mobile Telephony", *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 12(3), 256–268.

Cengiz, E., Akdu, S. ve Bostan, M. K. (2015). "Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Hatası Telafi Stratejileri", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 12 (Ocak), 87-101.

Chahal, H. ve Devi, P. (2015). "Consumer Attitude towards Service Failure and Recovery in Higher Education", *Quality Assurance in Education*, 23(1), 67 – 85.

Chou, P-F. ve Lu, C-S. (2009). "Assessing Service Quality, Switching Costs and Customer Loyalty in Home-Delivery Services in Taiwan", *Transport Reviews*, 29(6), 741–758.

Chung, H.H ve Chen, S.W. (2008). "The Impact of Customer Interface Quality, Satisfaction and Switching Costs on E-Loyalty: Internet Experience as A Moderator", *Computers in Human Behavior*, 24, 2927–2944.

Edward, M. ve Sahadev, S. (2011). "Role of Switching Costs in The Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction and Customer Retention Linkage", *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(3), 327 – 345.

Fornell, C., (1992). "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience", *Journal of Marketing*, Vol. 56, (January), 6-21.

Fu, H. Wu, D.C., Huang, S., Song, H. ve Kong, J. (2015). "Monetary or Nonmonetary Compensation for Service Failure? A Study of Customer Preferences Under Various Loci of Causality", *International Journal of Hospitality Management*, 46, 55–64.

Gökgöz, A. ve Zeytin, M. (2012). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar Ve Beklentileri: Bilecik Ve Yalova İlleri Uygulaması", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 477-493.

Gremler, D. ve Brown, S.W., (1996). "The Loyalty Ripple Effect: Appreciating The Full Value of Customers", *International Journal of Service Industry Management*, 10(3), 271-93.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2014), Multivariate Data Analysis, Seventh Edition, Pearson Education Limited, USA.

http://www.tesmer.org.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=101. (Erişim tarihi: 21.03.2014)

Jones, M. A., Motherbaugh, D.L. ve Beatty, S.E. (2000). "Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services", *Journal of Retailing, Volume*, 76(2), 259–274.

Jones, M.A., Reynolds, K.E., Mothersbaugh, D.L. ve Beatty, S.E. (2007). "The Positive and Negative Effects of Switching Costs on Relational Outcomes." J*ournal of Service Research*, Vol. 9 (4), 335-355.

Kim, M-K., Park, M-C. ve Jeong, D-H. (2004). "The Effects of Customer Satisfaction and Switching Barrier on Customer Loyalty in Korean Mobile Telecommunication Services", *Telecommunications Policy*, 28, 145–159.

Küçük Ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri Ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik, www.kosgeb.gov.tr/UserFiles/File/kobi_tanimi.pdf, Erişim Tarihi: 20.05.2015.

Küçükaltın, G. (2007).Hizmet Kalitesi Kavramında Genel Bir Yaklaşım ve Hizmet Kalitesinin Önemi, Editörler: Gümüşoğlu, Ş., Pınar, İ., Akan, P. ve Akbaba, A., Hizmet Kalitesi: Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar, Detay Yayıncılık, Ankara

Martilla, J. ve James, J. (1977) .“Importance- Performance Analysis”, *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.

Matos, C.A., Henrique, J.L. ve Rosa, F. (2013). “Customer Reactions to Service Failure and Recovery in The Banking Industry: The Influence of Switching Costs”. *Journal of Services Marketing*, **27**(7), 526-538

McQuarrie, E. F. ve Munson, J. M. (1992). “A Revised Product Involvement Inventory: Improved Usability and Validity”, *Advances in Consumer Research*, 19,109-115.

Meng, J. ve Elliot, K.M. (2009a). **“**Service Quality Dimensions: Antecedents of Consumer Switching Costs in Customer Relationships”, *International Journal of Business Strategy*, 9(2), 128-135.

Meng, J. ve Elliott, K.M. (2009b). “Investigating Structural Relationships Between Service Quality, Switching Costs, and Customer Satisfaction”, *Journal of Applied Business and Economics*, 9 (2), 54-66.

Molina-Castillo, F-J., Munuera-Aleman, J-L. ve Calantone, R.J. (2011). “Product Quality and New Product Performance: The Role of Network Externalities and Switching Costs”, Journal of Product Innovation Management, 28, 915–929

Morgan, M. S. ve Dev, C. S. (1994). “An Empirical Study of Brand Switching for a Retail Service,” *Journal of Retailing*, 70(3), 267-282.

Mpinganjira, M. (2015). An Investigation Of Perceived Service Quality In Online Shopping: A Hierarchical Approach, The Journal of Applied Business Research, 31(1), 115-130.

Njite, D. Kim, W. G. ve Kim, L.H. (2008). “Theorizing Consumer Switching Behavior: A General Systems Theory Approach”, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 9(3), 185-218.

Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York, NY: McGraw-Hill. https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=IJ5846z99tIC&oi=fnd&pg=PR3&dq. Erişim tarihi: 20.05.2015.

Papadimitriou, D., Apostolopoulou, A. ve Kaplanidou, K. (2015). “Destination Personality, Affective Image,and Behavioral Intentions in Domestic Urban Tourism”, *Journal of Travel Research*, 54(3), 302–315

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). “Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Spring, 12-40

Patterson, P.G. ve Smith, T. (2003). "A Cross-Cultural Study of Switching Barriers and Propensity to Stay with Service Providers", *Journal of Retailing*, 79, 107–120.

Porter, M. (2007). Rekabet Stratejisi: Sektör ve Rakip Analizi Teknikleri, Çev. Gülen Ulubilgen, Sistem Yayıncılık

Sawmong, S., ve Omar, O. (2004). "The store loyalty of the UK's retail consumers", *The Journal of the American Academy of Business*, 5, 503-509.

Scneider, K. C. ve Rodgers, W. C. (1996). "An "Importance" Subscale for the Consumer Involvement Profile", *Advances in Consumer Research*, Vol.23, 249-254.

Shao, C.Y., Baker, J. ve Wagner, J.A. (2004). "The Effects of Appropriateness of Service Contact Personnel Dress on Customer Expectations of Service Quality and Purchase Intention: The Moderating Influences of Involvement and Gender," *Journal of Business Research*, 57 (10), 1164–1176.

Sharma, N. (2003). "The Role of Pure and Quasi-Moderators in Services: An Empirical Investigation of Ongoing Customer–Service-Provider Relationships", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 10, 253–262.

Szymanski, D. M., ve Henard, D. H. (2001). "Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29, 16-35.

Tokman, M., Davis L. M. ve Lemon, K. N. (2007). "The WOW Factor: Creating Value Through Win-Back Offers to Reacquire Lost Customers", *Journal of Retailing*, 83(1), 47–64.

Vallerand, R.J., Deshaies, P, Cuerrier, J-P., Pelletier, L.G. ve Mongeau, C., (1992). "Azjen And Fisbein's Theory Of Reasoned Action As Applied To Moral Behavior: A Confimatory Analysis", *Journal Of Personality And Social Psychology*, 62(1), 98-109

Varinli, İ. ve Çakır, A. (2004). "Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini Ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki - Kayseri'de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2), 33-52

Vasudevan, H., Gaur, S.S. ve Shinde, R.K. (2006). "Relational Switching Costs, Satisfaction and Commitment: A Study in The Indian Manufacturing Context", *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 18(4), 342-353.

Wang, Y.S., Wu, S.C., Lin, H.H. ve Wang, Y.Y. (2010). "The Relationship of Service Failure Severity, Service Recovery Justice and Perceived Switching Costs with Customer Loyalty in The Context of E-Tailing", *International Journal of Information Management*, 31, 350–359.

Zeithaml, V. A., (1988), "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence", *Journal of Marketing*, 52 (July), 2-22.

Switching Costs In Accounting Services

Fatih KOÇ
Balıkesir University,
Burhaniye School of Applied Sciences,
Balıkesir, Turkey
fkoc@balikesir.edu.tr

Nisa Kıymet ŞAHİN
Balıkesir University,
Bigadiç Vocational High School,
Balıkesir, Turkey
nisasahin@balikesir.edu.tr

Extensive Summary

1. Introduction

In this study, the relationship between small firms and their accountants was examined in terms of switching costs. The points of origin of this study are the variables that are antecedents of switching costs, and consequences of switching costs. These are service importance, service failures, and perceived service quality. Behavioral intentions were chosen as outcome variables. In this study, thus, they were assumed that the importance of accounting services for small firms would increase the switching costs, occurred service failures would decrease switching costs, and provided quality services would increase switching costs. In addition, it was asserted that switching costs would increase re-purchasing and recommend to others intentions. In the literature review, it was determined that switching costs did not discussed in terms of accounting services. In addition, they were detected that service importance variable was discussed for the first time as an antecedent of switching cost, and service failures variable did not handled in the literature. In this study, also, the casual relationship between perceived service quality and switching costs was examined in terms of accounting services. Therefore, it could be said that this study is unique.

2. Methodology

2. 1. Aim of the Research

The aim of this study is to investigate the concepts of switching costs (procedural, financial, and relational costs), antecedents of switching costs (service importance, service failures, and perceived service quality), and behavioral intentions (re-purchasing and recommending to others) and relationships between these variables.

2.2. Population and Sample of the Research

In this study, small firms that buy accounting services in centrum of Balıkesir were determined as population. Small firms chosen by considering KOSGEB SME criterion. KOSGEB defines three different firm sizes. In this study, only micro and small firms considered. The data were gathered by using face-to-face survey method. The sample of the study was determined with convenience sampling method. In the research process, total 405 small firms owners were interviewed.

2.3. Data Collection Tools

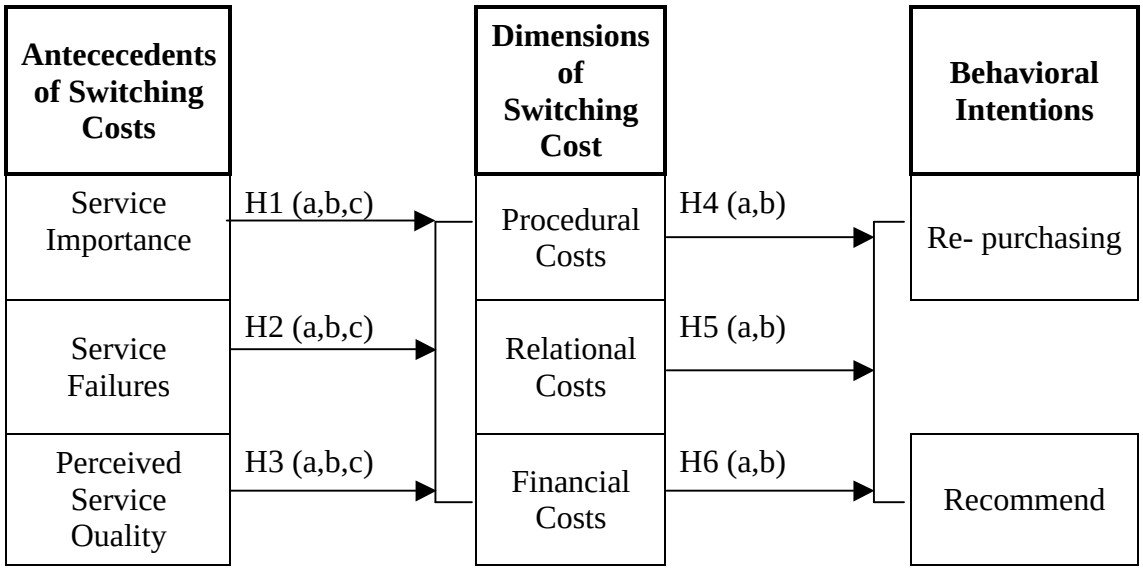
Switching costs scale was adapted from the studies of Sharma (2003), Burnham et al. (2003), Jones, Motherbaugh and Beatty (2000), and Vasudevan, Gaur and Shinde (2006) and composed of 15 items. Service importance scale was adapted from the study of Tokman et al. (2007) and composed of 5 items. Service failures were measured by using a 5-items scale that adapted from the studies of Chung-Herrera, Gonzalez and Hoffman (2010), Matos et al. (2009) and Varela-Neira, Vasquez- Casielles and Iglesias (2010). Perceived service quality scale was adapted from Swaen and Chumpitaz (2008)'s study and composed of 3 items. In addition, behavioral intentions scale was adapted from Lam et al. (2004)'s study in the scale, recommending to others was measured with 3 items, and re-purchasing was measured with 2 items.

2.4. Analysis of Data

The effect sizes in the model were tested with basic linear regression. In order to determine the factor structure of the variables, exploratory factor analysis was used, and reliability of the scales were defined by using Cronbach's Alpha values.

2.5. Research Model

The model of the research was demonstrated below.



According to literature review and the research model, following hypotheses were developed:

H1a: Importance of accounting services affects positively procedural switching cost.

H1b: Importance of accounting services affects positively relational switching cost.

H1c: Importance of accounting services affects positively financial switching cost

H2a: Service failures in accounting services affects negatively procedural switching cost

H2b: Service failures in accounting services affects negatively relational switching cost

H2c: Service failures in accounting services affects negatively financial switching cost

H3a: Perceived service quality in accounting services affects positively procedural switching cost .

H3b: Perceived service quality in accounting services affects positively relational switching cost.

H3c: Perceived service quality in accounting services affects positively financial switching cost.

H4a: Procedural switching cost in accounting services affects positively intention of customer repurchasing.

H4b: Procedural switching cost in accounting services affects positively recommend intention.

H5a: Relational switching cost in accounting services affects positively intention of customer repurchasing.

H5b: Relational switching cost in accounting services affects positively recommend intention.

H6a: Financial switching cost in accounting services affects positively intention of customer repurchasing.

H6b: Financial switching cost in accounting services affects positively recommend intention.

3. Findings

The results of analyses was demonstrated below.

Hypotheses	Results
H1a	accepted
H1b	rejected
H1c	rejected
H2a	accepted
H2b	accepted
H2c	rejected
H3a	accepted
H3b	accepted
H3c	accepted
H4a	accepted
H4b	accepted
H5a	accepted
H5b	accepted
H6a	rejected
H6b	rejected

4. Discussion

According to results of the research, some suggestions were provided. First, accounting firms should focus on service quality since better service quality increase switching costs. In addition, accountants should have closer relationships with small firms. These relationships would make difficult small firms' leaving their accountants.

Besides, institutions and chambers should prevent the price competition between accountants. This competition makes switching the accountant easy for small firms.

In this study, the following recommends have been made for researchers.

- Different antecedents may be added to the model

- Different dimensions of the switching cost may be added to the model

- Satisfaction variable may be add among switching cost and behavioral intentions in the model

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of Business Research Turk
www.isarder.org

Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarının Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi

Assessment Of Professional Tour Guides' Performances By Local Tourists

Atınç OLCAY
Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu
Gaziantep, Türkiye
olcay@gantep.edu.tr

Yusuf BOZGEYİK
Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Gaziantep, Türkiye
ybozgeyik@gantep.edu.tr

Harun AKKÖZ
Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Gaziantep, Türkiye
harunakkoz@hotmail.com

Metin SÜRME
Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Gaziantep, Türkiye
metinsurme@gmail.com

Özet

İnternet ve sosyal ağlar sayesinde daha bilinçli turist profilinin hâkim olduğu bir döneme girilmiştir. Bu durum turizm hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden biri olan profesyonel turist rehberliği hizmetlerini de etkilemiştir. Profesyonel turist rehberi (PTR), paket turların başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Bu araştırmanın temel amacı yerli turistler açısından PTR'lerin sahip olması beklenen özelliklerin, önem düzeylerini belirleme ve PTR'lerin sergiledikleri performanslarını ortaya koymaktır. Söz konusu bu araştırma, 2014 yılının Mart ve Nisan aylarında Gaziantep iline PTR eşliğinde paket turlarla gelen 472 yerli turist üzerinde gerçekleştirilmiş ve araştırma sonucunda, PTR'lerin performans puanlarının, özelliklerin önem puanlarından daha düşük olduğu görülmüştür. Buradan hareketle, araştırmaya konu olan yeterlilik ve özellikler çerçevesinde, PTR performans düzeylerinin, yerli turistlerin beklenti düzeylerinin altında kaldığı söylenilebilir. Ayrıca, yerli turistlerin PTR'lerin bilgi-donanım, karakter ve yetenek özellikleri önem ve perfornans değerlendirmeleri ile yerli turistlerin tura katılım sıklığı, cinsiyeti ve eğitim düzeyleri arasında istatiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Profesyonel turist rehberi, Rehberlik mesleğinin nitelikleri, Yerli turist, Gaziantep.

Abstract

With the help of internet and other social networks, a more conscious tourist profile has gained momentum in this new tourism era. The professional tour guide (PTG) services, one of the most important components of the tourism services, have been inspired due to these developments. The PTG contributes tremendously to the success of packaged tours. As such, this research aims to determine the importance levels of the expected PTG's qualifications and assessing the performance of PTG's from the local tourists' perspectives. In order to ascertain the aim, survey was conducted with 472 local tourists that visited Gaziantep in 2014 with guided package tours in the months of March and April. The findings indicated that the ratings given to

PTGs' performances were lower than that of their qualifications' importance level. From this point of view, it can be suggested that PTGs' performance levels stay under local tourists' expectations within the research framework. The results also indicate statistically significant differences with %5 significance level between local tourists' assessments on knowledge, abilities/skills and characteristics of PTGs and local tourist' education levels, genders and package tour participation frequencies.

Key Words: *Professional tour guide, Professional qualifications of tour guiding, Local tourist, Gaziantep.*

1.GİRİŞ

Ulaşım teknolojisindeki gelişim ve yenilikler, insanların önündeki seyahat engelini kaldırmıştır. Çeşitli nedenlerle turistik seyahatlere katılan kişi sayısı bu gelişime paralel olarak hızla artmaktadır. Değişim ve gelişim sadece turist sayısında değil aynı zamanda turist profilinde de kendini göstermektedir. Turistlerin, eskiye oranla daha çok bilgiye daha rahat ulaşabildikleri, bilginin geçerliliğini kolaylıkla kontrol edebildikleri ve daha yüksek hizmet kalitesi beklentisi içinde oldukları şüphe götürmez bir gerçektir. Turist yapısında yaşanan değişimler, turizmi profesyonel anlamda icra eden kişilerin de kendilerini geliştirmelerini kaçınılmaz kılmaktadır.

Gerek yurtiçi gerekse yurtdışı turlarda ya da turizm hizmetleri içerisinde, profesyonel turist rehberlerinin (PTR)'lerin büyük bir önemi ve payı bulunmaktadır (Hu ve Wall, 2013; Jonasson ve Scherle, 2012). PTR'ler, sahip oldukları yeterlilikler itibariyle turistlerin memnuniyet seviyelerinde çok etkili olabilmektedirler. Öte yandan değişen turist yapısına göre, profesyonel tur rehberlerinin de sürekli olarak kendilerini geliştirmesi gerekmektedir. Çünkü bugün turistler gidecekleri bölge ile ilgili bilgileri bir forum sitesinden ya da internet üzerinde bir sosyal ağdan yanlarında taşıdıkları akıllı telefon ya da tabletler aracılığı ile kısa sürede alabilmeleri mümkündür. Bu nedenle PTR'lerinin bundan daha fazlasına sahip olmaları, sadece bölgenin turizm değerleri ile ilgili değil, bölgenin çok farklı yönleriyle ilgili bilgi sahibi olmaları ve bilgiyi en iyi şekilde aktarabilmeleri gerekmektedir. Bilgilendirme, PTR'nin görevlerinden sadece birisidir. Zaman yönetimi, grup yönetimi, hizmet sağlayıcıları ile olan ilişkiler ve yönetim, eğlendirme, dinlendirme, yorumlama, arabuluculuk gibi çok sayıda görev ve hizmet bileşenini başarıyla yerine getirmesi beklenmektedir. Bunun için ise ilk olarak PTR'lerin mevcut yeterliliklerinin, özellikle turistler açısından ne düzeyde olduğunun ortaya konması ve eksiklik görülen alanlarda hizmet standardını ve kalitesini artırmaya ilişkin çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Gerçekleştirilen bu araştırma ile PTR'lerin sahip olduğu; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin, yerli turistler açısından önem düzeylerinin ve performans seviyelerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, "İlgili Araştırmalar ve Profesyonel Turist Rehberlerinde Bulunması Gereken Nitelikler" olmak üzere 2 temel başlık yer almaktadır

2.1. İlgili Araştırmalar

Profesyonel turist rehberleri, turistlerin, doğal ve toplumsal yaşamı, geçmişi ve bugünü anlamalarına yardımcı olmaktadırlar. PTR'lerin turistlerle olan ilişkileri ve etkileşimleri turistlerin yerel halk ile olan ilişkilerini ve turist memnuniyetini de doğrudan etkilemektedir (Avcıkurt, 2009, s. 76). Ancak bir anlamda ülkeyi temsilen

gönüllü elçi olan profesyonel turist rehberlerinin niteliklerinin yeterliliği uzun yıllardır tartışılmaktadır. Bu kapsamda konu ile ilgili yapılan geçmiş çalışmalar taranmış ve aşağıda özetlenmiştir.

Mossberg, (1995) turistlerin memnuniyeti üzerinde tur liderlerinin etkilerini araştırmak amacıyla İsveç tur operatörü Vingresor'un müşterileri olan 518 turist üzerinde Bulgaristan, Rodos, Sri Lanka ve Türkiye turlarında varış anından önce ve tur sonunda olmak üzere iki aşamalı bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, Türkiye ve Bulgaristan turlarında turistlerin beklentileri ile gerçekleşen algıları olumlu tespit edilmiştir.

Grabowski ve Genge, (2000) turistlerin katıldıkları turu seçme nedenleri ve tur sonu memnuniyet derecelerini araştırmak amacıyla Çin İpek Yolu turuna katılan 7 farklı Avrupa ülkesinden 78 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda, PTR'lerin kendilerinin verdikleri hizmetin turistler tarafından nasıl değerlendirileceğinin tahminlerinde ise PTR'lerin %60'ı normal, %35 iyi, %5 ise mükemmel olarak belirtmişlerdir. Bu oranın oldukça mütevazi olduğu ve bu durumun kültürden gelen alçak gönüllülüğün etkisinin olduğu düşünülmektedir.

Zhang ve Chow, (2004) Hong Kong'ta rehberlik hizmetinin kalitesini ölçmek ve rehberlerin performanslarını belirlemek amacıyla 426 Çinli turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda Hong Kong'ta verilen turizm rehberlik hizmetlerinin yeterli olduğu özellikle dakiklik, nezaket ve Hong Kong hakkındaki bilgi düzeylerinin yeterli olduğu görülmüştür. Bununla birlikte rehberlere yabancı dillerini geliştirmeleri konusunda öneride bulunulmuştur.

Black ve Ham, (2005) Avustralya Eko-Rehber hizmetlerinin kalitesini artırabilecek bir sertifika ve ruhsat modeli geliştirmek amacıyla 6 grup üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu gruplar; doğa rehberleri, doğa temelli tur operatörleri, eko-rehber geliştirme komitesi üyeleri, eko-rehber değerlendiricileri, bilim, kaynak ve endüstri bölümü ve Avusturalya'nın korunan alanlarının yöneticileridir. Bu araştırma sonucunda, genel bir sertifika modeli sunulmuştur. Sunulan bu model, meslek için kişilerin yetenek, bilgi ve davranış açısından sertifika programına uygunluğunun dikkate alınarak seçilmesini tavsiye etmektedir.

Chang, (2006) seyahat hizmetleri verilirken tur liderlerince verilen hizmetin müşteri memnuniyeti ve memnuniyetsizliği üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, tur liderlerinin hizmet yaklaşımının, tur katılımcılarının memnuniyeti konusunda yeterli olduğunu ortaya koymakla beraber, tur liderinin yorumlama yeteneğinin müşteri memnuniyet derecesini artıracağı görülmüştür.

Yarcan, (2007) profesyonel turist rehberliği mesleğinin uygulanmasında karşılaşılan zorlukları saptamak amacıyla bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma sonucunda, profesyonelliği sağlamak için etik ilkelerin geliştirilmesinin bir gereklilik olduğu tespit edilmiştir.

Güzel, (2007) PTR'lerin Türkiye imajının geliştirilmesindeki rolü ve etkilerini belirlemek amacıyla 335 Alman turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda katılımcılar, Türkiye'yi ve Türk halkını rehberli turdan sonra daha çok sevdiklerini, Türkiye ve Türkler hakkındaki sahip oldukları kötü imajın tur rehberleri sayesinde yok olduğunu belirtmişlerdir.

Müküs, (2009) Doğu Anadolu Bölgesi'nde görev yapan rehberlerin meslekleri konusunda yeterli olup olmadıklarını araştırmak amacıyla 217 yabancı turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda rehberlerin genel kültürleri hakkındaki görüşleri %57'lik bir oranla yeterli bulunmuştur. Ayrıca özellikle rehberlerin arkeoloji, sanat tarihi, yabancı dil bilgisi, yenilikleri izleme, yöre hakkında bilgisi, iletişim becerisi gibi birçok özelliğin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Huang ve Kao, (2011) farklı stratejik yönelimler altında, yurtdışı seyahat acentelerinin deneysel olarak turist rehberlerinin performanslarını ölçemeye yönelik puan cetveli ölçüm sistemini incelemek amacıyla Tayvan'da 260 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda tur rehberi performansı ölçümü için; finansal açıdan, müşteri perspektifinden, operasyonel işleyiş açısından ve öğrenme açısından olmak üzere 4 boyut ortaya konulmuştur.

Min, (2012) turist rehberleri için Duygusal Yetenek Değerlendirme İşlemi Aracı'nın Çince sürümünün kısaltılmış versiyonunu üretmek ve değerlendirmek amacıyla, 660 turist rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırmada Amerika'da geliştirilen Duygusal Yetenek Değerlendirme İşleme Aracı'nda bulunan orijinal 104 madde 35'e düşürülmüştür. Bu ölçek, PTR'lerin dayanma gücü, zaman yönetimi, etik ilkelerine uyma, tur güzergâhını değiştirme, stres yönetimi, hakkını arama gibi özelliklerini olası tepki ve duygu seçenekleri çerçevesinde belirlenebileceği ve değerlendirmeye katılan kişinin öz değerlendirmesini yaparak, gerçekçi yanıtlar vermesine dayalı bir ölçüm yöntemi şeklinde ortaya konmuştur.

Şahin, (2012) turistlerin rehberin iletişim yeterliliklerine verdikleri önemi, rehberin iletişim performansına yönelik görüşleri ile turistlerin seyahatlerine ve turist rehberlerine yönelik görüşlerinin farklı milliyetlere sahip turistler açısından nasıl algılandığını ve belirlemek amacıyla, 1177 yabancı turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, turistlerin görüşlerini etkileyen en önemli faktörün, milliyet bir başka deyişle kültür farklılığı olduğu görülmüştür. Araştırma sonucunda ortaya çıkan diğer bir önemli bulgu ise İngiliz turistlerin Alman ve Rus turistlere göre rehberin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiği ve rehberin iletişim performansını daha yeterli gördüğüdür.

Tetik, (2012) ekotur rehberlerinin niteliklerinin turistler açısından önem düzeylerini ve rehberlerin performans düzeylerini belirlemek amacıyla 402 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, Ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin önem düzeylerini tam olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin önem düzeylerinin üzerinde olduğu tek faktörün "sosyo-ekonomik katılım sağlama" olduğu görülmüştür.

Jonasson ve Scherle, (2012) rehberli turlardaki karmaşık yapıyı ve buna bağlı olarak rehberli turları performans açısından incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, turist rehberliğinin edimsel yönlerinin, sözlü ve beden dili iletişimi yoluyla yorumlamalar, arabuluculuk ve bilgi aktarımını içermesi gerektiğinin altı çizilmiştir. Ayrıca turizm eğitim programlarına bilimsel bakış açılarıyla melezleme eğitim çıktıları üretmenin zorluklarının olduğunu, ancak bunun turist rehberinin pratiğe dökebileceği faydacı bir yaklaşım da olabileceği sonucunu ortaya koymuşlardır.

Hu ve Wall, (2013) tur rehberi yönetimini sistematik bir şekilde incelemek amacıyla Hainan'da, 112 turist rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırmada sonucunda PTR yönetimiyle ilgili belli başlı sorunları tespit etmişlerdir. Bunlar; yetersiz sertifikasyon ve ruhsat gereklilikleri, efektif olmayan yetersiz eğitim,

uygun bir kontrol sisteminin eksikliği, adil olmayan mesleki ilişkiler ve ödeme sistemi, rehber haklarını korunmaması ve destek yoksunluğu şeklinde ortaya konmuştur.

Nebioğlu, (2013) turist rehberlerinin çalışma hayatında meslek etiğine uygun davranıp davranmadıklarını araştırmak ve rehberlerin hangi konularda etik dışı davranışlarda bulunduğunu tespit etmek amacıyla 403 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda turistlerin %87'sinin Türkiye'deki rehberlik hizmetlerinden memnun olduğu, yabancı turistlerin %99'unun Türkiye'ye tekrar gelmeyi düşündüğü, yabancı turistlerin %90,1'inin rehberlerin ülke tanıtımında önemli rol oynadıklarını düşündükleri ve %74,3'ünün ise Türkiye'yi tekrar ziyaret etmesinde veya etmeyi düşünmesinde turist rehberlerinin büyük bir etkisinin olduğu görülmüştür.

Weiler ve Walker, (2014) rehberli paket turlara katılan müşterilerin tatminin etkileyen çeşitli değişkenlerin "turist rehberleri, turist rehberlerinin rolü, hizmet performansı, seyahat plan düzenlemeleri, hizmet sağlama ve destek" konularındaki etkisini belirlemek üzere İskandinavya turlarına katılan farklı uluslardan oluşan bireyler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda müşterilerin tavır ve beklentilerinin hizmet sağlama sürecinde tatmin düzeylerini etkilediği belirlenmiştir. Bununla birlikte iki adet şikâyet kaynağı belirlenmiş olup bunlardan ilki tur operatörlerinin seyahat planları ve otel seçimleri, ikincisi ise tur liderlerinin yeterlilikleri (performans etkisi) olarak tespit etmişlerdir.

Chang, (2014) Tayvanlı turistlerin alışveriş yönelimleri ile davranışlarını ve bunların yerel turist rehberlerini, satış personellerini ve diğer tur katılımcılarını nasıl etkilediğini belirlemek amacıyla 37 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; fayda sağlama, algılanan iyi niyet ve sosyal kabulün hizmet sağlayıcıları tarafından turistleri satın almaya ikna etme aracı olarak kullanıldıkları belirlenmiştir. Bu araştırmanın Çin'deki rehberli paket turların kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

Lin ve Diğ., (2014) mükemmel seyahat deneyimleri sunmak için iyi bir tur liderinin sahip olması gereken nitelikleri ele almak amacıyla, Çin'deki Tayvanlı turistlerin yaşadıkları 15 örnek olay incelemesini kullanmıştır. Örnek olay incelemeleri sonucu, tur liderinin sahip olması gereken iyi niteliklerin profesyonellikle sınırlı olmayıp, bilgi donanımı, mesleğiyle ilgili coşku, sorumluluk ve sabırlı olma gibi özellikleri de içerdiği belirlenmiştir. Ayrıca tur liderinin bunlarla birlikte esprili olma ve acil durumları yönetebilme yetisine ek olarak, konuklara karşı saygılı ve kibar olması da gerekli özellikler arasında sayılmaktadır.

Kuo ve Diğ., (2015) Tayvan'daki Kinmen Savaş Alanları'nı ziyaret eden turistlerin turist rehberlerinin yorumlama ve destinasyona bağlılık duygularının yönlendirici ve arabulucu rolleri çerçevesinde değerlendirilmesi amacıyla 453 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda, turist rehberinin yorumunun tur destinasyonuna duygusal bağlılık oluşturması ve turistin memnuniyetinde de bu ilişkiyi güçlendirme yetisine sahip olduğu görülmüştür.

Chan ve Diğ., (2015) tur hizmetleri performanslarının turistlerin deneyim ve hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla Hong Kong'ta paket turlara katılan 580 Çinli turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmişlerdir. Bu araştırma sonucunda tur hizmetleri ve seyahat deneyimi açısından, tatmin düzeyinin çok çeşitli tur bileşenleriyle ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Belirlenen 7 tur hizmetinin "Cezbedicilik, eğlenme ve dinlenme, alışveriş, turist rehberliği hizmeti, yemek, ulaşım

ve konaklama" turist rehberlik hizmeti tatmin düzeyi üzerinde büyük etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Konu ile ilgili daha önce gerçekleştirilen araştırmalar genel olarak, yabancı turistlere hizmet veren PTR'lere yöneliktir. Dolayısıyla araştırma alanının yabancı turistlerle sınırlı tutulduğunu söylemek mümkündür (Güzel, 2007; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012). Bununla birlikte turist rehberlik hizmetinin, turist memnuniyeti üzerinde etkili olduğu gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur (Chan ve Diğ., 2015; Grabowski ve Genge, 2000; Güzel, 2007; Hu ve Wall, 2013; Kao, 2011; Kuo ve Diğ., 2015; Lin ve Diğ., 2014; Min, 2012; Mossberg, 1995; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012; Yarcan, 2007; Weiler ve Walker, 2014). Bu nedenle turist rehberliği mesleği, iyi anlaşılması ve üzerinde ciddiyetle durulması gereken bir konudur. Bu bağlamda, PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve PTR'lerin; Bilgi-donanım, Yetenek ve Karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin tura katılma sıklıkları, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri arasında farklılık olup olmadığı ise diğer bir amaç olarak belirlenmiştir.

2.2. Profesyonel Turist Rehberlerinde Bulunması Gereken Nitelikler

Profesyonel turist rehberliği kanununa göre; turist rehberliği hizmeti şu şekilde tanımlanmaktadır: "Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal vb. değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesidir" (Resmi Gazete, 2012). Bu tanıma göre bir PTR'nin temel işlevi tur programını seyahat işletmesi adına uygulamak ve turistlere bilgi vermektir. PTR'nin sadece bilgi vermesi yeterli değildir. Bununla birlikte bilginin doğru, ilginç, zevkli ve içten bir biçimde iletilmesi de gerekmektedir.

Türkiye'de turist rehberliği mesleği başındaki profesyonel ekiyle nitelendirilmektedir. Yarcan (2007, s. 35-36)'a göre turist rehberliğinde profesyonellik şu konuları içerir; turistin güzel bir seyahat ve tatil deneyimi yaşamasına yardımcı olmak, ülke hakkında olumlu ve iyi bir imaj oluşmasına katkıda bulunmak, turistin beklentisini seyahat işletmesinin hizmetleri doğrultusunda karşılamak, bilgiyi doğru, anında ve ilginç bir biçimde sunmaktır. Bununla beraber PTR, bilgiyi anlaşılabilir şekilde ve yorum yaparak aktarmak, turiste sunulan ürünü, turu ve hizmetin özelliklerini iyi tanımak, turistin ve sunulan hizmetin özelliklerine göre davranmak, bireylerarası iletişim becerilerinde yetkin olmak, sürekli kendisini yenilemek, bilgi, kültür ve deneyimini artırmak, meslek sırlarını başkalarıyla paylaşmamak, dürüst, doğru, adil ve tutarlı olmak, sorumluluk sahibi ve disiplinli olmak, liderlik niteliklerini de taşıması gerekmektedir. Bir PTR'nin bu işlevleri yerine getirebilmesi için gerekli temel nitelikler ise aşağıda detaylı bir biçimde açıklanmıştır.

2.2.1. İletişim ve Konuşma Yeteneği

İletişim kısaca, bir gönderici ile alıcı arasında mesaj alışverişidir. PTR'nin kılavuzluk ettiği grup veya birey ile iyi iletişim kurabilmesi için ise sözlü, yazılı hatta görsel iletişim ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme becerilerine sahip olması

gerekmektedir. Dolayısıyla PTR, kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde yazılı ve sözlü olarak iletişim kurabilme yeteneğine sahip olmalıdır (Yıldız ve Diğ., 1997, s. 11).

PTR, gidilen yerin kültürü hakkındaki bilgi ve yorumlamaları, iletişim ve hizmet yetenekleriyle turistlerin ziyaretlerini bir deneyim ve bilgilenme boyutuna taşıma gücüne sahiptirler (Chang ve Diğ., 2012, s. 1). İletişim becerileri; net telaffuz, göz teması, doğal hareketler ve açık bir konuşma tonunu içermektedir (Temizkan, 2010, s. 57). PTR'nin sahip olduğu bilgileri turiste nasıl aktardığı da büyük bir önem arz etmektedir. Çünkü bir PTR ne kadar iyi bir bilgi birikimine sahip olsa da turistlerle kurduğu iletişim tarzı, bilgiyi anlatım becerisi, beden dilini iyi kullanabilmesi, kişisel imajı (fiziksel görünüş, giyim tarzı vb) turistlerin hizmet kalite algısını etkileyecek önemli etmenlerdir (Temizkan, 2010, s. 31).

PTR tanıtma, bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm getirici olmalıdır. Diğer PTR ile, şoför ile müze-otel-mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmelidir (Tureb, 2012). Ayrıca turist rehberi, dilinin anlattıklarını beden dili ile de desteklemelidir. Yoksa inandırıcılığını kaybeder. Bu nedenle anlatacağı konuya uygun takınacağı rolü iyi oynamalıdır.

Bir PTR, müşteri-rehber ilişkisi bağlamında iki tür anlatım gerçekleştirir ki bu rehber tarafından tek taraflı anlatım olabileceği gibi rehberle turist arasında etkileşimli de olabilir (Enomoto, 1998, s. 297). Her iki durumda da PTR'nin iyi bir konuşmacı olması gerekmektedir. Ancak konuşmada da yetenek tek başına belirleyici etken değildir. Yetenek ancak bilgi ve deneyimle birleşirse bir anlam taşır.

İyi bir konuşmacının bilgileri hafızasına gelişigüzel değil sistemli ve bilinçli bir şekilde depolaması gerekir. Düzenli bir şekilde depolanmayan bilgiler, konuşma esnasında geri çağrıldığında ulaşılamayarak çeşitli konuşma kusurlarına yol açar. Bilgileri hafızasından düzenli alamayan bir konuşmacı çeşitli anlamsız sesler çıkarır ve gereksiz duraklamalar yapmak zorunda kalır. Bu durum akıcı, etkili ve anlamlı konuşma yapmayı güçleştirir (Yelok ve Sallabaş, 2009, s. 583).

Grup önünde konuşma çoğu insanın çekindiği bir durumdur. Bu becerinin korku olmaktan çıkarılması, eğlence ve hatta rehberin kendisine güven duymasını sağlayan bir öğe haline getirilmesi gerekmektedir (Tetik, 2006, s. 57). Ayrıca dinleyenleri de anlatımın içine katabilmelidir iyi bir rehber arada bir sorular yönelterek, onlardan alacağı cevaplarla konusunu hem zenginleştirmiş olur, hem de onların sıkılmasına fırsat tanımaz.

2.2.2. Bilgi ve Donanım

PTR çok büyük bir bilgi birikimi onun da ötesinde çok yönlü bir eğitim gerektirir (Ahipaşaoğlu, 1999, s. 149). Çünkü PTR ülkeyi tanıtacaktır. Dolayısıyla ülkenin; coğrafyasını, tarihini, kültürünü, sosyal özelliklerini bilmek zorundadır. Bunun yanında, ülkenin ekonomik yapısını, siyasal özelliklerini, benimsediği dış politikayı, hukukunu da bilmek zorundadır. Çünkü turist bu konularda da bilgilendirilmek ve hatta tartışmak istemektedir. PTR, ulaştırma, konaklama ve ağırlama hizmetlerinin tümüne ve her aşamasına ilişkin profesyonel bilgi sahibi olmak zorundadır. Böylece karşılaştığı sorunları giderecek ve bu sorunların yeniden ortaya çıkmasını engelleyecektir. Ancak bu bilgilere sahip olması da yeterli değildir. Bu bilginin sürekli güncellenmesi ve genişletilmesi de gereklidir (Yenen, 2002, s. 57).

Bir PTR, birden fazla yabancı dil yeteneğiyle, tarih, coğrafya ve gelenekler hakkında belli ölçüde bilgi sahibi olmalıdır (Prakash ve Chowdhary, 2010, s. 56). Mesleğin gerektirdiği bu bilgilerin yanı sıra müzik, sanat, politika konularında da genel kültür sahibi olmalıdır (Tureb, 2012).

2.2.3. Liderlik Yeteneği

En basit tanımıyla lider; insanları bir amaç doğrultusunda peşinden sürükleyen ve sahip olduğu iç motivasyonlar nedeniyle insanlar üzerinde etki sahibi kişi olarak tanımlanmaktadır (Dinçer ve Bitirim, 2007, s. 65). Liderlik; etkilemek, yönlendirme, izlenecek yol, düşünce ve olaylarla ilgili rehberlik etmektir (Uslu, 2011, s. 423).

Liderlik, zor ve karmaşıktır. Bir PTR'nin sahip olması gereken önemli özelliklerden birisi rehberin grubu benimseyerek, kendisini grubun bir parçası ve lideri olarak görüp, grupla bütünleştiğini hissettirmesi ve turu elinden geldiğince iyi bir şekilde bitirmesidir. Görüldüğü gibi liderlik rolü, PTR'nin en önemli karakter özelliklerinden birisidir. Çünkü liderlik doğuştan gelen bir özelliktir ve yönetim gibi sonradan kazanılmaz (Güzel, 2007, s. 17). Bir liderde bulunması gereken nitelikler; saygı, kişilik, zekâ, eğitim, sosyallik, kendine güven, uyumluluk, istek, inanç, cesaret, başarı eğilimi, etkileyicilik, enerji ve dayanıklılık, sezgi ve tahmin ve sorumluluk şeklinde sıralanabilir (Hatipoğlu, 2003, s. 96-97).

Liderlik tesadüfen kazanılan bir özellik değildir. Liderlik rolü, PTR'nin görev ve sorumluluklar listesinin en başında bulunmakta ve çoğu işveren rehberin grup üzerindeki etkisini ve yöneltme becerisini bilgi ve tecrübenin üzerinde tutmaktadır (Tangüler, 2002, s. 11). PTR'nin liderliği sadece yönetmek değildir. PTR lider olarak aynı zamanda hizmet etmelidir. PTR'ler sıklıkla turistlerle katılımcı bir yönetim tavrı sergilerler. Fakat bazen katı bir rol oynamaları gerekebilir. Ancak bu onların güvenlik ve düzenleri içindir. Bu nedenle bir tura liderlik etmek karmaşık ve çoğunlukla çelişkilerle doludur (Wong ve Lee, 2012, s. 2).

2.2.4. Planlama Yeteneği

Turlar belirli bir program çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu da rehberin programı gerçekleştirebilmek için önceden ve tur içerisinde planlı hareket etmesini gerektirir. PTR, tur operatörlerince yapılan genel tur planlamasına ilaveten her tur öncesinde mutlaka o turla ilgili bir hareket planı yapmalıdır. Bu türden bir planlama üç alt bölümden oluşmaktadır; turla ilgili verilerin toplanması, günlük zaman kullanımının planlanması ve tur öncesinde yapılan diğer hazırlıklardır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 71-72).

Planlama çalışmalarında özellikle günlük programın planlanması önemlidir. PTR'inin günlük planlama yaparken göz önünde bulundurması gereken başlıca noktalar; gezilecek yerler ve konaklama merkezi arasındaki toplam ulaşım süreleri, öğle yemeği için gerekli mola süresi, ziyaretler için gereken süre, yol boyu molalar için gerekli toplam süredir (Ahipaşaoğlu, 2001, s. 152).

PTR'nin tur esnasındaki başarıları ve turun genel başarısı için, planlama ve ön hazırlığın önemi göz ardı edilemez. Planlama ve ön hazırlıklar ne kadar iyi yapılırsa, tur da o denli sorunsuz gerçekleşebilmektedir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 72).

2.2.5. Koordinasyon Yeteneği ve Denetleme Yeteneği

PTR, başarılı bir tur gerçekleştirmek için farklı hizmet sağlayıcıları ve turistler arasında koordinasyonu sağlamak zorundadır. Bu işlemi yerinde düzgün yapabilmek ise bir yetenek gerektirir (Jonasson ve Scherle, 2012; Mossberg, 1995; Tetik, 2012).

Koordinasyon her şeyden önce iletişim, bilgi akışı ve işbirliğinin ürünü olduğuna göre, paket turlarda PTR'nin turist grubunda bulunan bireylerle ve hizmet sağlayıcılarının tümüyle iletişim ve işbirliği içinde olup, gerekli bilgi akışını sağlamaları temel görevidir. PTR'nin tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde ve turistlerin isteklerine uygun verilebilmesini sağlamak için ulaştırma işletmeleriyle konaklama işletmeleriyle yeme-içme işletmeleriyle eğlence (animasyon) işletmeleriyle hediyelik eşya işletmeleriyle ve müze ve ören yeri gibi hizmet sağlayıcılarıyla mümkün olduğunca sık haberleşmeli ve bilgi alış verişinde bulunmalıdır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 73).

2.2.6. Fiziksel Yeterlilik

Bir PTR'nin fiziki bir engelinin olmaması gerekir. Fiziki engellilik, hareket yeteneğini engeller. Alışılmışın dışında bir fiziki bozukluk insanlar üzerinde rahatsız edici bir etki oluşturabilir. Dolayısıyla bir PTR'nin sağlıklı, rahat ve seri hareket edebilen, turist üzerinde güvenilir bir izlenim uyandıracak bir fiziki görünüme sahip olması beklenir (Akmel, 1992, s. 220).

Doğal ve kültürel değerlere sahip çekim merkezleri genellikle ulaşılması zor yerlerde bulunurlar. Bu durum da PTR mesleği ancak gençken yapılabilen, fizik gücüne dayalı bir meslek haline getirmektedir (Polat, 2001, s. 35). Bu nedenle profesyonel turist rehberi, uzun yürüyüşlere, araçla yapılan uzun yolculuklara, uykusuzluğa, zor koşullara, yükseklik ve farklı iklim koşullarına dayanıklı olmalıdır (Tureb, 2012).

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümü; araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evreni ve örneklemi, anket formunun içeriği ve veri çözümleme yöntemi, pilot uygulama ve ölçümün güvenirliliği, esas uygulama ve ölçümün güvenirliliği olmak üzere 5 kısımdan oluşmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Dünyada boş zamanın artması ile ekonomik refah düzeyinin yükselmesi, insanları seyahat etmeye ve dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılmaya yönlendirmiştir. Uluslararası turizm hareketlerinin artması sonucu ülkeler turizm endüstrisinden daha fazla pay almak amacıyla çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar. Bu konuda en önemli görevlerden biri de profesyonel turist rehberlerine (PTR) düşmektedir (Şahin, 2012, s. 3). Diğer bir deyişle PTR'leri, turizm endüstrisinde kilit oyunculardan biridir.

Bu araştırmanın temel amacı PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesidir. Bu araştırmanın diğer bir amacı da, PTR'lerin; Bilgi-donanım, Yetenek ve Karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesidir. Ayrıca PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin tura katılma sıklıkları ve eğitim düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı ise diğer bir amaç olarak belirlenmiştir.

Turizm olgusunda önemli bir etkisi ve rolü olan turist rehberliğinin farklı yönleriyle doğru bir biçimde öğrenilmesi ve sürdürülmesi büyük bir önem taşımaktadır. Buna göre bu güne kadar yapılan rehberlerin nitelik ve yeterlilik düzeyleri hakkında yapılan araştırmalar büyük oranda yabancı turistlere hizmet veren PTR'ler düşünülerek hazırlanmış ve araştırma alanı yabancılarla sınırlı tutulmuştur (Güzel, 2007; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012). Gerçekleştirilen bu araştırma ile yerli turistlerin PTR'lere ilişkin değerlendirmeleri ortaya konularak bu alandaki veri eksikliğin giderilmesine yardımcı

olunacaktır. Bununla birlikte PTR hizmetleri verilirken ya da PTR yetiştirmede sadece teorik bilgilere bağlı kalmak yerine, alan uygulamaları ve alan ölçümlerine daha fazla yer verilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda elde edilen bulgular doğrultusunda; ilgili eğitim kurumlarına, rehber birlik ve odalarına, profesyonel turist rehberlerine, rehberlerin bilgi-donanım yönündeki eksikliklerinin giderilmesi hususunda öneriler getirilecektir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Yapılan bu araştırmanın evrenini, 2014 yılında Gaziantep ilini ziyaret eden yerli turistler oluşturmaktadır. Buna göre 2014 yılında Gaziantep ilini ziyaret eden yerli turist sayısı 149.310'dur (www.gaziantepturizm.gov.tr). Dolayısıyla bu araştırmanın evrenini 149.310 kişi oluşturmaktadır.

Evreni temsil eden örneklem sayısının kaç olması gerektiğine yönelik yapılan bazı araştırmalar, bu büyüklükteki bir evren için kabul edilebilir örneklem sayısının 384 olduğunu belirtmektedir (Altunışık ve Diğ., 2007, s. 127). Bu araştırmanın örneklem sayısı ise 2014 yılında profesyonel turist rehberi eşliğindeki paket turlarla Gaziantep'i ziyaret eden 472 yerli turisttir. Dolayısıyla bu sayının evrenini temsil etme yeteneğine sahip olduğu söylenebilir.

3.3. Anket Formunun İçeriği ve Veri Çözümleme Yöntemi

PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Söz konusu bu anket formu, Tetik (2012)'in daha önce gerçekleştirdiği araştırmadan faydalanarak oluşturulmuştur.

Bu araştırma kapsamında hazırlanan anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yerli turistlerin demografik özelliklerini belirlemeye ilişkin 5 soru yer almaktadır. İkinci bölümde; PTR'lerin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından ne derece önemli olduğunun belirlenmesi amacıyla 47 soru sorulmuştur. Bu sorular araştırma bulguları başlığı altında önem puanları şeklinde gösterilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde ise yerli turistlerin beraber tura katıldıkları rehberlerin, söz konusu bu nitelikleri hangi düzeyde taşıdığı; diğer bir ifade ile PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarını ölçmeye ilişkin 47 soru sorulmuştur. Bu sorular ise araştırma bulguları başlığı altında performans puanları şeklinde gösterilmiştir.

Araştırma verileri 2014 yılının Mart-Nisan aylarında profesyonel turist rehberi eşliğindeki paket turlarla Gaziantep'i ziyaret eden yerli turistlerden elde edilmiştir. Anket formu yerli turistlere 3 farklı yolla tur sonunda doldurtulmuştur. Bu yöntemlerden ilki, araştırmacılardan birinin PTR olması sebebi ile kendisinin de tur liderliği yaptığı turun bitiminde turistlere doğrudan doldurtmuştur. İkinci olarak Zeugma Müzesi, sine-vizyon ve sesli rehber sistemi başvuru masasına anket formu bırakılmış ve çalışanların desteği ile anket formu turistlere doldurtulmuştur. Son olarak ise Gaziantep Rehberler Derneği (GARED) desteği ile bölgedeki diğer PTR'lere ulaşılmış ve anket formu bu sayede bölgedeki diğer rehberlere bırakılarak toplanmıştır. Bu sayede yapılması hedeflenen 600 adet anket formundan 472 tanesi geri dönmüştür. Bununla birlikte bölgedeki yoğun rekabet ortamı düşünülerek ve araştırmanın hassasiyetinden dolayı turu düzenleyen acente isimleri, rehberlerin kim oldukları ve

hangi turlarda uygulandıklarına dair bilgilere araştırmada yer verilmemiştir. Ayrıca anket uygulama esnasında yerli turistlerin anketi doldurmaya istekli olmadığı görülmüş ve müşteri memnuniyeti düşünülerek anketin doldurulması için ısrarcı olunmamıştır.

Analizlere geçmeden önce mevcut kayıp verilerin varlığı ile ilgili çözüm yolu aranmıştır. Buna göre, veri analizlerinde silmeye dayalı yöntemlerden; dizin silme yöntemi, basit atama yöntemlerinden 0 atama, seri ortalamaları ataması, gözlem birimi ortalaması ataması, yakın noktalar ortalama ataması, yakın noktalar medyan ataması, doğrusal interpolasyon ve doğrusal eğilim noktası ataması yöntemleri, en çok olabilirlik yöntemlerinden regresyon atama, beklenti-maksimizasyon algoritması ve veri çoğaltma yöntemleri, çoklu veri atama yöntemlerinden ise Markov zincirleri Monte Carlo yöntemi olmak üzere 12 farklı kayıp veri yöntemi olduğu görülmüştür (Çokluk ve Kayrı, 2011; Demir, 2013). Söz konusu bu araştırmada, veri setinin hassasiyetini artırabilmek amacıyla, kayıp verilerin atanmasıyla ilgili olarak basit atama yöntemlerinden 0 atama tercih edilmiştir. Bu doğrultuda kayıp veriler 0=Yanıtsız şeklinde kodlanmıştır. Ayrıca elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.4. Pilot Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

Bu araştırmada esas uygulamaya geçmeden önce ölçümün güvenirliliği ile anket formunun uygulanabilirliğini ölçmek amacıyla 100 kişi üzerinde pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama 2014 yılı Mart ayında gerçekleştirilmiştir.

Buna göre pilot uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmış ve bu katsayının 0,92 olduğu görülmüştür. Akbulut (2010)'a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ($0{,}80 \leq \alpha < 1{,}00$). Bu analiz sonuçlarından yola çıkılarak veri toplama aracına son şekli verilmiş ve esas uygulamaya geçilmiştir.

3.5. Esas Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

Bu araştırmada pilot uygulamanın güvenilirlik analizlerinden sonra anketin esas uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama, 2014 yılı Mart ve Nisan aylarında gerçekleştirilmiştir.

Buna göre esas uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach's Alpha Katsayısı 0,94 olarak hesaplanmıştır. Akbulut (2010)'a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ($0{,}80 \leq \alpha < 1{,}00$).

4. BULGULAR

Araştırmanın bulgular bölümü 3 kısımda ele alınmıştır. Buna göre birinci kısımda, yerli turistlerin demografik özelliklerine yönelik bulgular ortaya konulmuştur. İkinci kısımda bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler önem puanları şeklinde adlandırılmış ve önem puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler tarafından tur sonunda değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler ise performans puanları şeklinde adlandırılmış ve performans puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri de hesaplanmıştır. Ayrıca bununla yetinilmeyip önem ve performans puanlarının aritmetik ortalamalar farkı da hesaplanmıştır.

Üçüncü kısımda, yerli turistlerin tura katılma sıklıkları, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri ile PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin bulgular ise diğer bulgular başlığı altında verilmiştir.

4.1. Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu kısımda yerli turistlerin demografik özelliklerini belirlemek üzere cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, yurtiçi turlara katılım sıklığı ve profesyonel turist rehberliği eşliğindeki bir tura katılma nedenleri şeklinde toplam 5 soru sorulmuştur. Elde edilen bulgular aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 1: Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	**n**	**%**
Erkek	205	43,4
Kadın	267	56,6
Toplam	**472**	**100,0**
Yaş Grubu	**n**	**%**
24 yaş ve altı	25	5,3
25-34 yaş arası	73	15,5
35-44 yaş arası	114	24,2
45-54 yaş arası	103	21,8
55-64 yaş arası	98	20,8
65 yaş ve üzeri	53	11,2
Yanıtsız	6	1,2
Toplam	**472**	**100,0**
Eğitim Düzeyi	**n**	**%**
İlköğretim	57	12,1
Lise	146	30,9
Önlisans	125	26,5
Lisans	112	23,7
Lisansüstü	32	6,8
Toplam	**472**	**100,0**

Tablo 1'e göre, yerli turistlerin %43,4'ü erkek ve %56,6'sı ise kadındır. Genel olarak kadın yerli turistler çoğunlukta olsa da, cinsiyete göre dağılımın homojen olduğu ifade edilebilir.

Tablo 1'e göre, yerli turistlerin %5,3'ü 24 yaş ve altı, %15,5'i 25-34 yaş arası, %24,2'si 35-44 yaş arası, %21,8'i 45-54 yaş arası, %20,8'i 55-64 yaş arası, %11,2 si 65 yaş ve üzeridir. Yerli turistlerin daha çok 35 ile 64 yaş aralığında oldukları görülmektedir.

Tablo 1'e göre, yerli turistlerin %12,1'i ilköğretim, %30,9'u lise, %26,5'i ön lisans, %23,7'si lisans ve %6,8'i ise lisansüstü eğitime sahiptir. Genel olarak değerlendirildiğinde, lise ve üzeri eğitime sahip yerli turistlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Yerli Turistlerin Yurtiçi Turlara Katılım Sıklığı ve PTR Eşliğindeki Bir Tura Katılma Nedenlerine İlişkin Bulgular

Yurtiçi Turlara Katılım Sıklığı	**n**	**%**
Bir kez	291	61,7
2-5 kez	169	35,8
6-9 kez	7	1,5
10 ve üzeri	2	0,4
Yanıtsız	3	0,6
Toplam	**472**	**100,0**
PTR Eşliğindeki Bir Tura Katılma Nedenleri	**n**	**%**
Gezdiğim yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma	228	48,3
Daha ayrıntılı ve fazla bilgi edinme	121	25,6
Eğlenceli vakit geçirme	207	43,9
Organizasyon ve sorumluluğun acente ve rehbere ait olması	189	40,0
Güven duygusu	169	35,8
Diğer	4	0,8
Toplam	**472**	**100,0**

Tablo 2'ye göre yerli turistlerin %61,7'sinin bir kez, %35,8'inin 2-5 kez, %1,5'inin 6-9 kez ve %0,4'ünün ise 10 ya da üzeri kez yurtiçi turlara katıldığı görülmektedir. Genel olarak yerli turistlerin büyükçe bir bölümü, genel olarak senede bir kez yurt içi tura katıldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2'ye göre yerli turistlerin PTR eşliğindeki bir tura katılma nedenlerinin; %48,3'ü gezdiğim yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma, %25,6'sı daha ayrıntılı ve fazla bilgi edinme, %43,9'u eğlenceli vakit geçirme, %40'ı organizasyon ve sorumluluğun acente ve rehbere ait olması, %35,8'i güven duygusu ve %0,8'i ise diğer şeklinde olduğu görülmüştür. Buna göre yerli turistler, daha çok gezilen yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma nedenlerinden dolayı profesyonel bir turist rehberliğinde tura katılmayı tercih etmektedir. Bunu eğlenceli vakit geçirme ve organizasyon ve sorumluluğun rehbere ait olması nedenleri izlemektedir.

4.2. Profesyonel Turist Rehberinin Bilgi-Donanımına, Yeteneklerine ve Karakter Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerine ilişkin araştırma bulgularına yer verilmiştir.

4.2.1. PTR'lerin Bilgi-Donanım Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında PTR'lerin sahip olması gereken bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler önem puanları şeklinde adlandırılmış ve önem puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler tarafından tur sonunda değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler ise performans puanları şeklinde adlandırılmış ve performans puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri de hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 3: PTR'lerin Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özelliklerine İlişkin Elde Edilen Önem Puanlarının ve Performans Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

	Önem Puanları		Performans Puanları		Aritmetik Ortalamalar Farkı
Bilgi-Donanım	$\overline{x}$	**SS**	$\overline{x}$	**SS**	
Genel Kültür	4,63	0,58	2,99	0,48	1,64
Tarih	4,68	0,47	3,05	0,42	1,63
Coğrafya	4,62	0,49	3,05	0,42	1,57
Arkeoloji	4,20	1,09	3,12	0,44	1,08
Mitoloji	4,20	1,09	3,17	0,48	1,03
Sanat Tarihi	4,61	0,58	3,14	0,56	1,47
Dinler Tarihi	4,68	0,56	3,14	0,56	1,54
Yöre Kültürü	4,79	0,40	3,19	0,59	1,60
Yön-Güzergâh	4,79	0,40	3,17	0,58	1,62
Fauna-Flora	4,60	0,49	3,17	0,58	1,43
Ekonomi	4,23	0,68	3,20	0,40	1,03
Politika	4,07	0,75	3,15	0,35	0,92
İletişim	4,35	0,58	3,31	0,55	1,04
	Önem Puanları		**Performans Puanları**		**Aritmetik Ortalamalar Farkı**
Yetenek	$\overline{x}$	**SS**	$\overline{x}$	**SS**	
Konuşma Yeteneği	4,49	0,50	3,21	0,51	1,28
Liderlik Yeteneği	4,55	0,50	3,21	0,51	1,34
Yorumlama Yeteneği	4,49	0,50	3,21	0,51	1,28
Beden Dili	4,44	0,59	3,21	0,51	1,23
Planlama Yeteneği	4,49	0,59	3,12	0,32	1,37
Tur Programına Uyma	4,49	0,59	3,12	0,32	1,37
Koordinasyon ve Denetleme	4,54	0,59	3,10	0,30	1,44
Sorumluluk Alabilme	4,81	0,43	2,94	0,69	1,87
Espri Yapabilme	4,44	0,53	3,15	0,67	1,29
Dikkati Toplama	4,72	0,48	3,11	0,71	1,61
Hızlı Karar Verme	4,72	0,45	3,12	0,77	1,6
Duygularını Kontrol Etme	4,62	0,49	3,11	0,54	1,51
Empati Kurma	4,44	0,50	3,05	0,61	1,39
Zamanı İyi Kullanma	4,92	0,32	3,14	0,76	1,78
Sorunlarla Baş Edebilme	4,76	0,46	3,05	0,61	1,71
	Önem Puanları		**Performans Puanları**		**Aritmetik Ortalama Farkları**
Karakter	$\overline{x}$	**SS**	$\overline{x}$	**SS**	
Ahlaklı Olma	4,85	0,36	3,11	0,32	1,74
Dinleyici Olma	4,73	0,45	3,00	0,00	1,73
Dürüst Olma	4,85	0,36	3,17	0,37	1,68
Disiplinli Olma	4,90	0,30	3,06	0,39	1,84
Enerjik Olma	4,62	0,49	3,15	0,40	1,47
Güler Yüzlü Olma	4,90	0,31	3,25	0,43	1,65
Güvenilir Olma	4,90	0,31	3,29	0,46	1,61

Hoşgörülü Olma	4,95	0,22	3,30	0,46	1,65
Yardımsever Olma	4,95	0,22	3,33	0,50	1,62
Düzgün Giyimli Olma	4,65	0,57	3,27	0,48	1,38
Özgüvenli Olma	4,63	0,48	3,27	0,48	1,36
Misafirperver Olma	4,63	0,48	3,36	0,51	1,27
Saygılı ve Kibar Olma	4,96	0,21	3,39	0,49	1,57
Sabırlı Olma	4,95	0,22	3,34	0,57	1,61
Sorumluluk Sahibi Olma	4,86	0,35	3,34	0,57	1,52
Önyargılı Olmama	4,66	0,47	3,31	0,50	1,35
Maddiyatçı Olmama	4,91	0,29	3,21	0,63	1,70
Sinirli Olmama	4,96	0,21	3,21	0,55	1,75
Israrcı Olmama	4,82	0,38	3,16	0,61	1,66

Tablo 3'e göre, genel olarak tüm bilgi-donanım konularında verilen önem puanları yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre en yüksek önem puanı "yöre kültürü $\overline{x}$=4,79±0,4 ile yön-güzergâh $\overline{x}$=4,79±0,4" konularındadır. En düşük önem puanının ise "politika $\overline{x}$=4,07±0,75" konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Bilgi-donanım konularında performans puanlarının ortalamaları incelendiğinde, performansların istenilen beklentiyi karşılamadığı görülmektedir. Bilgi-donanım konusunda en yüksek performans puanı "iletişim $\overline{x}$=3,31±0,55 ile ekonomi $\overline{x}$=3,20±0,4" konularındadır. En düşük performans puanı ise "genel kültür $\overline{x}$=2,99±0,48" konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre önem puanları 4 ve üzerinde bir ortalamaya sahipken performans puanlarının 3 civarında bir ortalamaya sahiptir. Bununla birlikte önem puanları ve performans puanları karşılaştırıldığında en yüksek farkın genel kültür konusunda olduğu görülmektedir. En düşük fark ise politikadır.

Tablo 3'e göre, genel olarak tüm yetenek konularında verilen önem puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre en yüksek önem puanı "zamanı iyi kullanma $\overline{x}$=4,92±0,32 ile sorumluluk alabilme $\overline{x}$=4,81±0,43" konularındadır. En düşük önem puanının ise "beden dili $\overline{x}$=4,44±0,59 ile empati kurma $\overline{x}$=4,44±0,5" konularında olduğu tespit edilmiştir.

Yetenek konusunda en yüksek performans puanı "konuşma yeteneği $\overline{x}$=3,21±0,51, liderlik yeteneği $\overline{x}$=3,21±0,51, yorumlama yeteneği $\overline{x}$=3,21±0,51 ile beden dili $\overline{x}$=3,21±0,51" konularında olduğu tespit edilmiştir. En düşük performans puanı ise sorumluluk alabilme $\overline{x}$=2,94±0,69" konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Yetenekler konusunda verilen öncüllerin puan ortalamaları incelendiğinde, buradaki önem puanlarının bilgi-donanımdan daha yüksek olduğu görülmektedir. PTR'lerin sahip olması gereken yetenekler konusunda yöneltilen soruların aritmetik ortalama dağılımları incelendiğinde, performans puanlarının 3 civarında olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre PTR'lerin, araştırmaya katılan turistlere göre yetenekler konusunda, orta düzeyde bir performans puanına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Yetenekler konusunda önem puanı ile performans puanları arasında en büyük farkın olduğu konu sorumluluk alabilmektir. Bunu sırasıyla; zamanı iyi kullanma, sorunlarla baş edebilme, dikkati toplama, hızlı karar verebilme gibi öncüller izlemektedir. Beden dili, yorumlama yeteneği, konuşma yeteneği ve espri yapabilme gibi daha kişisel yeteneklerde ise önem puanları ile performans puanları arasında oldukça düşük bir ortalama farkı olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3'e göre, genel olarak tüm karakter konularında verilen önem puanlarının ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre en yüksek önem puanı "saygılı ve kibar olma $\overline{x}$=4,96±0,21 ile sinirli olmama $\overline{x}$=4,96±0,21" konularındadır. En düşük önem puanının ise "enerjik olma $\overline{x}$=4,62±0,49" konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Karakter konusunda en yüksek performans puanı ortalamalarının "saygılı ve kibar olma $\overline{x}$=3,39±0,49 ile misafirperver olma $\overline{x}$=3,36±0,51" konularında olduğu tespit edilmiştir. En düşük performans puanı ortalaması ise dinleyici olma $\overline{x}$=3,0±0,0" konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Genel olarak karakter özellikleri konusunda da performans puanlarının orta düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre, önem ile performans puanları arasındaki en yüksek fark disiplin konusunda ortaya çıkarken, bunu sinirli olmama, ahlaklı olma, dinleme yeteneği ve maddiyatçı olmama izlemektedir. Misafirperver olma, önyargılı olmama, özgüvenli olma ve düzgün giyimli olma gibi konularda ise önem puanları ile performans puanları arasında oldukça düşük bir ortalama farkı olduğunu söylemek mümkündür.

4.3. Diğer Bulgular

Araştırmanın bu kısmında PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin tura katılım sıklıkları, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Verilerin analizi gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Verilerin normallik testi n>30 olduğu için Kolmogorov-Smirnov testi ile hesaplanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi sonucu verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bununla birlikte Akbulut (2010), verilerin normal dağılım sağlamadığı durumlarda verilerin belirli teknikler kullanarak normal dağılıma dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadır. Bundan dolayı değişkenlerin karesi ve LOG10 dönüşümü alınarak normal dağılıma dönüştürülme işlemleri uygulanmıştır. Ancak sonucun değişmediği ve verilerin hiçbir şekilde normal dağılım göstermediği ve bundan dolayı non-parametrik testlerin uygulanması gerektiği uygun görülmüştür.

4.3.1. Yerli Turistlerin Tura Katılım Sıklığı ve Eğitim Düzeyleri ile PTR'lere İlişkin Önem Puanları ve Performans Puanları Arasındaki Hususlara İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin tura katılma sıklıkları ve eğitim düzeyleri ile PTR'lere ilişkin önem puanları ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Bu kısımdaki veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova'nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis Testi ile analizi edilmiştir. Tur katılım sıklığına ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4'de ve eğitim düzeylerine ilişkin bulgular ise Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 4: Yerli Turistlerin, Tura Katılım Sıklığı İle PTR'lere Yönelik Önem Puanları Ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Ki-Kare	Df	p
Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları	**19,738**	**3**	**0,00**
Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları	**9,526**	**3**	**0,02**
Yetenekler Konusunda Önem Puanları	3,630	3	0,3
Yetenekler Konusunda Performans Puanları	**8,976**	**3**	**0,03**
Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları	4,345	3	0,22
Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları	2,069	3	0,55

Tablo 4'e göre, yerli turistlerin tura katılım sıklığı ile bilgi-donanım konusunda önem puanları ve performans puanları ile yetenekler konusunda performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin tura katılım sıklığının, PTR'lere yönelik önem ve performans puanları konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 5: Yerli Turistlerin, Eğitim Düzeyi İle PTR'lere Yönelik Önem ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Ki-Kare	Df	P
Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları	**25,880**	**4**	**0,00**
Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları	**14,121**	**4**	**0,00**
Yetenekler Konusunda Önem Puanları	**14,038**	**4**	**0,00**
Yetenekler Konusunda Performans Puanları	**20,129**	**4**	**0,00**
Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları	4,138	4	0,38
Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları	1,510	4	0,82

Tablo 5'e göre yerli turistlerin eğitim düzeyi ile bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ile yetenekler konusunda önem ve performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin eğitim düzeylerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

4.3.2. Yerli Turistlerin, Cinsiyetleri ile PTR'lere Yönelik Önem Puanları Ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin cinsiyetleri ile PTR'lere ilişkin önem puanları ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için bağımsız gruplar için T testinin parametrik olmayan karşılığı Mann-Whitney U Testi ile

analiz edilmiştir. Yerli turistlerin cinsiyetlerine ilişkin elde edilen bulgular Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Yerli Turistlerin, Cinsiyeti İle PTR'lere Yönelik Önem Ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	U	W	Z	P
Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları	**23515,000**	**44630,000**	**-2,650**	**,008**
Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları	26999,500	48114,500	-,260	,795
Yetenekler Konusunda Önem Puanları	25947,000	47062,000	-,986	,324
Yetenekler Konusunda Performans Puanları	24790,500	45905,500	-1,779	,075
Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları	27314,500	63092,500	-,037	,971
Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları	**23043,000**	**44158,000**	**-3,033**	**,002**

Tablo 6'ya göre yerli turistlerin cinsiyet ile bilgi-donanım konusunda önem puanları ve karakter konusunda performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin cinsiyetlerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

5. SONUÇ ve TARTIŞMA

Profesyonel turist rehberlerinin turistlerin seyahat ettikleri destinasyonla bağları konusunda önemli bir rol oynadıkları aşikârdır. Gerek ulusal çalışmalarda (Güzel, 2007; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012; Tetik, 2012; Yarcan, 2007) gerekse uluslararası çalışmalarda (Black ve Ham, 2015; Chan, 2015; Chang, 2014; Chang, 2006; Grabowski ve Genge, 2000; Jonasson ve Scherle, 2012; Kuo vd. 2015; Lin vd. 2014; Mossberg, 1995; Wall ve Hu, 2013; Zhang ve Chow, 2004) eksiksiz bir turizm deneyiminin sağlanabilmesinde profesyonel turist rehberlerinin kritik bir rolü olduğu ortaya konmuştur. Bütün bunlar göz önüne alındığında gerçekleştirilen bu araştırmada PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmadan elde edilen bulgular göz önüne alındığında aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Gerçekleştirilen bu araştırma ile yerel turistlerin gözüyle, PTR'lerinin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin bir anlamda fotoğrafı çekilmiştir. PTR'lerin performans puanları tek başına değerlendirildiğinde orta düzeyde olduğu görülmektedir. Ancak bütününe bakıldığında performans puanlarının önem puanlarından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç oldukça dikkat çekicidir. Çünkü PTR'lerin performans puanlarının düşük olduğunu söylemek mümkün değildir. Ancak önem puanları ile kıyaslandığında yerli turistlerin PTR'lerden bilgi-donanım, yetenek ve karakter konularında daha yüksek bir beklenti içinde oldukları görülmektedir.

Çalışmaya katılan yerli turistlerin demografik özellikleri incelendiğinde, kadınların oranının erkeklere göre biraz yüksek olduğu, yerli turistlerin büyük bir çoğunluğunun 35 ile 64 yaş aralığında olduğu ve yıllık yurt içi tura katılım sıklıklarının

düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca PTR hizmetini alma sebeplerinin başında ise gezilen yerlerle ilgili daha fazla bilgi edinme arzusu olduğu görülmüştür.

Bu çerçevede bilgi-donanım konularında en yüksek öneme sahip öncüller yöre kültürü ve yön-güzergâhıdır. Politika ise bu alanda en düşük öneme sahip öncüldür.

Bilgi-donanım konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre iletişim en yüksek ortalamayı alırken, genel kültür ise en düşük ortalamaya sahiptir. Buradan hareketle, turistler PTR'lerden daha fazla genel kültür düzeyine sahip olmaları gerektiği düşüncesinde oldukları ifade edilebilir. Bu sonuç oldukça dikkat çekicidir. Öte yandan bu sonuç Müküs (2009)'ün araştırma sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Müküs (2009), gerçekleştirdiği araştırmasında sonucunda turistlerin, PTR'lerin genel kültürlerini %57'lik bir katılım oranıyla yeterli şeklinde değerlendirmiştir. Öte yandan Zhang ve Chow (2004), gerçekleştirdikleri bir araştırmada rehberlerin Hong Kong hakkındaki bilgi düzeyinin yeterli olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca iletişim yeterliliği ile ilgili olarak Şahin (2012) İngiliz turistlerin Alman ve Rus turistlere kıyasla profesyonel turist rehberin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiklerini tespit etmiştir. Dolayısıyla araştırma evreninin yerli turistler olduğu göz önüne alındığında bu sonuç oldukça dikkat çekicidir. Çünkü yerli turistler kendi ana dilini konuşan bir turist rehberinin iletişim becerisinin üst düzeyde olmasını beklemektedir. Dolayısıyla PTR'lerin genel kültür konusu başta olmak üzere bilgi ve donanım yeterliliklerinin yerli turistler için büyük ölçüde önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Yetenek konularında en yüksek öneme sahip öncüller zamanı iyi kullanma ve sorumluluk almadır. İletişim ve beden dili, espri yapabilme ve empati ise en az önem ortalamasına sahip yeterliliklerdir. Öte yandan Weiler ve Walker (2014), gerçekleştirdikleri bir araştırmada tur liderlerinin yeteneklerinin yetersiz olmasının şikâyet kaynağı oluşturduğunu tespit etmişlerdir.

Yetenek konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre en yüksek ortalamaya sahip öncüller; konuşma yeteneği, liderlik yeteneği, yorumlama yeteneği ile beden dili yeteneğidir. Diğer dikkat çekici bir sonuç ise söz konusu bu 4 yeteneğin aynı ortalamaya sahip olmasıdır. Sorumluluk alabilme, empati yapma ve sorunlarla baş edebilme ise bu alanda en düşük performansa sahip öncüllerdir. Diğer taraftan Chang (2006), tur liderlerinin hizmet yaklaşımının, tur katılımcılarının memnuniyeti konusunda yeterli olduğunu ortaya koymakla beraber, tur liderinin yorumlama yeteneğinin müşteri memnuniyet derecesini artıracağını ortaya koymuşlardır. Buna göre müşteri memnuniyetini artırabilmek amacıyla PTR'ler daha fazla sorumluluk alabilmeli, empati kurabilmeli ve tur esnasında meydana gelen sorunlara çözüm odaklı yaklaşmalıdır.

Karakter özellikleri konularında en yüksek öneme sahip öncüller saygılı ve kibar olma, sorumluluk sahibi olmadır. Enerjik olma, özgüvenli olma ve misafirperver olma ise en az öneme sahip öncüllerdir.

Karakter özellikleri konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre en yüksek ortalamaya sahip öncüller; saygılı ve kibar olma ile misafirperver olmadır. Dinleyici olma ve disiplinli olma ise bu konuda en düşük performans oranına sahip öncüllerdir.

Yerli turistlerin tura katılım sıklığı ile bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ile yetenekler konusundaki performans puanları arasında

istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerli turistlerin tura katılım sıklığının, PTR'lere yönelik önem ve performans değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuç Tetik (2012)'in gerçekleştirdiği araştırma sonucuyla örtüşmektedir.

Yerli turistlerin eğitim düzeyi ile bilgi-donanım konusundaki önem ve performans puanları ile yetenekler konusundaki performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerli turistlerin eğitim düzeylerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Yerli turistlerin cinsiyet ile bilgi-donanım konusundaki önem puanları ve karakter konusundaki performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerli turistlerin cinsiyetlerinin PTR'lere yönelik önem ve performans değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, performans puanlarının önem puanlarından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Buna göre yerli turistlerin, önem verilen konularda istenilen rehberlik hizmetini alamadıkları görülmüştür. Buradan hareketle, PTR hizmetleri açısından yerli turist memnuniyet düzeylerinin düşük olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuçlar ışığında, PTR'lerin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri konusunda performanslarının arttırması gerekmektedir. Bu noktada PTR eğitimi ve sertifikasyonu sağlayan kurum birlik ve kuruşlara, PTR eğitimlerini, beklentiler doğrultusunda yeniden ele alarak geliştirmeleri, PTR hizmetlerin de asgari standartlarının belirlenmesi ve buna uygun hizmet verildiğinin kontrol edilmesi yönünde bir takım tedbirler alınmalıdır. Ancak bu durum sadece bu kurum ve kuruluşların çabalarıyla başarılabilecek bir durum değildir. PTR'leri mesleğinin dinamik bir yapısı olduğunu kabul edip, bilgi-donanım, yetenek ve karakter konularında kendilerini geliştirebilmelidir.

PTR'ler verdikleri hizmetlerin sadece mesleki profesyonellik standartları ile sınırlı olmadığı, bu nedenle PTR hizmetleri verilirken ya da PTR yetiştirmede, sadece teorik bilgilere bağlı kalmak yerine, alan uygulamaları ve alan ölçümlerine daha fazla yer verilmesi gerekir. Bu nedenle, araştırmanın daha geniş ölçeklerde, daha büyük örneklemler üzerinde tekrarlanması, araştırma sonuçlarının genellenmesine ve alanda yapılacak olan çalışmaların daha başarılı bir şekilde yürütülmesine katkıda bulunacaktır. Öte yandan ortaya konulan sorunların çözümsüz kalmasının, düşük hizmet kalitesine, destinasyonun kötü bir şekilde ünlenmesine ve olumsuz rekabete sebep olacaktır. Bu araştırma sonuçları sadece Gaziantep iline özgü değil benzer durumda olan diğer destinasyonlar için de değerli bir uyarı niteliğinde olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

Ahipaşaoğlu, S., (1999). Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.

Ahipaşaoğlu, S., (2001). Turizmde Rehberlik, Detay Yayıncılık, Ankara.

Akbulut, Y., (2010). Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları, İdeal Kültür Yayıncılık, İstanbul.

Akmel, J., (1992). "Turist Rehberliğinde Üniversite Eğitimi", Turizm Eğitimi Konferansı, 9-11 Aralık 1992, Turizm Bakanlığı, Ankara :Yorum Basın.

Altunışık, R., Coşkun R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E., (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, İstanbul.

Avcıkurt, C., (2009). Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara.

Black, R., Ham, S., (2005). "Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a model for Tour Guide Certification, Journal of Ecotourism, Vol. 4, No. 3, 178-195.

Chan, A., Hsu, C. H. C., Baum, T., (2015). "The Impact of Tour Servıce Performance on Tourıst Satısfactıon and Behavıoral Intentıons: A Study of Chinese Tourısts in Hong Kong", Journal of Travel & Tourism Marketing, Vol. 32, 18–33.

Chang, J., (2014). "Selling Strategies and Shopping Behavior—An Example of

Taiwanese Guided Package Tourists to Mainland China Destinations", Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, Vol. 15,190–212.

Chang, T. Y., Kung, S. F., Luh, D. B., (2012). "The Innovative Service Model: A Study on Tour Guide Service Design In Taiwan By Ict Aplication", AcademicResearch International, Vol. 2, No. 1, 192-198.

Chang, J.C., (2006). "Customer Satisfaction with Tour Leaders' Performance: A Study of Taiwan's Package Tours", Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol. 11, No. 1, 97 116.

Çokluk, Ö. ve Kayrı, M., (2011). "Kayıp Değerlere Yaklaşık Değer Atama Yöntemlerinin Ölçme Araçlarının Geçerlik ve Güvenirliği Üzerindeki Etkisi", Educational Sciences: Theory & Practice, Cilt. 11, Sayı. 1, 289-309.

Demir, E., (2013). "Kayıp Verilerin Varlığında Çoktan Seçmeli Testlerde Madde ve Test Parametrelerinin Kestirilmesi: SBS Örneği", Journal of Educational Sciences Research, Cilt. 3, Sayı. 2, 47-68.

Dinçer, M. K. ve Bitirim, S., (2007). "Kurum Kültürü Çalışmalarında Hizmetkar Liderlik Anlayışı ile Değer Yaratmak", *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Sayı. 28, 61-72.

Enomoto, S., (1998). "The Management of Politeness in Japanese Tour Guiding Discourse", Japanese Sudies, Vol. 18, No. 3, 295-310.

Grabowski, C. P., Genge, W., (2000). "European Silk Road Tourists' and Their Tour Guides' Perceptions of Product and Service Quality", Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, Vol. 1, No. 4, 97-106.

Güzel, Ö. F., (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Hatipoğlu, C. (2003). 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Davranışlarına Yönelik Bir Araştırma, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Hu, W., Wall, G. (2013). Tour Guıde Management ın Haınan, Chına: Problems, Implıcatıons and Solutıons", Asia Pasific Journal of Tourism Research, Vol. 18, No. 3, 205-219.

Huang, L., Kao, P., (2011). "How to Tell a Good Tour Guide Under Different Strategic Orientations", African Journal of Business Management, Vol. 5, No. 27, 11162-11162.

Jonasson, M., Scherle, N., (2012). "Performing Co-produced Guided Tours", Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, Vol. 12, No. 1, 55–73.

Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N., (2006). "Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt. 17, Sayı. 1, 70-86.

Kuo, N.; Chang, K.; Cheng, Y., Lin, J., (2015). "Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators", Journal of Travel & Tourism Marketing, 1-20. http://www.tandfonline.com/, 10.05.2015.

Lin, Y. Ting, Y. Hsu, Y., Wu, C., (2014). "Tourists' Perceptions of Tour Guides in Visiting Taiwan", The International Journal of Orgnaizational Innovation, Vol. 6, No. 4, 192-202.

Min, J. C.H., (2012). "A Short-Form Measure for Assessment of Emotional Intelligence for Tour Guides: Development and Evaluation", Tourism Management, Vol. 33, No. 1, 155-167.

Mossberg, L. L., (1995). "Tour Leaders end Their Importants in Charter Tours", Tourism Management, Vol. 16, No. 6, 437-445.

Müküs, C., (2009). Doğu Anadolu Bölgesi'nde Çalışan Turist Rehberlerinin Yeterliliği ve Turist Memnuniyetinin Analizi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van.

Nebioğlu, G. K., (2013). Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Prakash, M., Chowdhary, N., (2010). "What Are We Training Tour Guides For? (India)", Turizam, Vol. 14, No. 2, 53-65.

Polat, T., (2001). "Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Şahin, S., (2012). Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus Turistlerin Algılamaları, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.

Tangüler, A., (2002). Profesyonel Turist Rehberliği Ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi Ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Temizkan, S. P. (2010). "Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmetiçi Eğitim Seminerleri", Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.

Tetik, N. (2012). Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüs, Doktora Tezi, Balıkesir.

Tureb, (2012). "Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler ve İşlevleri", <http://www.tureb.net/index.php/turist-rehberligi/turist-rehberliginin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri, 13.01.2015 tarihinde erişilmiştir.

Uslu, Y. D., (2011). "Örgütlerde Yönetsel Etkinliğe Ulaşmada Yeni Bir Yaklaşım: Yaratıcı Liderlik", Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt. 16, Sayı. 2, 419-444.

Yarcan, Ş., (2007). "Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt. 18, Sayı. 1*, 33-44.

Yelok, V. S. ve Sallabaş, M. E., (2009). "Öğretmen Adaylarının Sözlü Anlatım Dersine ve Sözlü Anlatıma Yönelik Tutumlarının Değerlendirilmesi", Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt. 7, Sayı. 3, 581-606.

Yenen, Ş., (2002). "Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşu Arasındaki İşbirliğinin Önemi". Turizm Eğitimi Konferansı, 11-13 Aralık 2002, Ankara.

Yıldız, R., Kuşluvan, S., Şenyurt, S. Y., (1997). "Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi", Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu. Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, 05-07 Aralık, Nevşehir.

Weiler, B.,Walker K., (2014). "Enhancing the Visitor Experience: Reconceptualising the Tour Guide's Communitive Role", Journal of Hospitality and Tourism Management, Vol. 21, 90-99.

Wong, J. Y., Lee, W. H., (2012). "Leadership Through Service: An Exploratory Study of the Leadership Styles of Tour Leaders", *Tourism Management*, Vol. 33, No. 5, 1-10.

Zhang, H. Q., Chow, I., (2004). "Application Of Importance-Performance Model In Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors In Hong Kong", Tourism Management, *Vol. 25, No.* 1, 81-91

http://www.gaziantepturizm.gov.tr/TR,127980/giris-cikis-yapan-yerli-yabanci-turist-sayilari.html 10.05.2015 tarihinde erişilmiştir.

http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm 15.05.2015 tarihinde erişilmiştir.

Assessment Of Professional Tour Guides' Performances By Local Tourists

Atınç OLCAY
Gaziantep University
Higher School of Tourism Management
Gaziantep, Turkey
olcay@gantep.edu.tr

Yusuf BOZGEYİK
Gaziantep University
Vocational School of Tourism and Hotel Management
Gaziantep, Turkey
ybozgeyik@gantep.edu.tr

Harun AKKÖZ
Gaziantep University
Department of Tourim Management
Gaziantep, Turkey
harunakkoz@hotmail.com

Metin SÜRME
Gaziantep University
Department of Tourizm Management
Gaziantep, Turkey
metinsurme@gmail.com

Extensive Summary

Introduction

Professional tour guide (PTG) can be very effective on satisfaction of tourists with their qualifications. On the other hand, PTGs need to develop themself according to the changed tourist structures since tourist are able to have the information about tour destinations via social networks, web or forum pages from their tablet or smartphones easily. With this reason, PTGs should have differentiated and detailed information and also should be able to pass along this information in an effective way. Information giving is just one of PTG functions. It is expected that a PTG fulfils complex services such as, time, group, relation managements and relations with service providers, entertaining, relaxing, interpreting, mediating etc. For this reason, determination of the current qualification levels of PTGs from tourist perspective and improvement of the quality of services by strengthening the determined weak points is a must.

It is important to realization of tour guiding with its different aspects and sustainability capacity with its crucial role in tourism activities. It has been seen that almost all researches on PTGs qualifications and tourist satisfactions from guiding services were planned and conducted on only foreign tourists (Güzel, 2007; Şahin, 2012; Nebioğlu, 2013). This research will serve for filling the space in this field with its results related about determination of the PTGs qualifications importance levels and assessments of the performances from local tourist perspective. This research will also bring suggestions to all tour guide associations, chambers of tour guides and educational institutions related about ways to improve the qualities of PTG services and effectiveness of PTG trainings.

Methodology

The main aim of this study is determination of importance level of expected prominent qualifications of PTGs such as knowledge, skills and characteristics from local tourist perspective. This study also aims to identify if there is significant

differences between frequency of local tourist package tour participating and their education level on their perceptions of PTGs' qualifications.

Total field under this survey is local tourists visited Gaziantep in 2014. According to tourism statistics, Gaziantep was visited by 149.310 local tourists in 2014 (www.gaziantepturizm.gov.tr). Sample taken for the survey is 472 local tourists visited Gaziantep with a guided package tour in March and April. Correspondingly it can be told that the sample has ability to represent the population.

Findings are argued under 3 sections. The first section consists of local tourists' demographical findings. Second section covers determination of importance levels of the PTG's qualifications as such knowledge, abilities/skills and personal-characteristics. Related statements called as importance ratings and the means of the importance ratings analysed with standard deviation. Findings of assessments of the PTGs at the end of the package tours by local tourist also discussed under this section. Performance ratings analysed by arithmetic means and standard deviations and the comparison of importance level standard deviations.

In third section, it examines whether there are any statistically significant differences based on %5 between ratings of local tourists and means of educational levels, genders and frequencies of package tours participating.

Before the analyses, results examined according to their variances. Since the reliability tests of data n>30, calculation was done with Kolmogorov-Smirnov test. Results of Kolmogorov-Smirnov test shows there are no regular data variances. Akbulut (2010) suggests that with some certain techniques it needs to be transformed to regular variance level. To have regular variance, variables squared and LOG10 methods implemented but it has been seen that results of variances has never been changed and because of this reason, usage of non-parametric tests has been seen as appropriated.

Study Findings and Discussion

This research reflects the current situation of the PTGs qualifications from local tourists. When the performance ratings assessed it has been seen that performance level of PTGs are average but as a whole, it shows that performance level of the PTGs are lower than qualification importance level. This result is noteworthy because performance levels of PTGs are not low. It has been seen that local tourists are in a very high expectations about PTGs qualifications as such knowledge, abilities/skills and personal characteristics.

Local tourists were randomly selected from guided package tour groups visited Gaziantep in March and April. Data was collected by distributing questionnaires to the package tour participants. The sample consisted of a total of 472 survey collected; demographical findings shows that slightly more female tourists, biggest age range between 35 to 64 years old. Frequency of taking package tours annually is low among them, mostly once a year. Their leading motivation for choosing the guided package tours is to have more information during their tours.

Regional culture and itinerary information have the highest rating among PTG knowledge qualifications. Politics has the lowest importance rating among the knowledge disciplines.

When performance levels are considered about knowledge of PTGs, communication has the highest and general knowledge has the lowest means. With this result, it can be told that PTGs are expected to have more general knowledge. On the contrary this result is not consistent with the Müküs (2009) findings which were showed that the tourist finds PTGs' general knowledge level as satisfactory with % 57 rates. Secondly, research results of Şahin (2012), was determine that comparing the Russian tourists, German and English tourists find communication skills are more important. As a result of considering that this research field is local tourists perceptions findings are striking. Local tourists are in high expectations of communication level since both PTG and local tourists' mother tongue is same. As a conclusion, it is quite possible to say that from local tourists' perspective, general knowledge level and the communication abilities of PTGs have the utmost importance.

Assessment of the abilities and skills of PTGs show that, the highest importance level was given to time management skills and responsibility taking initiatives. As a skill, empathy and making clever remarks have been found the lowest importance level among the skill qualifications of PTGs. Weiler & Walker (2014), identified in their research that, lack of abilities and skills of tour leaders is one of the most common complaint reason for the tourists.

Highest performance ratings for the PTGs' abilities come from speaking, leadership, interpreting and practices of body languages. These four skills means are exactly same and this is a noteworthy result. Lowest performance ratings of PTGs are come from responsibility taking initiatives, empathy, handling the difficult situations. Chang (2006) suggests in his study that service approach of tour leaders are satisfactory but interpretation skills of a tour leader has the potential about increasing the satisfactory levels of tourists. These results shows that to increase the satisfaction levels of tourists, PTGs needs to have the ability of taking initiatives and follow a solution oriented approach to the matters.

Personal characteristics ratings show that the highest importance is given to respectfulness, kindness and dutifulness. Highest ratings on performance belong to respectfulness, kindness and hospitality. The lowest ratings come from being a good listener and disciplined.

Significance level comparison about knowledge indicates that with tour participating frequency and importance level of qualifications and also performance level have the statically significance based on %5. Frequency of taking package tours, education levels and genders of local tourists are significant variables on their perceptions and ratings. This finding is consistent with Tetik (2012)'s research findings.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309-0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Teknoloji Kullanılabilirliği ve Bireysel Teknolojik Hazıroluşun Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanımına Etkisi: Üniversite Hastanesi Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama

The Effects of Technology Usabilitiy and Individual Technology Readiness on Utilization of Electronic Document Management System (EDMS): A Research on Employee of University Hospital

Asuman ATİLLA
Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü,
Ankara, Türkiye
asumanatilla@gazi.edu.tr

Fatma MANSUR
Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü,
Ankara, Türkiye
fatma.akdemir@gazi.edu.tr

Dilek USLU
Gazi Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü,
Ankara, Türkiye
duslu@gazi.edu.tr

Özet

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurum ve kuruluşların iş ve işlemlerini yerine getirirken yapmış oldukları tüm yazışmaların orijinal özelliklerinin ve içeriklerinin korunarak elektronik ortamda oluşturulması, gönderilmesi, saklanması kısacası yönetilmesini sağlayan sistemdir. Araştırmada kullanıcıların teknoloji kullanılabilirliğine dair görüşleri ve teknolojik hazıroluş düzeyleri ile EBYS kullanıp kullanma durumları arasındaki farklılık incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Ankara'da bir üniversite hastanesinde görev yapan 189 idari personel oluşturmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre teknoloji kullanılabilirliğini ait boyutlardan etkin kullanılabilirlik, öğrenilebilirlik, yardımcı olma, memnuniyet ve kullanım kolaylığı boyutları ve teknolojik hazıroluş alt boyutlarından rahatsızlık ve güvensizlik ile elektronik belge yönetim sistemi kullanıp kullanmama durumu arasında istatistiki olarak farklılık bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: teknoloji kullanılabilirliği, teknolojik hazıroluş, elektronik belge yönetim sistemi

Abstract

Electronic Document Management System (EDMS) is software which is utilized for writing, sending and storing, briefly managing the processes and operations of the corporations and institutions. In this empirical research, the statistical differences are investigated between users' concerns about usability of mentioned technology, users' technological readiness levels and users' utilization status of EDMS. The research

sample is formed by 189 administrative staff of a university hospital in Ankara. According to findings, significant statistical differences are found between some dimensions of technology usability (usability effectiveness, learnability, helpfulness satisfaction), some dimensions of technology readiness (discomfort and insecurity) and the utilization status (user, nonuser) of EDMS.

Key Words: *technology usability, technology readiness, electronic document management system*

1. Giriş

Küreselleşme ile birlikte artan rekabet, işletmelerin yönetim anlayışlarını gözden geçirmelerini zorunlu kılmıştır. Günümüzde bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin hayatın her alanında yoğun olarak kullanılması ile, klasik işletme anlayışından bilgi işletmesi anlayışına geçiş süreci iyice hızlanmıştır. İşletmeler artık sahip oldukları bilgi ile rekabet ortamı oluşturmaktadırlar. Sahip oldukları örtük ya da açık her türlü bilgiyi daha verimli kullanan organizasyonlar, daha dinamik bir iş ortamına sahip olmaktadırlar (Odabaşı, 2005, s.119).

Bilgi çok önemli stratejik bir güçtür ve iyi yönetilmesi gerekmektedir. Küresel rekabetin şiddetini her geçen gün artırdığı günümüzde rekabet üstünlüğünü elde etmek için karar üstünlüğüne, karar üstünlüğünü elde etmek için bilgi üstünlüğüne sahip olmak gerekmekte, bilgi üstünlüğüne sahip olmak için ise iyi bir bilgi yönetimi gerçekleştirmeye ihtiyaç duyulmaktadır. Teknoloji, insan ve prosedürlerin iç içe yer aldığı karmaşık bir süreç olan bilgi yönetiminin önemli bir bileşeni olan Elektronik Belge Yönetim sistemi, kurumda yıllardır süre gelen doküman yönetimi kültürünü değiştirerek geliştirirken, kuruma da çok önemli faydalar sağlamaktadır (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012, s.1).

Teknoloji açısından bakıldığında, bir kurumda teknolojinin mevcut olması o teknolojinin etkin ve verimli olarak kullanıldığını göstermemektedir. Teknolojinin etkin ve verimli kullanımı yani teknoloji entegrasyonu birçok bileşeni içermektedir. Teknoloji kabul ve kullanımına yönelik pek çok teori bulunmaktadır (Ajzen, 1991; Ajzen ve Fishbein, 1977; Davis, 1986; Davis, 1989; Rogers, 1995; Taylor ve Todd, 1995; Thompson, Higgins ve Howel, 1994; Venkatesn, Davis ve Davis, 2003).

Teknolojinin kabulü ve kullanımı donanım, yazılım, alt yapı, yönetsel faktörler, kolaylaştırıcı durumlar, sosyal normlar gibi birçok faktörü barındırmaktadır. İnsan yani kullanıcı olarak değerlendirildiğinde ise, kullanıcıların teknolojinin kullanılabilirliğine yönelik algıları ve teknolojik hazıroluş durumları da yeni teknolojilerin kabul ve kullanımını etkileyen diğer unsurlar arasında yer almaktadır.

1.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi

Bilişim teknolojilerinin iş hayatında daha fazla kullanılmaya başlanması ile elektronik ortamda, fiziksel ortama (kağıt ortam) oranla, gün geçtikçe daha fazla belgenin üretilir ve depolanır olması, üstelik de üretilen belgenin sayısının sürekli olarak artması daha büyük ve daha organize olmuş sistemlerin kullanılması ihtiyacını doğurmaktadır. Elektronik ortamın sağladığı avantajlardan faydalanmak maksadıyla dünyada ve Türkiye'de gün geçtikçe daha çok organizasyonun elektronik belge kullanır olması, küreselleşmenin de etkisiyle bu alanda uluslararası standartlara uygun işlem yapma gerekliliği ve değişime ayak uydurmak maksadıyla hükümetin yapmış olduğu

düzenlemeler ile yayımladığı planlar ve mevzuat, organizasyonları EBYS kullanmaya zorlamaktadır (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012, s.13).

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumların iş süreçlerinde yasal hükümler çerçevesinde iş ve işlemlerini yerine getirirken ürettikleri/aldıkları her türlü bilgi ve belgenin orijinal özelliklerinin ve içeriklerinin korunarak, delil sayılabilecek ve hesap vermeye temel olacak biçimde, elektronik ortamda yönetilmelerinin sağlanması süreçlerinin bütününden oluşan sistemlerdir (Özdemirci ve Bayram, 2012).

EBYS'ler ile yapılmaya çalışılan; kağıtların, belgelerin düzene sokulmasından çok, bilginin yönetilmesi gayretidir. Yapılması gereken, mümkün olduğunca çok bilginin elektronik ortamda ele geçirilmesi, kaydedilmesi ve organize edilmesidir (Freedman,2005, s.2).

EBYS kamu harcamalarında tasarrufu; kurum içi ve kurumlar arası belge üretiminde standart uygulamaları; kamu kurumlarında hesap verilebilirliği; kurum içi ve kurumlar arası hızlı ve etkili iletişimi; belgenin üretimi, yeniden kullanımı, saklama, koruma ve imha işlemlerinin en doğru, sağlıklı, hızlı ve kolay yürütülmesini; kurumsal hafızanın korunmasını ve geleceği aktarılmasını sağlamak ve iş ve hizmet akışının kontrolünü sağlayarak karar verme sürecine destek olmak amacıyla "kamuda elektronik kayıt yönetimi" adı altında E-devlet uygulamalarının bir bileşeni olarak 2005 yılı E-dönüşüm Eylem Planında yerini almıştır.

EBYS'nin kurumda yapılandırılması sürecinde, standartların önemli ölçüde belirlenmiş olması ve bu konuda tecrübeli firmaların geliştirmiş olduğu yazılımların bulunması sebebiyle piyasadan ihtiyaçları karşılayacak bir EBYS temin edilmesinde büyük bir güçlük yaşanmayacağı değerlendirilmektedir. Ancak bu aşamada titizlikle üzerinde durulması gereken husus kurumun iş süreçleri ile uygulama yazılımının uyumlaştırılabilmesi ve daha da önemlisi personelin bahse konu sistemi kabullenmesinin sağlanmasıdır (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012, s.23).

1.2. Teknoloji Kullanılabilirliği

Uluslararası Standartlar Örgütüne (ISO) göre kullanılabilirlik; bir ürünün belirli amaçları gerçekleştirmek üzere kullanıcılar tarafından etkin, verimli ve tatmin edici biçimde kullanılabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Kılıç Çakmak ve Diğ., 2011, s.32).

EBYS'nin etkili ve verimli çalışması, diğer Bilgi Yönetim Sistemlerinde de olduğu gibi, ortaya konulan yazılımın kullanılabilir olmasına bağlıdır. Türk Standartları Enstitüsü'nün tanımladığı ISO 9241 No'lu standardın bir bölümü olan "Kullanılabilirlik Kılavuzu"na göre; kullanılabilirlik, bir ürünün belirli kullanıcılar tarafından belirli amaçlarla etkili, verimli ve belirli bir kullanım çerçevesinde memnuniyetle kullanabilme derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bir ürünün etkili olarak kullanılması, kullanıcıların belirli amaçlardaki doğruluk ve bütünlüğe ulaşması; verimli olarak kullanılması ise ulaşılan amaçların doğruluk ve bütünlüğü için harcanan kaynakların ölçülmesi ile değerlendirilir (ODTÜ, 2014).

Literatürde birçok farklı tanımı mevcut olan kullanılabilirlik çok boyutlu bir kavramdır. Temel olarak kullanıcıların donanım ve yazılım unsurlarından oluşan sistem arayüzlerini hızlı ve kolay bir şekilde kullanabilmelerini mümkün kılar. Kullanılabilirlik; etkinlik, verimlilik, öğrenilebilirlik, hatırlanabilirlik, hata, memnuniyet, esneklik ve tutum gibi çeşitli parametrelerle incelenebilmektedir (Rubin, 1994).

Teknolojinin kullanılabilirliğini sorgulama yöntemi ile ölçmek için birçok kriter bulunmaktadır. Ancak araştırma kapsamında kullanılacak olan SUMI (Software Usability Measurement Inventory) kullanılabilirliğe dair 9 boyutu kapsamaktadır. Bu boyutlar; etkin kullanılabilirlik, öğrenilebilirlik, yardımcı olma, anlaşılabilirlik, güvenlik, bireyselleştirme, tasarım, memnuniyet ve kolay kullanılabilirliktir.

Etkin kullanılabilirlik, sistemin en verimli şekilde kullanılabilmesi ve sistemin işleri kolaylaştırması ve bu işlemleri güvenli bir şekilde veri kaybı olmadan gerçekleştirmesidir. Yazılımın giriş ve çıkış aygıtlarına etkili bir biçimde yanıt verebilmesi, yazılımın beklenmedik bir şekilde çalışmasını durdurması, yazılım kilitlenmesi durumunda yazılım ve kullanıcıların yapabilecekleri, yazılımda kullanıcıların o an ne yapabildiğini bilip bilmemesi yani bir yazılımın fonksiyonunu kullanırken onu bilerek kullanıp kullanmaması gibi hususlar ayrıca yazılımın, diğer birimlerle eş zamanlı olarak çalışıp çalışmadığı ortaya konulmuştur (Yılmaz ve Demirkan, 2012, s.24).

Öğrenilebilirlik, kullanıcıların sistemi kısa bir sürede, kolaylıkla öğrenebilmeleri, ilk kullanmaya başladıklarında dahi sorunla karşılaşmamaları, uygulamaların akılda kalması ve herhangi bir eğitime ihtiyaç duymadan kendi kendilerine kullanabilmeleridir.

Yardımcı olma, kullanılan sistemde kullanıcıları yönlendirecek yönergelerin ve yardım menüsünün olup olmadığıyla ilgilidir. Kullanım sırasında bir sorunla karşılaşıldığında bu sorunu çözmeye yarayacak pratik, çok karışık olmayan, anlaşılır yardım menüsü ve hata mesajlarının bulunmasıdır.

Anlaşılabilirlik faktörü yazılımda sunulan sistem bilgilerinin açık ve anlaşılır olması, yazılım menülerinin ve fonksiyonlarının kullanıcıların anlayabileceği şekilde tasarlanması, yazılımda kullanılan fonksiyon ve işlevlerin kullanıcılar tarafından nasıl kullanılacağını ve kullanım sonunda ortaya çıkan sonuçları anlayabilmesi, yazılımın sağladı bilgileri anlayarak, çıkarımlar yapabilmesi ve özellikle yazılımda meydana gelen hatalar sonucunda ortaya çıkan hata mesajlarının kullanıcılar tarafından anlaşılabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz ve Demirkan, 2012, s. 25).

Güvenlik faktörü, sistemin hem kendi sistem işleyişi içerisinde güvenli olması hem de kullanıcılar açısından kullanımda kendilerini güvende hissetmeleridir. Yazılımın veri güvenliği olması oldukça önemlidir. Veri güvenliği, verilerin kaybının gerçekleşmemesi ya da böyle bir durum karşısında verilerin yedekleri vasıtasıyla geri döndürülebilmesi, her hangi bir elektrik kesintisinde devreye girecek kesintisiz güç kaynağı vasıtası ile sistemde meydana gelecek aksaklığın önüne geçilmesi, verilerin kurumdan kuruma ya da bölümden bölüme gönderilirken güvenli bir şeklide kriptolu olarak gönderilmesidir (Yılmaz ve Demirkan, 2012, s.25).

Bireyselleştirebilme faktörü ise sistemin, standart görüntüsünden farklı olarak kullanıcının dilediği şekilde renk, boyut, arka plan vb. unsurları değiştirebilmesine imkan sağlamasıdır.

Tasarım faktörü yazılımın menü renklerini, menü tasarımını, kullanılan yazı tipi ve büyüklüğünü ayrıca yazılımda kullanılan dili kapsar.

Memnuniyet faktörü, sistemini kullananların, sistemi tatmin edici bulması, sistemi kullanmaya yönelik istek duyması, yazışmalarda geleneksel yazışma şekli yerine bu yazışma türünü tercih etmesi ve arkadaşlarının da kullanması için onlara yazılımın avantajlarını anlatarak tavsiye etmesi gibi unsurları kapsamaktadır.

Kullanım kolaylığı ise adından da anlaşılacağı üzere sistemin kullanım açısından kolay olması, tasarımının basit ve anlaşılır olması gibi durumları kapsamaktadır.

1.3. Teknolojik Hazıroluş

İnsanların sahip oldukları özellikler teknolojiye karşı bakış açılarını da değiştirmektedir. 2000 yılında Parasuraman tarafından, kişilerin teknolojiye karsı kendilerini ne ölçüde hazır hissettiklerini ve teknolojiye yönelik bakış açılarını belirlemek üzere Teknolojik Hazıroluş Endeksi olarak adlandırılan bir ölçek geliştirilmiştir (Parasuraman, 2000). Bu ölçekte Parasuraman teknolojik hazıroluşu "kişinin işinde ve özel hayatındaki amaçlarını başarmak amacıyla yeni teknolojileri kullanma ve benimseme eğilimi olarak" tanımlamaktadır. Buna göre, kişinin teknolojik hazıroluşu, teknolojiye karşı olumlu ve olumsuz duygularının da bileşimidir.

Parasuraman tarafından kavramlaştırılan Bireysel Teknolojik Hazıroluş dört bileşenden oluşmaktadır (Parasuraman, 2000):

İyimserlik (Optimism): Teknolojiye karşı olumlu bakış açısına sahip olma ve teknoloji sayesinde kişinin, hayatının kontrolünü, esnekliğini ve etkililiğini artıracağına yönelik inancıdır.

Yenilikçilik (Innovativeness): Yeni teknolojiyi ilk kullanan olma, teknoloji öncüsü ya da lideri olma eğilimidir.

Rahatsızlık (Discomfort): Teknoloji üzerinde kontrol eksikliği algılamak ve kendini teknoloji karşısında ezik hissetmektir diğer bir ifadeyle tam kontrol sağlayamama duygusu ile birlikte kişinin bunalmasıdır.

Güvensizlik (Insecurity): Gizlilik ya da kişisel nedenlerle teknolojiye güvenmeme ve onun yapabileceklerine karşı şüpheci olma eğilimidir.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Ankara'da bir üniversite hastanesinde çalışan idari personelin teknolojinin kullanılabilirliğine dair görüşleri ve bireysel teknolojik hazıroluş durumları yeni uygulamaya konulan Elektronik Belge Yönetim Sistemi kullanıp kullanmamaları arasında bir farklılık bulunup bulunmadığı ortaya koymaya çalışmaktır.

2.2. Evren ve Örneklem

Üniversite bünyesinde Ocak 2014 tarihinden itibaren uygulamaya konulan Elektronik Belge Yönetim Sistemi Tıp Fakültesi ve Hastane bünyesinde kullanıcı sayısı (akademik ve idari personel olmak üzere) 1287'dir. Araştırmaya sadece idari personel dahil edilmiştir. Ancak Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nde bir personelin birden fazla kullanıcı adı bulunmaktadır. Çünkü bir personel aynı zamanda birden fazla Anabilim Dalı yazışmalarını gerçekleştirmektedir. Dolayısıyla idari personel kullanıcı sayısı ile ilgili net bir bilgi olmamakla birlikte, hastane bünyesinde idari görev yapan ve elektronik belge yönetim sistemi kullanan kullanıcılara anketler dağıtılmış olup, 189 anketin geri dönüşü sağlanmış ve değerlendirilmeye alınmıştır.

2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veriler katılımcılara uygulanan anket yolu ile sağlanmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılara ait demografik bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde Elektronik Belge Yönetim Sisteminin kullanılabilirliğini ölçmek amacıyla Jurek Kirakowski tarafından 90'ların sonunda geliştirilen ve Yılmaz

ve Demirkan (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak, hastane yönetim ve bilgi sistemlerinin kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi amacıyla kullanılan SUMI (Software Usability Measurement Inventory) uygulanmıştır. SUMI araştırmacılar tarafından devlet hastanesinde 20 sağlık personeli üzerinde ön teste tabi tutulmuş ve Cronbach Alpha Güvenlik Katsayı değeri 0.921 olarak bulunmuştur. Uygulanan anket etkin kullanılabilirlik, öğrenilebilirlik, yardımcı olma, anlaşılabilirlik, güvenlik, bireyselleştirebilme, tasarım, memnuniyet ve kullanım kolaylığı olmak üzere 9 kullanılabilirlik faktörünü içermektedir. Üçüncü bölümde ise katılımcıların bireysel teknolojik hazıroluş düzeylerini belirlemek için Parasuraman tarafından geliştirilen ve bireylerin teknolojik hazıroluş düzeylerini iyimserlik, yenilikçilik, rahatsızlık ve güvensizlik olmak üzere dört boyutta inceleyen "Teknolojik Hazıroluş Ölçeği" uygulanmıştır. A. Parasuraman'ın orijinal Teknoloji Hazıroluş Ölçeği 36 maddeden oluşmaktadır. Ancak Esen (2011) tarafından Türkçe'ye çevrilen ve faktör analizi yapılan ölçek 24 maddeye düşürülmüştür. Araştırmada Esen (2011) tarafından güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmış olan 24 maddelik ölçek kullanılmıştır.

3. Bulgular

Araştırmada kullanılan Teknoloji Kullanılabilirlik Ölçeğinin Cronbach Alpha Güvenlik Katsayı değeri 0,910, Teknoloji Hazıroluş Ölçeğinin Cronbach Alpha Güvenlik Katsayı değeri 0,813 olarak bulunmuştur.

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin veriler Tablo-1'de verilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Veriler

Demografik Özellikler		n	%
Cinsiyet	Kadın	134	70,9
	Erkek	55	29,1
Medeni Durum	Evli	124	65,6
	Bekar	65	34,4
Çalıştığı Birim	İdari birim	68	36,0
	Poliklinik	81	42,9
	Yataklı Servis	40	21,2
Yaş	18-25	41	21,7
	26-35	109	57,7
	36-45	35	18,5
	46-55	4	2,1
Öğrenim Durumu	Lise ve dengi	99	52,4
	Ön lisans	49	25,9
	Lisans	36	19,0
	Lisansüstü ve doktora	5	2,6
Çalışma Süresi	1 yıldan daha az	1	,5
	1-5 yıl arası	86	45,5
	6-10 yıl arası	64	33,9
	11-15 yıl arası	32	16,9
	16 ve üzeri	6	3,2
Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile İlgili Eğitim Alma Durumu	Eğitim Alan	89	47,1
	Eğitim Almayan	100	52,9
Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile İlgili Alınan Eğitimin Yeterlilik Durumu	Yeterli	29	32,6
	Yeterli Değil	60	67,4

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların %70,9'unun kadın, %65,6'sının evli, %57,7'sinin 26-35 yaş arasında ve %52,4'ünün lise ve dengi okul mezunu olduğu görülmektedir. İdari birim, poliklinik ve yataklı servislerde çalışanların oranları arasında büyük farklılık bulunmamaktadır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%79,4) çalışma süresi 1-10 yıl arası görülmektedir. Katılımcıların daha önce elektronik belge yönetim sistemi ile ilgili bir eğitim alıp almadıkları sorulmuş ve 189 katılımcıdan 89 katılımcı eğitim aldığını belirtmiştir. Eğitim alan katılımcılara almış olduklarını eğitimi yeterli bulup bulmadıkları sorulmuş ve eğitim alan 89 katılımcıdan %67,4'ü almış oldukları eğitimin yeterli olmadığını belirtmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Bireysel Teknolojik Hazıroluş Boyutları ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanma Durumları

	Grup	n	ort.	Std.sapma	df	t	p
İyimserlik	Düşük	82	2,1220	,86624	187	-,142	,887
	Yüksek	107	2,1402	,88434			
Yenilikçilik	Düşük	85	2,0471	,85782	187	-1,213	,227
	Yüksek	104	2,2019	,88548			
Rahatsızlık	Düşük	86	2,3372	,86242	187	3,007	,003
	Yüksek	103	1,9612	,85086			
Güvensizlik	Düşük	89	2,3708	,78887	187	3,653	,000
	Yüksek	100	1,9200	,89533			

Tablo 2'de katılımcıların bireysel teknolojik hazıroluş boyutlarına göre elektronik belge yönetim sistemini kullanıp-kullanmama durumları arasında fark olup olmadığını belirlemek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçları yer almaktadır. Elektronik belge yönetim sistemi kullanma durumu bireysel teknolojik hazıroluş boyutlarından iyimserlik ve yenilikçilik özelliklerine göre bir farklılık göstermez iken, rahatsızlık ve güvensizlik özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Buna göre rahatsızlık düzeyi düşük olan (n=86) katılımcıların, elektronik belge yönetim sistemini kullanıp kullanmama durumlarına ilişkin ortalaması (2,3372) daha yüksek görülmektedir başka bir ifadeyle, rahatsızlık düzeyi düşük olan kişilerin elektronik belge yönetim sistemi kullanma eğilimlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (p=0,003). Aynı şekilde güvensizlik düzeyi düşük olan (n=89) katılımcıların, elektronik belge yönetim sistemi kullanıp kullanmama durumlarına yönelik ortalaması (2,3708) daha yüksek görülmektedir yani güvensizlik durumu ile elektronik belge yönetim sistemi kullanma arasında istatistiki olarak bir farklılık bulunmaktadır (p=0,000).

Tablo 3. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanılabilirlik Boyutları ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanma Durumu

	Grup	n	ort	Std.sapma	df	t	p
Etkin Kullanılabilirlik	Düşük	89	1,9663	,87190	187	-2,496	,013
	Yüksek	100	2,2800	,85375			
Öğrenilebilirlik	**Düşük**	72	1,9583	,89502	187	-2,167	,032
	Yüksek	117	2,2393	,84741			
Yardımcı Olma	Düşük	87	1,9655	,89505	187	-2,454	,015
	Yüksek	102	2,2745	,83437			

	Grup	n	ort	Std.sapma	df	t	p
Anlaşılabilirlik	**Düşük**	67	2,0896	,91670	187	-,497	,620
	Yüksek	122	2,1557	,85300			
Güvenlik	Düşük	83	2,0482	,93579	187	-1,171	,243
	Yüksek	106	2,1981	,82138			
Bireyselleştirebilme	**Düşük**	70	1,9714	,91638	187	-1,954	,052
	Yüksek	119	2,2269	,83805			
Tasarım	Düşük	90	2,1667	,86440	187	,515	,694
	Yüksek	99	2,1010	,88635			
Memnuniyet	**Düşük**	74	1,8108	,91675	187	-4,234	,000
	Yüksek	115	2,3391	,78234			
Kullanım Kolaylığı	Düşük	65	1,9385	,96626	187	-2,230	,027
	Yüksek	124	2,2339	,80757			

Tablo 3'te elektronik belge yönetim sistemi kullanımının, teknoloi kullanılabilirlik boyutlarına gore bir farklılık gösterip-göstermediğine dair bulgulara yer verilmiştir. Teknoloji kullanılabilirlik boyutlarından anlaşılabilirlik, güvenlik, bireyselleştirebilme ve tasarım boyutları ile elektronik belge yönetim sistemi kullanımı arasında istatistiki olarak bir farklılık bulunmamaktadır (p=,620, p=,243, p=,052, p=,694). Tablo 3'te görüldüğü üzere elektronik belge yönetim sisteminin etkin kullanıldığını (n=100, ortalama=2,2800), öğrenilebilir olduğu (n=117, ortalama=2,2393), kullanıcıya yardımcı olduğunu (n=102, ortalama=2,2745), sistemi kullanmaktan memnun olduklarını (n=115, ortalama=2,3391) ve sistemin kullanımının kolay olduğunu (n=124, ortalama=2,2339) belirten katılımcıların elektronik belge yönetim sistemini kullanma eğilimlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Yani teknoloji kullanılabirliğinin etkin kullanılabilirlik, öğrenilebilirlik, yardımcı olma, memnuniyet ve kullanım kolaylığı boyutları ile elektronik belge yönetim sistemi kullanıp kullanmama durumu arasında istatistiki olarak farklılık bulunmaktadır (p=,013, p=,032, p=,015, p=,000, p=,027).

4.Tartışma ve Sonuç

Araştırma, Ankara'da bir üniversite hastanesinde görev yapan idari personel ile sınırlı tutulmuştur. Araştırmanın bulguları teknoloji kullanılabilirlik boyutlarından etkin kullanılabilirlik, öğrenilebilirlik, yardımcı olma, memnuniyet ve kullanım kolaylığı ile elektronik belge yönetim sistemi kullanıp kullanmama durumları arasında farklılık olduğunu göstermektedir. Araştırmanın diğer bir değişkeni olan teknolojik hazıroluş boyutlarından ise rahatsızlık ve güvensizlik ile elektronik belge yönetim sistemi kullanıp kullanmama durumları arasında farklılık görülürken, iyimserlik ve yenilikçilik boyutlarında bir farklılık görülmemektedir.

Araştırma sonuçlarına göre teknolojiye karşı güvensizlik ve rahatsızlık düzeyi düşük olan katılımcıların elektronik belge yönetim sistemini kullanma eğilimleri daha yüksek bulunmuştur.

Elektronik belge yönetim sisteminin kullanılabilirliğine dair katılımcıların vermiş oldukları cevaplar değerlendirildiğinde ise bu teknolojinin etkin kullanılabilir, öğrenilebilir, kullanıcıya yardımcı olan, kullanımının kolay olduğunu düşünen ve

kullanmaktan memnun olduğunu belirten katılımcıların bu teknolojiyi kullanma eğiliminin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırma sonuçları değerlendirildiğinde katılımcıların tamamına elektronik belge yönetim sistemi eğitiminin verilmediği, eğitimi alan katılımcıları da bu eğitimi yeterli bulmadıkları söylenebilir. Herhangi bir kurumda kullanılacak olan yeni bir teknolojiye yönelik kullanıcıların etkin ve etkili kullanımının sağlanması kullanıcıların o teknolojiyi benimsemelerine ve kullanmaya istekli olmalarına bağlıdır.

Kullanıcıların sisteme yönelik etkili bir hizmetiçi eğitim almaları, bu teknolojinin faydaları, kullanımı, öğrenilebilirliği konusunda onlara yardımcı olacak ve teknoloji kullanımına yönelik memnuniyet düzeylerini de artıracaktır.

Araştırmada elektronik belge yönetim sisteminin kullanımını etkileyebilirliği düşünülen iki değişkene yer verilmiştir ancak teknoloji kullanımını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bundan sonraki araştırmalarda diğer boyutlar da ele alınarak daha bütünsel bir çalışma yapılabilir.

Araştırmaya idari personel dahil edilmiştir. Sonraki çalışmalarda hem idari hem akademik personel dahil edilerek örneklem sayısı artırılabilir.

Kaynakça

Ajzen, I., (1991). The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-211.

Ajzen, I., Fishbein, M. (1977). "Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research,2. Psychological Bulletin, Vol.84, No.5, 888-918

Kılıç Çakmak, E., Güneş, E., Çiftçi, S., Üstündağ, M.T., (2011), "Web Sitesi Kullanılabilirlik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik, Güvenirlik Analizi ve Uygulama Sonuçları", Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi, Cilt.1, Sayı.2, 31-40

Davis, F.D., (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End User Information Systems: Theory and Result., (Unpublished Doctoral Dissertation). Sloan School of Management: Massachusetts Institute of Technology.

Davis, F. D., (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, Vol.13, No.3, 319-340.

Esen, M., (2011). Bireysel ve Kurumsal Hazıroluşun Teknoloji Kabulüne Etkisi: Elektronik İnsan Kaynakları Yönetiminde (E-İKY) Alanında Ampirik Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Freedman, E., (2005), The Paperless Office: Real or Legend?, Freedman Consulting Inc.

Odabaş, H., (2005), "Bilgi Yönetimi Sistemi", Ed. Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, Çizgi Kitabevi, Konya,101-120)

ODTÜ. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İnsan Bilgisayar Etkileşimi Araştırma ve Uygulama Laboratuarı ,http://ibe.bidb.odtu.edu.tr/ kullanilabilirlik, Erişim tarihi: 02.06.2014.

Önaçan, M.B.K, Medeni, T.D., Özkanlı. Ö., (2012). "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası". Sayıştay Dergisi, Sayı:85, Nisan-Haziran,1-26.

Özdemirci, F., Bayram, Ö., (2012); "Elektronik Belge Yönetimine Geçiş: Sistem Gereksinimleri ve Kurumsal Model Oluşturma Çalıştayı", http:// 80.251.40.59/ humanity. ankara.edu.tr/ odemirci/? bil=bil_icerik&icerik_id =36, *Erişim tarihi: 04.08.2014.*

Parasuraman, A. (2000). "Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrance New Technologies". Journal of Service Research, Vol.2, No.4, 307-320.

Rogers, E. M., (1995). "Diffusion of innovations" (Fifth Edition*).* New York: Free Press.

Rubin, J., (1994). The handbook of usability testing: How to plan, design, and conduct effective tests. New York: John Wiley.

Thompson, R. L., Higgins, C., Howell, J., (1994). "Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model.". Journal of Management Information Systems, Vol.11, No.1, 167-187

Taylor, S., Todd, P. A., (1995). "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," Information Systems Research, Vol.6, No.4, 144-176.

Venkatesh, V., Davis, M., Davis, F. D. (2003). "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View". MIS Quarterly, Vol.27, No.3, 425-478.

Yılmaz, M., Demirkan, A.E., (2012), "Hastane Yönetim ve Bilgi Sisteminin Kullanılabilirliğinin Değerlendirilmesi". Bilişim Teknolojileri Dergisi, Cilt.5, Sayı.3, Eylül, 19-27

The Effects of Technology Usabilitiy and Individual Technology Readiness on Utilization of Electronic Document Management System (EDMS): A Research on Employee of University Hospital

Asuman ATİLLA
Gazi University
Faculty of Economics and Administrative Sciences
Ankara, Turkey
asumanatilla@gazi.edu.tr

Fatma MANSUR
Gazi University
Faculty of Economics and Administrative Sciences
Ankara, Turkey
fatma.akdemir@gazi.edu.tr

Dilek USLU
Gazi University
Faculty of Economics and Administrative Sciences
Ankara,Turkey
duslu@gazi.edu.tr

Extensive Summary

The wide range utilization of information technologies in businesses leads progressively much more creation and storage of documents in the electronic environment compare to physical one. Depending on this, it also creates the need of more organized systems.

Electronic Document Management System (EDMS) is software which is utilized for writing, sending and storing, briefly managing the processes and operations of the corporations and institutions.

In the stage of structuring of EDMS in an organization, at first the standards are mostly determined. In the market, there are various kinds of EDMS software that is developed by the experienced firms for all kind of requirements, therefore reaching the most appropriate software is not a problem. On the other hand, the most critical factors in this stage are the adjustment of the software with the organization's processes and let the employees accept the new system (Önaçan, Medeni and Özkanlı, 2012, p. 23).

The efficient and effective usage of technology involves the integration of several components. The literature reviews several theories about the technology usage and the technology acceptance (Ajzen, 1991; Ajzen and Fishbein, 1977; Davis, 1986; Davis, 1989, Rogers, 1995; Taylor and Todd, 1995; Thompson, Higgins and Howel, 1994; Venkatesh et. al., 2003)

There are several factors that effect the technology usage and acceptance and one of them is the *technology usability*. According to International Standards Organization (ISO), technology usability is defined as "the utilization ability of a product for its goal in an effective, efficient and satisfactory way by users" (Kılıç Çakmak et. al., 2011, p. 32).

The efficient and effective run of EDMS depends on the usability of software similar to other information management systems.

There are several criterions for the measurement of technology usability by inquiry method. However the chosen method for this method, Software Usability Measurement Inventory (SUMI), includes nine dimensions. They are effective usability,

learnability, helpfulness, intelligibility, security, personalization, design, satisfaction and ease of use.

The characteristics of human may change the thoughts about technology. Technology readiness Index was developed by Parasuraman in 2000 for determining the users' readiness levels and their point of views about technology (Parasuraman, 2000). Parasuraman defines the technology readiness as "a person's tendency of utilization and adoption of a new technology for achieving his/her business or personal goals". According to that, a person's technological readiness is a composition of person's positive and negative emotions towards the technology.

Individual Technological Readiness composes of four dimensions and they are optimism, innovativeness, inconvenience and insecurity.

The aim of this research is to determine the effects of technological usability and individual technological readiness on EDMS utilization.

The sample of the research is formed by 189 administrative personnel who work in the university hospital and who also use EDMS.

Data is gathered by survey method in the research. SUMI, developed by Jurek Kirakowski at end of 90s for measuring the usability of EDMS and is adjusted in Turkish by Yılmaz and Demirkan (2012), is applied with the aim of assessment of hospital management and information systems' usability. In addition, Parasuraman's Technological Readiness Scale is conducted to measure participants' individual technological readiness levels. The original scale is composes of 36 items; however these they were reduced to 24 after the factor analysis by Esen (2011) who adjusted the scale to Turkish language. Therefore, the scale with 24 items that the reliability and validity measurements have been already done is preferred. Cronbach alpha values are found as, .910 for the scale of technology usability; .813 for the scale of technological readiness.

According to demographic characteristics of participants, their 70.9% are woman, 65.6% are married, 57.7% are the age between 26 and 35, and 52.4% were graduated from college. There is no significant difference between the numbers of administrative, polyclinic or sleep service personnel. The majority of personnel are (79.4%) are working for 1 to 10 years. Participants are asked that whether they have ever attended any courses on EDMS and 89 of 189 participants answered positively. Participants who attended EDMS courses are also asked that whether they assessed the courses are satisfactory and their 67.4% are answered as negative.

In terms of EDMS utilization results, there is no statistically difference for the optimism and innovativeness dimensions of individual technological readiness. On the other hand, some significant differences are observed for inconvenience and insecurity dimensions. According to that, the participants, who have lower inconvenience, have more tendency of EDMS utilization (p=0,003). As similar, participants, who are lesser insecurity, have more tendency of EDMS utilization (p=0,000, $\bar{x}$ = 2,3708).

However no statistically significant difference is found for intelligibility, security, personalization or design dimensions between EDMS utilization.

On the other hand, statistical differences are observed between the effective usability, learnability, helpfulness, satisfaction, and ease of use dimensions of technology usability and EDMS utilization (p=.013, p=.032, p=.015, p=.000, p=.027).

According to the findings, participants, who show lesser insecurity and inconvenience reactions towards technology, have a higher tendency to EDMS utilization.

It may be also stated according to the answers of participants, who think the technology can be used effectively, learnable, helpful, easy, and satisfactory, have higher tendency of EDMS utilization than the other participants.

As a conclusion, some participants declare that they have attended EDMS courses and the courses are not satisfactory. On the contrary, effective and efficient utilization of the new technology in any organization depend on the users' adoption and readiness of the technology.

Giving on the job training to users for the new system assists and enhances the usability, learnability, benefits, and also satisfaction of technology.

İşletme Araştırmaları Dergisi
ISSN: 1309 - 0712

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Mülki İdarecilerin Astlarını Motive Etme Davranışlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

A Research to Determine Local Governors Motivating Behaviour Their Employees

Arzu KILIÇLAR
Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Gölbaşı Ankara, Türkiye
karzu@gazi.edu.tr

Cihan SEÇİLMİŞ
Osmangazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Eskişehir, Türkiye
csecilmis@ogu.edu.tr

Yaşar SARI
Osmangazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Eskişehir, Türkiye
ysari@ogu.edu.tr

Özet

Bu çalışmada, değişen kamu yönetimi anlayışıyla birlikte mülki idare amirlerinin astlarını ne ölçüde motive ettiklerini ölçmek ve bu kapsamda motivasyona etki eden faktörleri belirleyerek, etkinliğin arttırılmasına yönelik önerilerde bulunmak amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini, Türkiye'nin tüm ilçelerinde fiilen görev yapmakta olan kaymakamlar oluşturmaktadır. Anket, tüm kaymakamlara Valilikler aracılığı ile gönderilmek suretiyle uygulanmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda mülki idare amirlerinin hemen hemen tamamının çalışanların motive edilmesinin gerekliliğine ve tüm motivasyon araçlarının bu noktada kullanılmasının yararlı olacağına inandıkları tespit edilmiştir. Ancak daha önceki yapılan çalışmalarda idarecilerin motivasyon konusundaki düşüncelerinin uygulamaya yeterince yansımadığını da göstermektedir. Bu noktadan da hareketle mülki idare amirlerinin çalışanlarını motive edebilmelerine yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Kamuda motivasyon, Kamu yönetimi, Motivasyon yöntemleri*

Abstract

In this study, ranging from public management of administrative authority with conception measure they motivated to the extent that their subordinates and by identifying the factors that influence the motivation in this context, is intended to make proposals for the improvement of the activity. The population of the study comprise the district governors who are serving actively in all the districts of Turkey. The survey was administered by governors sent through all the governorates. As a result of the research, it is necessary to motivate the employees of almost all of the local administrative authority, and which you believe would be helpful at this point to use all the motivational tools have been identified. However, previous studies did not adequately reflect the thinking of application the motivation of managers. Suggestions on how to motivate their employees to engage officials in the civil service are presented.

Keywords: *Motivation in the public sector, public administration, Motivation methods*

GİRİŞ

Gelişmekte olan dünyada sürekli olarak artan rekabet koşulları, küreselleşme, bilgi teknolojilerine verilen önemin artması ve farklı alışkanlıklara yönelme, toplumlara yeni bir yapılanma getirmiştir. Toplumlarda görülen hızlı değişim hem özel hem de kamu sektöründeki örgütlerin bu değişime uyum sağlama zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Bu değişim toplumsal bir kurum olan kamu yönetimi sistemi ve bu sistem içinde belirli fonksiyonları gerçekleştirmek amacıyla oluşturulmuş bulunan kamu kuruluşları için de geçerlidir. Yeni Kamu Yönetimi ile piyasa ilkeleri ve birey memnuniyetine dayanan, sonuç odaklı ve esnek bir yönetim anlayışı benimsenmiştir. Kaynak israfına yol açan bürokratik hizmet anlayışının yerine kamu hizmetinin, işletme yönetimi biçiminde algılanması ve başarı ölçütlerinin buna paralel olması, kamu hizmeti anlayışında köklü bir değişikliği vurgulamaktadır (DPT, 2000). Kamu sektöründeki bu dönüşüm öncelikle üst düzey yöneticilerden başlayarak orta ve alt düzeydeki yöneticiler ve çalışanların tam katılımı ile sağlanabilir. Yöneticilerin artık klasik yönetim anlayışından uzaklaşarak çağdaş bir yönetim anlayışı benimsemeleri gerekmektedir.

Yönetimin en önemli görevlerinden biri olan örgütsel etkinliğin sağlanması, işgörenlerin örgütsel hedefler doğrultusunda güdülenmesini gerektirmektedir. Çünkü örgütteki her bir işgören, kendisine verilen görevi yerine getirmek için istekli olmadıkça yönetsel etkinlikten sonuç almak mümkün değildir. Bu noktada motivasyonun rolü ise bu isteği yoğunlaştırmak ve teşvik etmektir (Vural, 2005:107).

Motivasyon kuramları ile bu kapsamda yapılan araştırma sonuçlarına bakıldığında, güdülenmeye etki eden birçok faktörün etkinleştirilmesinde en önemli unsurun yöneticiler olduğu görülmektedir. Bu nedenle yöneticilerin, çalışanların motivasyonunu uyarabilme becerisine sahip olması, motivasyon yönetiminde uygulanan etkili bir yöntemdir (İncir, 2002:71). Kamuda yapılan çalışmalarda yöneticilerin astlarını motive etme konusunda sıkıntı içerisinde olmalarının en önemli nedenlerinden biri, çalışanların hangi faktörle özendirilebileceğinin bilinmemesidir. Tüm çalışanları motive eden kalıp bir özendirici yoktur. Bu nedenle yöneticilerin, uygun motivasyon araçlarını doğru zamanda ve gerekli oranda kullanılması gerekir (Bilgin, 2004:105).

Motivasyon ile başarı arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır; motivasyon çalışanların başarısını büyük ölçüde artırmaktadır. (Erdoğan, 1994) Özel sektörde verimliliği arttırmak için kullanılan motivasyon araçlarının, kamu sektöründe de kullanımı, kamu kurumlarında mevcut olan; hantal yapının getirdiği olumsuzlukların düzeltilmesinde son derece önemlidir. Bu çalışmayla, kamu yöneticilerinin motivasyon davranışına bakışının tespit edilerek, konuyla ilgili uygulamada karşılaşılan problemlerin giderilmesine katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Motivasyonun Önemi ve Motivasyon Kaynakları

Güdüleme anlamına gelen motivasyon, en basit ifadeyle herhangi bir şeyi bir kimseye yaptırmaktır (Ruthankoon ve Ogunlana, 2003:333). Daha geniş anlamıyla motivasyon; davranışı harekete geçiren fizyolojik ya da psikolojik bir eksiklik, ihtiyaç veya herhangi bir hedefe yönelmiş bir dürtü ile başlayan bir süreçtir (Luthans, 1992:146).

İşletme yönetimi açısından düşünüldüğünde motivasyon, yöneticilerin çalışanlarını istenilen yöndeki davranışa yönlendirmesidir (Tosi ve Mero, 2003:72). Motivasyon, işgörenlerin işe olan yaklaşımları ve bu yaklaşımı sürdürmeleri açısından

önem arz eder. Bu kolay bir durum değildir. Ancak örgüt yönetimi acısından temel bir gerekliliktir (Blair, 1992: 220). Örgütteki motivasyon, işletme hedeflerine ulaşabilmek için çaba harcayan bireyin, bu çaba sonucunda kendi kültürel ve bireysel ihtiyaçlarını da tatmin edecek oluşunun verdiği güdülenme ile bu çabayı göstermedeki istekliliğini ifade eder (Decenzo ve Robbins, 1996: 296; Latham ve Pinder, 2005: 486; Brislin vd., 2005: 88). Örgütlerde motivasyon, örgütte çalışan bireylerin ihtiyaçlarının yeterli düzeyde tatminiyle sonuçlanacağı bir iş ortamının oluşturulması, bireyin kendisinden beklenilen davranışı yapmak üzere harekete geçirilmesi için etkilenmesi ve isteklendirilmesinde sürecini kapsar (Madsen, 1968: 46; Schiffman ve Kanuk, 2000:63). Motivasyon sürecini iyi kullanan bir örgütte; örgütsel büyüme, işletmenin sürekliliği, işgücü devir hızının düşmesi, verimlilik ve kalite artışı sağlanmış olur (Gannon, 1979:172).

Motivasyon konusundaki farklı tanımlamaların üç temel unsur içerdiği görülmektedir. Bu unsurlar: insan davranışını tetikleme, bu davranışı yönlendirme ve davranışı sürdürme olarak ifade edilebilir (Steers vd., 2004: 379).

Motivasyon süreci, kişinin bir ihtiyacı ortaya çıktığı zaman başlar ve kişi bu ihtiyacını karşılamak ister. Böylelikle birey itici bir güçle uyarılır. İç ve dış etkilerle uyarılan kişi çeşitli biçimlerde davranışlara yönelir. Bu davranışların amacı, bireyin hissettiği ihtiyacın doyumudur (Luthans, 1992: 147; Decenzo ve Robbins, 1996: 259).

Bir insanın motive edilebilmesi için, öncelikli olarak bireyleri güdüleyen şeylerin belirlenmesi gerekir (Chruden ve Sherman, 1984: 258; Hageman, 1997: 215). İşletmeler açısından bakıldığında, çalışma koşulları bireysel ihtiyaçları karşılayabilecek şekilde düzenlenmiş bir işyerinde çalışan kişinin, iş yapmaya yönelik arzusu güdülendirilmiş bir istek haline geleceğinden, insanları motive eden etkenlerin neler olduğunun belirlenmesi önem arz etmektedir (Keenan, 1996:64).

Motivasyonun iki biçimde oluştuğu görüşü yaygın olarak literatürde yer almaktadır. Bunlardan birincisi, işgörenlerin dışsal faktörler tarafından motive edildiği görüşü, diğeri ise kişinin dışsal kontrol olmadan kendi amaçları için çalışarak içsel olarak motive olacağı görüşüdür (Brief ve Aldag, 1976: 497; Jones vd., 2005: 930). "Bu görüşlere göre, içsel olarak motive edilmiş olan davranışlar içsel nedenselliği temsil ederken, dışsal güçler tarafından yönlendirilen davranışlar dışsal nedenselliği temsil etmektedir" (Leonard vd., 1999: 979).

Çalışanların motivasyonu ile performansı arasında çok yakın bir ilişki vardır (Sabuncuoğlu, 1986: 7). Motive olmayan personelin performans göstermesi beklenmemelidir. Bu nedenle bir yönetici astlarını örgütsel amaçları gerçekleştirecek şekilde davranmaya sevk etmek zorundadır (Birdal ve Aydemir, 1992: 83-84). Motivasyonu yüksek işgörenler, örgütsel hedeflere ulaşmada önemli rol oynamaktadır (Byars, 1992: 202). İş görenlerini motive etmek için hangi motivasyon araçlarını kullanması gerektiği konusunda yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olan yöneticiler, örgütsel verimliliğin ve çalışanların performansının arttırılmasında önemli bir avantaja sahip olmaktadır (Eroğlu,1996: 257). Örgütsel hedeflerle bireysel hedefleri uyumlu hale getirebilen, personelde yüksek motivasyon ve beklentiler oluşturabilen, inisiyatif veren, yetki ve sorumluluğu paylaşan yöneticiler, çalışanlarını motive ederek bu avantajı sağlayabilmektedir (Sullivan ve Harper, 1997: 250).

İşletmeler, personeli motive etmek ve yüksek verimlilik elde edebilmek için çeşitli motivasyon araçları kullanmaktadırlar. Motivasyon konusunda evrensel nitelik taşıyan bazı özendirici araçların varlığı kabul edilse bile, her kişiye, her topluma uygun

bir motivasyon modeli geliştirmek mümkün değildir (Tikici ve Deniz, 1991:39). Literatürde; geçerliliği genelde kabul edilen ve bir çok araştırma ile saptanan motivasyon araçlarının; ekonomik araçlar, psiko-sosyal araçlar ve örgütsel/yönetsel araçlar olarak incelendiği görülmektedir (Sapancalı, 1992: 13; Gibbons, 1998:115-132; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 147; Eren, 2004: 512-520; Silah, 2005: 109).

Ekonomik Araçlar: Bireylerin işe girme nedenlerinin temelinde ekonomik gelir elde etme arzusu yatmaktadır. Sosyal ve ekonomik sorunlarını çözememiş, gelişmekte olan ülkelerde ekonomik özendirme araçları etkili olurken, gelir düzeyi yüksek gelişmiş ülkelerde, çalışanların sevebilecekleri bir iş ortamının oluşturulması daha önemlidir. Ekonomik araçlar, çalışanların motivasyonu açısından önemli olması nedeniyle üzerinde önemle durulması gereken bir konudur (İncir, 1990: 31). Başlıca ekonomik motivasyon araçları; (1) Ücret Artışı, (2) Primli Ücret, (3) Ekonomik ve Diğer Maddi Ödüller, (4) Sosyal Faydalar/Yardımlar, (5) Kâr'a Katılma biçiminde sıralanabilir (Ergül, 2005: 72; Mathis ve Jackson, 2005: 138; Keser, 2006: 164;).

Sosyal ve Psikolojik Araçlar: İşletmelerde kısa bir süre öncesine kadar dikkate alınmayan bu tür araçlar, son zamanlarda yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır. Bugün birçok isletme yöneticisi, çalışanların sadece ekonomik özendiricilerle motive olamayacağını bunun yanında sosyal ve psikolojik bir takım özendiricilerle de motive oldukları gerçeğini kabul etmiştir. Yöneticiler, çalışanların sosyal ve psikolojik yapılarını analiz ederek, buna uygun özendirme araçlarından etkin bir biçimde faydalanmaya çalışmalıdır. İşletmelerdeki sosyal ve psikolojik motivasyon araçları şunlardır (Tortop vd., 1993: 137; Kaynak, 1995: 148; Sabuncuoglu ve Tüz,1998:127; Ellemers vd, 2004: 460; Reece ve Brant, 2005: 174; Ünlüönen vd., 2007: 11): (1) Değer ve Statü , (2) Bağımsız Çalışabilme, (3) Kişi ve Örgüt Uyumu, (4) Psikolojik Güvence, (5) Öneri Sistemi, (6) Yükselme ve Gelişme Olanakları, (7) Sosyo-Kültürel Etkinlikler, (8) Açık Rekabet, (9) Başka Kişilerden Yararlanma, (10) Danışmanlık Hizmeti, (11) Çekici Çevre.

Örgütsel ve Yönetsel Araçlar: Çalışanları motive etmede kullanılan son motivasyon yöntemi, örgütsel ve yönetsel araçlardır. İşgörenleri motive eden örgütsel ve yönetsel araçlar, uygun yerde ve biçimde kullanıldığında işgören motivasyonunu sağlamada önemli bir etkendir. Örgütsel ve yönetsel araçlar şunlardır (Aşıkoğlu, 1996:58-62; Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998:137-142): (1) Kararlara Katılım, (2) Yetki Devri, (3) Amaç Birliği Sağlama, (4) Eğitim ve Yükselme Olanakları, (5) İletişim, (6) İş Güvencesi, (7) Katılımcı ve Demokratik Yönetim, (8) Etkin Önderlik, (9) Sendikalaşma, (10) İş Tasarımı.

Motivasyonda yararlanılan özendirici araçlar her yerde ve her zaman aynı etkiyi göstermezler. Özendirici araçların etkinliği, işletmeleri yönetenlerin anlayış ve davranışlarına bağlı olarak değişebilir. Bunun yanında değer yargıları, çevre faktörleri, sosyal ve eğitsel düzeyler ile toplumsal yapılar da özendirici aracın etkinliğinde rol oynar (İncir, 1985: 68; Tikici ve Deniz, 1991:39).

Kamu Sektöründe Motivasyon

Toplumun ortak gereksinmelerini karşılamak üzere özel sektörün yerine getiremediği ya da karlı bulmayarak yapmadığı bir kısım işler bulunmaktadır. Bu yapılmayan işlerin yerine getirilmesi zorunluluğundan dolayı devlet, bu kamu hizmetlerini kamu örgütleri aracılığı ile yerine getirmektedir (Genç, 1998: 81). Kamu

örgütleri, genel ve kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararı sağlamak üzere kurulmuş devamlı ve düzenli etkinlikleri yürüten kurumlardır (Bilgin, 1993: 172).

Kamu yönetimindeki örgütlenme modeli çoğunlukla dikey örgütlenme tipidir ve bu örgütlenme şekli otoriter bir nitelik taşır. Bu tip örgütlerde yönetme yetkisi tek bir makamda toplanmıştır. Emirler bir üst makamdan alt kademelere doğru gider. Dikey örgütlenmede sorumluluklar aşağıdan yukarıya doğru ve kesin olarak saptanmıştır. Ancak, uzman personelin görüşlerinden yararlanılmayan bir örgüt tipidir. Üst kademelere gidildikçe, otorite ve sorumluluk artmaktadır. Ast ve üst kademeler arasındaki ilişkiler dikeydir (Tortop vd., 1999: 75).

Kamu yönetimindeki dikey örgütlenme ve merkezden yönetim uygulamaları nedeniyle işgörenlerin kararlara katılımı ve yetki sahibi olmaları gibi en önemli motivasyon araçlarından yararlanmak oldukça zordur. Böyle bir ortamda işgörenler, sahip oldukları sınırlı yetkileri dahi üst makamlara danışarak kullanabilmektedir. Bu durumda ise işgören, kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmemekte ve dolayısıyla motivasyonu da yetersiz bir düzeyde kalmaktadır. Bu tür bir örgütlenme ortamında yönetici, birçok kararı kendisi almakta ve yapılan işlerin çoğunluğunu bizzat kontrol etmekte olduğundan, kurumun performansını ve başarısını çoğunlukla kendi ürünü olarak görecek ve bu anlamda işgörenlerini motive etmek gibi bir ihtiyaç da hissetmeyecektir. Bununla birlikte yine bu şekil bir örgütlenme ortamındaki bir yönetici işgörenlerini motive etmek istese dahi, ne onları yakından tanıyacak ne de onların ihtiyaçlarını giderecek motivasyon araçlarından istifade etme zamanını bulacaktır (Erol, 2007: 129).

Çalışanların motive edilmesinde çok önemli bir yere sahip olan ekonomik özendiriciler açısından bakıldığında, Türk kamu yönetiminin mevcut ücret rejimi, çalışanları kişisel performanslarına ve örgüte katkıları ölçüsünde ücretlendirmek bir yana, aksine başarının takdir edilebilmesine izin vermeyen katı bir yapı görünümü vermektedir. Bununla birlikte kamu sektöründeki ücret dağılımındaki dengesizlikler kamuda çalışanların motivasyonunu olumsuz etkilemektedir. İşsizliğin önemli bir sorun olduğu Türkiye'de kamu sektöründe ömür boyu iş güvencesinin olması, görevle ilgili bir sorunla karşılaşıldığında devlet himayesinin kullanılması, başvuru ve şikâyet hakkı, dava açma hakkı vb. çalışanları güvence anlamında motive edebilmektedir. Sosyal hak ve yardımlar kapsamında verilen izinler, hastalık sigortası, sosyal tesislerden faydalanabilme, aile yardımı ödeneği, doğum yardımı, ölüm yardımı, tedavi yardımı ve ayni destek şeklinde verilen yardımlar ise kısmen de olsa çalışanları motive etmektedir (Erol,2007: 132-136). Çalışanların yurtiçi ve yurtdışı hizmet içi eğitim olanakları, kurum lojmanlarında oturma imkânı, kurumun tatil, misafirhane ve kamplarından yararlanılabilmesi, işe geliş gidişlerde servis aracı sağlanması ve çalışanların çocukları için kreş açılması da çalışanların motive edilmesine destek olmaktadır (Bilgin, 2004: 104).

Her alanda olduğu gibi kamu alanında da olanca hızıyla devam eden değişime ayak uydurabilmek için tüm dünyadaki kamu yöneticileri kendilerini yenilemekte, yeni yorumlar, yeni yaklaşımlar ve yeni anlayışlar benimsemektedirler (Brzezinski, 1998:38). Türkiye'nin ekonomik kaynaklarının sınırlı olduğu ve bu bağlamda kamu kesimindeki işgörenlere yönelik motivasyon faaliyetlerinde maddi faktörlere fazlaca başvurulamadığı düşünülürse, Türk kamu yöneticilerinin, merkezcil olmayan modern yönetim anlayışına sahip olmaları bir zorunluluk haline gelmektedir (Erol, 2007: 145).

Yöneticilerin çalışanlarını motive etmede kullandıkları araçları tespit etmek için bir çok araştırma yapılmıştır (Williams vd., 1999; Wiley, 1997; Medcof and Hausdorf, 1995; Yearta vd., 1995). Yapılan araştırmalar yöneticilerin, çalışanları motive eden faktörler hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olmadıklarını ve motivasyon araçlarının çalışanlar üzerindeki etkilerini ölçmediklerini göstermektedir.

Nelson (1996: 65-70) tarafından yapılan araştırmada, yöneticiler tarafından yapılan sıralamada takdir edilme ve performansın ödüllendirilmesi, en önemli motivasyon araçları olarak saptanmıştır.

Onaran'ın yaptığı araştırmada, ücret ve çalışma koşulları, güvenlik ihtiyacı, toplumsal ilişkiler ihtiyacı, saygınlık, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı olarak altı grupta toplanan ihtiyaçların karşılanma oranları incelenmiştir. Bu ihtiyaçlardan en çok giderilen ihtiyacın saygınlık ihtiyacı olduğu saptanmıştır (Onaran, 1977: 137-145).

Öztürk ve Dündar tarafından çalışanları motive eden faktörleri ortaya çıkarma amacıyla yapılan araştırmada, yöneticileri manevi ödüllerin parasal ödüllere oranla daha çok motive ettiği, işgörenleri ise parasal ödüllerin manevi ödüllere oranla daha çok motive ettiği saptanmıştır. Kamu çalışanlarının tamamına yakını takdir edilmenin işe karşı olumlu motivasyon sağladığını, ücret adaletsizliğinin ise huzursuzluk yarattığını belirtmiştir. Araştırmaya katılan kamu çalışanları, yükselme olanaklarını ve kendilerini ilgilendiren konularda fikirlerinin alınmasını motive edici olarak nitelemişlerdir (Öztürk ve Dündar, 2003: 57-65).

Kamu çalışanları üzerine yapılan bir araştırma da, yöneticilerin paradan ziyade gelişim ve imkâna daha çok önem verdiklerini, çalışanların ise iş güvencesi, takım çalışması, topluma yararlı olmak gibi unsurlara, yüksek ücret, statü ve bağımsız çalışma gibi unsurlardan daha fazla önem verdiklerini ortaya koymaktadır (Cacioppe ve Mock, 1984; Hodgetts, 1999).

Erol, (2007) yöneticilerin işgörenleri motive etmede hangi araçlardan ne ölçüde faydalandıklarını tespit edebilmek amacıyla yaptığı çalışmasında; yöneticilerin yetkileri dahilinde istifade edebilecekleri hemen hemen bütün motivasyon araçlarının işgörenlere uygulanmasının faydalarına inandıkları sonucunu ortaya çıkarmıştır. İşgörenlerin çoğunluğu ise yöneticilerin, yetki devri, kararlara katılım, iletişim, ödüllendirme, uygun fiziki ortam, amaç birliği, bilgilendirme, adil yönetim, özlük haklarının korunması ve geliştirilmesi, çalışmada bağımsızlık, işi cazip hale getirme ve sosyal ihtiyaçların karşılanması konusundaki motivasyon araçlarından yeterince faydalanmadıklarını ifade etmişlerdir.

Macchiavello tarafından yapılan çalışmada kamu sektöründeki motivasyon ve kalkınma arasındaki ilişki ortaya konmuştur. Araştırma kamu sektöründeki primlerin yüksekliğinin çalışanları motive ederken, düşük prim alan çalışanların daha az motive olduklarını ortaya koymuştur. Ayrıca kamu sektöründe çalışanlar, iş garantisi olmasının kamu sektörünü tercih etmede ve motivasyon sağlamada en önemli unsur olduğunu ifade etmiştir (Macchiavello, 2008: 201-213).

Bu çalışmalar ışığında farklı demografik özelliklere sahip idarecilerin motivasyon yöntemlerinde anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının daha derinlemesine analizini yapabilmek için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H_1: Araştırmaya katılan idarecilerin motive etme davranışlarını değerlendirmeleri coğrafi bölgelere göre farklılık gösterir.

H_2: Araştırmaya katılan idarecilerin motive etme davranışlarını değerlendirmeleri hizmet yılına göre farklılık gösterir.

H_3: Araştırmaya katılan idarecilerin motivasyon davranışlarını değerlendirmeleri eğitim seviyelerine göre farklılık gösterir.

H_4: Araştırmaya katılan idarecilerin motive edici davranışlarını değerlendirmeleri yaşlarına göre farklılık gösterir.

H_5: Araştırmaya katılan idarecilerin motive edici davranışlarını değerlendirmeleri medeni durumlarına göre farklılık gösterir.

METODOLOJİ

Araştırmanın Amacı

Değişen kamu yönetiminde mülki idare amirlerinin çalışanlarını motive etmesi ve bunun sonucunda çalışanların verimliliğinin yükseltilmesi, kamu yönetiminin önemli konularından biridir. Bu araştırmada, kamu yönetiminde mülki idare amirlerinin, işgörenlerini ne ölçüde motive ettiklerini ölçmek ve bu kapsamda motivasyona etki eden faktörleri belirleyerek, örgütsel etkinliğin arttırılması için önerilerde bulunmak amaçlanmıştır.

Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evreni; Türkiye'nin 81 ilindeki bütün ilçelerde fiilen görev yapmakta olan kaymakamlardır. Araştırmada tam sayım yapılmış ve veri toplama aracı olarak geliştirilen anket formu, Valilikler aracılığı ile tüm ilçe kaymakamlarına gönderilmiştir. 900 kaymakama gönderilen anket formundan 524 anket geri dönmüştür. Bu anlamda geri dönüş oranı % 52 olarak gerçekleşmiştir.

Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Araştırmada, mülki idare amirleri motivasyon davranışlarının ölçülmesi için, Okan Erol tarafından geliştirilen ölçek, üzerinde bazı değişiklikler yapılarak kullanılmıştır. Yapılan değişikliklerden sonra anket formunun ön testi yapılmıştır. Ön test sonucunda anket formunun güvenirliğini ortaya koyan Cronbach Alfa Katsayısı 0, 627 olarak belirlenmiştir. Güvenirliği düşüren 8 ifadenin ölçekten çıkarılmasıyla güvenirliğin 0, 845'e yükseleceği görüldüğü için 8 ifade ölçekten çıkarılarak anket formuna son şekli verilmiş ve uygulama aşamasına geçilmiştir.

Verilerin Çözümlenmesi ve Yorumlanması

Motivasyon davranışlarının ölçülmesi için uygulanan anketlere verilen cevaplar puanlandırılarak bilgisayara aktarılmıştır. Çözümlemeler, bilgisayarda "SPSS (Statistical Package For Social Sciences) for Windows" (sosyal bilimler için istatistik programı) paket programlarından yararlanılarak gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmada alt problemler çözümlenirken, faktör analizi, bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü ANOVA analizi kullanılmıştır. Ayrıca anlamlı farklılıkların hangi boyutlar arasında olduğunu saptamak için TUKEY testi yapılmıştır.

BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırma ölçeğinin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinden önce, elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov Z testi ile kontrol edilmiştir. Elde edilen değerler, verilerin bazılarının normal dağılım göstermediğini ortaya koymuştur. Normal dağılım göstermeyen söz konusu bu değişkenlere, logaritmik dönüştürme işlemi uygulanmıştır. Dönüştürme işlemi sonrasında değişkenlerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiş ve faktör analizine geçilmiştir. Öncelikle, araştırmada faktör analizi için gerekli olan; KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) örneklem yeterlilik katsayısı 0,870 ve evren korelasyon matrisinin birim matris olmadığını gösteren Barlett testinin P değeri (0,000) belirlenmiştir. Faktör analizinin geçerliliğini daha baştan gösteren KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testi, örneklem yeterliliğini ölçmeye yarayan bir test olup örnek büyüklüğü ile ilgilenir. Bu testin sonucu bir oran olup % 60,0'ın üstünde olması arzulanır (Yavuz, 2007: 96). Araştırmada ise bu oran % 87 olarak belirlenmiş ve istenilen düzeyde olduğu görülmüştür. Jacobsen'e göre (2002: 49-78), analiz esnasında yapılan communalities değerlendirmesiyle ölçek unsurlarından küçük katsayılı olanların ölçekten çıkarılması gerekmektedir. Bu noktadan hareketle, küçük katsayılara sahip olan 8 ifade analizden çıkarılmıştır. Burada faktör çözümlemesine uygun düşen değişkenlerin analize dahil edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada güvenilirlik analizi de yapılmıştır. Güvenirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa 0, 845 olarak bulunmuştur.

Anket formunda bulunan 32 motivasyon ifadesinin, kaç boyutta incelenebileceğini ve ölçek maddelerinin faktörlerle ilişkilerini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Varimax dönüştürmesi kullanılarak öz değeri 1'in üzerinde 6 boyut ortaya çıkarılmıştır. Ölçek maddeleri içinde bazı maddelerin birden fazla faktöre yüklenebilmesi nedeniyle 8 madde ölçek dışı bırakılmış ve Tablo 1'deki 6 boyutlu ölçeğe ulaşılmıştır. Bu 6 faktör toplam varyansın % 57,228'ini açıklamaktadır.

Tablo 1. Mülki İdare Amirlerinin Kamuda Motivasyon Algıları Üzerine Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
Faktör 1 : Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması						
Kurum kültürüne insan odaklı bir yönetim anlayışı hakimdir.	,789					
Kurumum motivasyon sağlayıcı bir vizyona sahiptir.	,745					
Kurumda çalışanlar, her türlü sorunlarını yöneticilerine rahatlıkla ifade edebilmektedirler.	,701					
Kurumda, disiplin kurallarının adil bir biçimde tüm çalışanlara uygulandığını düşünmekteyim.	,649					
Kurumda işinde başarılı olanlara yükselme olanakları her zaman açıktır.	,628					
Faktör 2 : İletişim ve Bilgilendirme						
Yönetici, görevin astlar tarafından anlamlandırılması için çaba sarf eder.		,727				
Kurum kültürü çeşitli iletişim kanalları ile her fırsatta astlara anlatılmalıdır.		,716				
Kurumun faaliyetleri ve durumu hakkında çalışanlara bilgi verilmesi gereklidir.		,656				

Kurumda çalışanların, örgütsel amaç ve değerlere inanması kurumun başarısı için gereklidir.	,652					
Faktör 3 : Kararlara Katılım ve Eşitlik						
Astların görüş ve önerilerinin, üstlerince önemsenmesi onların çalışma hevesini kamçılar.	55					
Astlar, bir kararın alınması sürecine aktif olarak katıldıklarında, o kararın uygulanmasında daha etkin olmaktadırlar.	39					
Yönetici, astların kurumsal kararların alınmasında katılmaları için gerekli ortamı oluşturur.	63					
Motivasyon bağlamında ödüllendirme eylemi, temel liderlik prensibi olan herkese adil ve eşit muamele etme ilkesine uygun olmalıdır.	37					
Yetki devri, çalışanda saygı ve tanınma ihtiyaçlarını tatmin edecek önemli motivasyon araçlarından biridir.	13					
Faktör 4 : Yöneticinin Motive Etmeye Yaklaşımı						
Terfi imkânlarından, çoğunlukla yönetim kademesine yakın kimselerin istifade etmesi, diğer personelin motivasyonunu etkilemez.			,752			
Yöneticilerin, astlarını motive etme gibi bir görevleri yoktur.			,722			
Astların kişisel sorunları (ailevi, maddi, ruhsal vb. sorunlar) yöneticileri ilgilendirmez.			,708			
Astların motivasyonu ile kurumdaki iletişim kanallarının yeterliliği arasında bir ilişki göremiyorum.			,638			
Faktör 5 : Kurum içi Sosyal ve Kişisel İhtiyaçların Giderilmesi						
Yönetici, personelin özlük haklarının (terfi) elde edilmesi için çaba harcar.				,747		
Yönetici, personelin sosyal ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli ortamı sağlar.				,747		
Bir yöneticinin, astlarını motive edebilmesi için, onların kişiliklerini, karakterlerini ve psikolojik yapılarını imkânlar ölçüsünde tanımaya çalışmalıdır.				,500		
Her yöneticinin, çalışanların motive edilmesi hususunda, konunun önemi açısından hizmet içi eğitime tabi tutulması gerekmektedir.				,467		
Faktör 6 : Geribildirim ve Hakkaniyet						
Astlara, görevini nasıl yaptığı konusunda edinilen kanaatler sık sık bildirilmelidir.						,635
Astları arasında görev dağılımı belirgin ve hakkaniyetlidir.						,534
Açıklanan Varyans	12,186	11,307	9,940	9,650	8,596	5,549
Açıklanan Toplam Varyans			57,228			
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçüm Yeterliliği			0,870			

Faktörleri oluşturan maddelerin ait oldukları faktörlerle ne ölçüde ilişkili olduklarının belirlenmesi amacı ile güvenirlik analizleri uygulanmıştır. Tablo 2'de faktörlerle ilgili güvenirlik analizi sonuçları verilmektedir. Yapılan güvenirlik analizlerinde faktör güvenirlik katsayılarının yüksek çıkması ve güvenirlik katsayılarını önemli ölçüde azaltacak madde bulunmaması nedeni ile ölçekten herhangi bir madde çıkarılmamıştır. Tablo 2'de görüldüğü üzere test edilen tüm değişkenlerin güvenirlik katsayıları 0,70'in üzerindedir. Bu değerler, ölçeğin güvenilir olarak değerlendirilebileceğini göstermektedir.

Tablo 2. Cronbach Alfa Katsayıları

Faktörler	N	Cronbach Alfa
Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması	499	0,780
İletişim ve Bilgilendirme	512	0,773
Kararlara Katılım ve Eşitlik	514	0,711
Yöneticinin Motive Etmeye Yaklaşımı	513	0,704
Kurum içi Sosyal ve Kişisel İhtiyaçların Giderilmesi	513	0,713
Geribildirim ve Hakkaniyet	509	0,701

Araştırmaya katılan kaymakamlarla ilgili sosyo-demografik veriler Tablo 3'de görülmektedir. İdarecilerin % 97,7'si erkek, % 2,3'ü bayandır. İdarecilerin % 47'si 31–40 yaş aralığında % 22,9'u 41-51 ve % 19,2'si de 20-30 yaş aralığında yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Sosyo-Demografik Profili

Cinsiyet	**n**	**Oran %**
Erkek	501	97,7
Bayan	12	2,3
Toplam	513	100,0
Yaş	**n**	**Oran %**
20-30	98	19,2
31-40	240	47,0
41-50	117	22,9
51 ve üzeri	56	11,0
Toplam	511	100,0
Öğrenim Durumu	**n**	**Oran %**
Lisans	333	65,1
Yüksek Lisans	164	32,0
Doktora	15	2,9
Toplam	512	100,0
Medeni Durum	**n**	**Oran %**
Bekar	67	13,1
Evli	443	86,9
Toplam	510	100,0
Hizmet Yılı	**n**	**Oran %**
1-5	117	22,9
6-10	135	26,5
11-15	83	16,3
16-20	57	11,2
21-25	64	12,5
26 ve üzeri	54	10,6
Toplam	510	100,0
Coğrafi Bölge		
Marmara	95	18,1
Karadeniz	96	18,3
İç Anadolu	130	24,8
Ege	48	9,2
Akdeniz	37	7,1
Doğu Anadolu	62	11,8
Güneydoğu Anadolu	56	10,7
Toplam	524	100,0

Araştırmaya katılan idarecilerin % 65,1'i lisans düzeyinde % 32'si yüksek lisans ve % 2,9'u doktora düzeyinde eğitim almışlardır. Medeni durumlara bakıldığında idarecilerin % 86,9'luk bir kısmının evli olduğu görülmektedir. Hizmet yılı incelendiğinde, ilk sırayı %26,5 ile 6-10 yıl alırken, %22,9'luk oranla 1-5 yıl ikinci

sırada yer almaktadır. Araştırmaya katılan idarecilerin %24,8'i İç Anadolu bölgesinde, %18,3'ü Karadeniz Bölgesi ve % 18,1'i de Marmara bölgesinde görev yapmaktadır.

Tablo 4. Mülki İdare Amirlerinin Motivasyon Davranışının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmaları

	A.O.	**S.S.**
Kurum kültürüne insan odaklı bir yönetim anlayışı hakimdir.	3,77	0,991
Kurumum motivasyon sağlayıcı bir vizyona sahiptir.	3,54	0,978
Kurumda çalışanlar, her türlü sorunlarını yöneticilerine rahatlıkla ifade edebilmektedirler.	3,76	0,966
Kurumda, disiplin kurallarının adil bir biçimde tüm çalışanlara uygulandığını düşünmekteyim.	3,83	0,938
Kurumda işinde başarılı olanlara yükselme olanakları her zaman açıktır.	3,15	1,112
Yönetici, görevin astlar tarafından anlamlandırılması için çaba sarf eder.	4,23	0,567
Kurum kültürü çeşitli iletişim kanalları ile her fırsatta astlara anlatılmalıdır.	4,21	0,615
Kurumun faaliyetleri ve durumu hakkında çalışanlara bilgi verilmesi gereklidir.	4,20	0,577
Kurumda çalışanların, örgütsel amaç ve değerlere inanması kurumun başarısı için gereklidir.	4,36	0,627
Astların görüş ve önerilerinin, üstlerince önemsenmesi onların çalışma hevesini kamçılar.	4,50	0,636
Astlar, bir kararın alınması sürecine aktif olarak katıldıklarında, o kararın uygulanmasında daha etkin olmaktadırlar.	4,46	0,669
Yönetici, astların kurumsal kararların alınması sürecine katılmaları için gerekli ortamı oluşturur.	4,33	0,574
Motivasyon bağlamında ödüllendirme eylemi, temel liderlik prensibi olan herkese adil ve eşit muamele etme ilkesine uygun olmalıdır.	4,50	0,624
Yetki devri, çalışanda saygı ve tanınma ihtiyacını tatmin edecek önemli motivasyon araçlarındandır.	4,29	0,661
Terfi imkânlarından, yönetim kademesine yakın kimselerin istifade etmesi, diğer personelin motivasyonunu etkilemez.	1,70	0,801
Yöneticilerin, astlarını motive etme gibi bir görevleri yoktur.	1,60	0,704
Astların kişisel sorunları (ailevi, maddi, ruhsal vb. sorunlar) yöneticileri ilgilendirmez.	1,71	0,742
Astların motivasyonu ile kurumdaki iletişim kanallarının yeterliliği arasında bir ilişki göremiyorum.	2,10	0,822
Yönetici, personelin özlük haklarının (terfi) elde edilmesi için çaba harcar.	3,98	0,711
Yönetici, personelin sosyal ihtiyaçlarının (tanıma, gelişme) karşılanması için gerekli ortamı sağlar.	3,90	0,772
Bir yöneticinin, astlarını motive edebilmesi için, onların kişiliklerini, karakterlerini ve psikolojik yapılarını imkânlar ölçüsünde tanımaya çalışmalıdır.	4,28	0,543
Her yöneticinin, çalışanların motive edilmesi hususunda, hizmet içi eğitime tabi tutulması gerekmektedir.	4,22	0,624
Astlara, görevini nasıl yaptığı konusunda edinilen kanaatler sık sık bildirilmelidir.	3,75	0,830
Astları arasında görev dağılımı belirgin ve hakkaniyetlidir.	3,72	0,909

Not: Ölçek: **1:** Kesinlikle katılmıyorum **5:** Kesinlikle katılıyorum.

Tablo 4'e göre işgörenlerin en yüksek ortalama ile katılım gösterdiği ifadeler 4,50 ile "astların görüş ve önerilerinin, üstlerince önemsenmesi onların çalışma hevesini kamçılar" ve "motivasyon bağlamında ödüllendirme eylemi, temel liderlik prensibi olan herkese adil ve eşit muamele etme ilkesine uygun olmalıdır" ifadeleridir. Bu ifadelerin

yanında idarecilerin, kurumun başarısı için, astların örgütsel amaç ve değerlere inanmasının sağlanması, astların kurumsal kararların alınması sürecine katılmaları için gerekli ortamın oluşturulması ve çalışanda saygı ve tanınma ihtiyacını tatmin edebileceği yetki devrinin uygulanmasının faydalı olacağına inandıkları ifade edilebilir.

İdarecilerin en düşük ortalama ile katılım gösterdiği ifadeler, 1,60 ortalama ile "yöneticilerin, astlarını motive etme gibi bir görevleri yoktur" ve 1,70 ortalama ile "terfi imkânlarından, çoğunlukla yönetim kademesine yakın kimselerin istifade etmesi, diğer personelin motivasyonunu etkilemez ifadeleridir". Düşük ortalama ifadelerine göre idarecilerin, terfi imkânlarından, çoğunlukla yönetim kademesine yakın kimselerin istifade etmesinin astların motivasyonunu etkileyeceğini, astların kişisel sorunlarının (ailevi, maddi, ruhsal vb. sorunlar) yöneticilerin ilgilenmesi gereken bir olay olduğunu, yöneticilerin astlarını motive etmeleri gerektiğini ve motivasyonu ile kurumdaki iletişim kanallarının yeterliliği arasında bir ilişki olduğunu düşündükleri söylenebilir.

Bu sonuçlar, mülki idare amirlerinin kamuda verimlilik ve etkinliğin arttırılması için çalışanların motivasyonunun yükseltilmesinin zorunluluk olduğunu düşünerek, yetkileri dahilinde kullanabilecekleri bütün motivasyon araçlarının işgörenlere uygulanmasının faydalarına inandıkları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca araştırmaya katılan kaymakamların kamuda çalışanların motivasyonu kapsamında kararlara katılım, adaletli bir ödül ve ceza sistemi oluşturulması, işi çekici kılacak fiziksel ve sosyal ortamın oluşturulması, çift yönlü bir iletişim sisteminin kurulması, yetkilendirme ve astlarına danışmanlık yapma gibi yönetsel ve sosyal motivasyon araçlarının kullanılması noktasında çoğunlukla görüş birliği içinde oldukları söylenebilir.

Hipotez Testleri

Bu bölümde mülki idare amirlerinin motivasyon davranışlarına ilişkin ifadelere katılımlarında kişisel özelliklerine göre farklılaşma olup olmadığı, motivasyon davranışlarının alt boyutları kapsamında incelenerek değerlendirilecektir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Çalıştıkları Coğrafi Bölgeye Göre Motivasyon Davranışlarını Değerlendirmelerindeki Görüş Farklılıkların Karşılaştırılması

	Bölge	**n**	**A.O.**	**S. S.**	**F**	**p**
Kurum içi Sosyal ve Kişisel İhtiyaçların Giderilmesi	Marmara	94	4,1693	,51652	2,984	,007
	Karadeniz	94	4,1463	,44813		
	İç Anadolu	130	4,1019	,39949		
	Ege	48	4,0764	,49906		
	Akdeniz	37	4,1824	,49177		
	Doğu Anadolu	62	4,0565	,44219		
	Güneydoğu Anadolu	56	3,8705	,57206		

H1: "Araştırmaya katılan idarecilerin motive etme davranışlarını değerlendirmeleri coğrafi bölgelere göre farklılık gösterir" hipotezinin test sonuçları Tablo 5'de verilmiştir. Test sonuçlarına göre, yalnızca, "Kurum İçi Sosyal ve Kişisel İhtiyaçların Giderilmesi" boyutunun değerlendirilmesinde coğrafi bölgeler itibari ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Diğer boyutlar açısından coğrafi bölgelere göre önemli bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Bu farkın hangi katılımcı gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey testi uygulanmıştır. Bu testin sonucuna göre fark, "Kurum İçi Sosyal ve Kişisel İhtiyaçların Giderilmesi" boyutunun değerlendirilmesinde Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde görev

yapan idareciler ile Marmara, Karadeniz, Akdeniz ve İç Anadolu Bölgeleri'nde görev yapan idareciler arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır.

Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Kıdemlerine Göre Motivasyon Davranışlarını Değerlendirmelerindeki Görüş Farklılıkların Karşılaştırılması

	Hizmet Yılı	n	A.O.	S. S.	F	p
Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması	1-5	116	3,7513	,61952	2,503	,030
	6-10	134	3,6347	,76047		
	11-15	83	3,4765	,77062		
	16-20	57	3,4421	,69634		
	21-25	64	3,5156	,65471		
	26 ve üzeri	54	3,6963	,80820		

H_2: "Araştırmaya katılan idarecilerin motive etme davranışlarını değerlendirmeleri hizmet yılına göre farklılık gösterir" hipotezinin test sonuçları Tablo 6'da verilmiştir. Test sonuçlarına göre, yalnızca, "Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması" boyutunun değerlendirilmesinde hizmet yılı itibari ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Diğer boyutlar açısından hizmet yılı faktörünün önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Bu farkın hangi katılımcı gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey testi uygulanmıştır. Bu testin sonucuna göre fark, "Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması" boyutunun değerlendirilmesinde hizmet yılı 1-5 yıl arası olan yöneticilerle hizmet yılı 16-20 yıl arası olan idareciler arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır.

Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Eğitim Düzeylerine Göre Motivasyon Davranışlarını Değerlendirmelerindeki Görüş Farklılıkların Karşılaştırılması

	Eğitim Düzeyi	n	A.O.	S. S.	F	p
Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması	Lisans	332	3,6771	,69221	4,598	,010
	Yüksek Lisans	163	3,5141	,75289		
	Doktora	15	3,2633	,99292		
Yöneticinin Motive Etme Yaklaşımı	Lisans	332	2,7894	,64699	3,401	,048
	Yüksek Lisans	163	1,7710	,69283		
	Doktora	15	1,4667	,48807		

H_3: "Araştırmaya katılan idarecilerin motivasyon davranışlarını değerlendirmeleri eğitim seviyelerine göre farklılık gösterir" hipotezinin test sonuçları Tablo 7'de verilmiştir. Test sonuçlarına göre, "Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması" ve "Yöneticinin Motive Etme Yaklaşımı" boyutlarının değerlendirilmesinde eğitim düzeyi itibarı ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Diğer boyutlar açısından eğitim faktörünün önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Bu farkın hangi katılımcı gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey testi uygulanmıştır. Bu testin sonucuna göre fark, "Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması" bölümünün değerlendirilmesinde eğitim düzeyi lisans olan idareciler ile yüksek lisans olan idareciler arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. "Yöneticinin Motive Etme Yaklaşımı" bölümünün değerlendirilmesinde ise eğitim düzeyi lisans olan idareciler ile doktora olan idareciler arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır.

Tablo 8. Araştırmaya Katılanların Yaşlarına Göre Motivasyon Davranışlarını Değerlendirmelerindeki Görüş Farklılıkların Karşılaştırılması

	Yaş	n	A.O.	S. S.	F	p
Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması	20-30	97	3,8376	,57879	5,001	,002
	31-40	239	3,5494	,74795		
	41-50	117	3,4940	,74834		
	51 ve üzeri	56	3,6821	,75103		

H_4: "Araştırmaya katılan idarecilerin motive edici davranışlarını değerlendirmeleri yaşlarına göre farklılık gösterir" hipotezinin test sonuçları Tablo 8'de verilmiştir. Test sonuçlarına göre, yalnızca, "Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması" boyutunun değerlendirilmesinde yaş itibarı ile anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Diğer boyutlar acısından yaş faktörünün önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Bu farkın hangi katılımcı gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey testi uygulanmıştır. Bu testin sonucuna göre fark, her iki boyutun da değerlendirilmesinde yaşı 20-30 arası olan idareciler ile yaşı olan 41-50 arası olan idareciler arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır.

Tablo 9. Araştırmaya Katılanların Yaşlarına Göre Motivasyon Davranışlarını Değerlendirmelerindeki Görüş Farklılıkların Karşılaştırılması

	Medeni Durum	n	A.O.	S. S.	t	p
Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması	Bekâr	67	3,7933	,62029	2,484	,015
	Evli	441	3,5857	,73952		
Geribildirim ve Hakkaniyet	Bekâr	67	3,6269	,76546	2,183	,045
	Evli	441	3,7460	,65027		

H5: "Araştırmaya katılan idarecilerin motive edici davranışlarını değerlendirmeleri medeni durumlarına göre farklılık gösterir" hipotezinin test sonuçları Tablo 9'da verilmiştir. Test sonuçlarına göre, "Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması" ile "Geribildirim Ve Hakkaniyet" boyutunun değerlendirilmesinde anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Diğer liderlik boyutları itibariyle cinsiyet faktörünün önemli bir değişken olmadığı saptanmıştır. "Örgütsel Amaç Birliğinin Oluşturulması" boyutundaki ifadelere bekâr idareciler evli olanlara göre daha yüksek düzeyde katılım göstermişlerdir. "Geribildirim ve Hakkaniyet" boyutundaki ifadelere ise evli idareciler bekâr olanlara göre daha yüksek düzeyde katılım göstermişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşen ekonomi ve gelişen rekabet koşulları içersinde verimlilik artışı üzerinde durulması gereken en önemli kavramlardan birisi haline gelmiştir. Verimlilik artışının önem kazanması burada etkili tek unsur olmamakla birlikte motivasyon kavramını da ön plana çıkarmıştır. Bugüne kadar daha ziyade özel sektörün göz önünde bulundurduğu motivasyon kavramının artık kamu sektöründe de vazgeçilmez hale geldiği söylenebilir. Buradan hareketle bu çalışmada mülki idare amirlerinin (kaymakamların) kamuda motivasyon kavramına dair algılamaları ve astlarını motive etme davranışları belirlenmeye çalışılmıştır. Kamu sektörü açısından bakıldığında hem çalışanlar açısından kurumların çekici hale gelmesinde hem de vatandaşın daha kaliteli ve hızlı hizmet almasının sağlanmasında mülki idare amirlerinin astlarını motive ederek önemli bir katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Yapılan araştırmanın sonucunda mülki idare amirlerinin büyük bölümünün, çalışanların motive edilmesinin gerekliliğini ve bütün motivasyon araçlarının bu noktada kullanılmasının yararlı olacağını düşündükleri tespit edilmiştir. Araştırma bulgularından biri de mülki idare amirlerinin çalıştıkları bölgeye göre kurum içi sosyal ve kişisel ihtiyaçların giderilmesinde farklılıklar olduğudur. Coğrafi açıdan bakıldığında doğu bölgelerinde çalışan kamu personelinin istihdamında liyakat ve yeterlik ilkelerinin göz ardı edilmesi, kabilecilik, güven eksikliği ve siyasi tercihler kamu çalışanlarının motive edilme davranışlarında farklılıklar meydana getirmektedir. Bu bağlamda Doğu Bölgelerindeki kamu kurumlarında profesyonel yönetim anlayışı esasına uygun olarak personel seçim politikaları oluşturulmalıdır. Ayrıca motivasyon kapsamında düşünülebilecek bir diğer konu kamu çalışanlarının kişisel ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması suretiyle motive edilerek bölgede daha fazla ve daha verimli kamu hizmeti vermeleri sağlanabilir. Ayrıca kurum içinde önemli bir motivasyon unsuru olan güven ortamının sağlanması etnik köken problemlerinin çözülmesiyle giderilebileceği düşüncesiyle bu konuda çalışmalar yapılması gerekmektedir.

Örgütsel amaç birliğinin oluşturulması, örgütlerin hedeflerini gerçekleştirmede ve örgüt içi sinerjinin yaratılmasında son derece önemlidir. Mülki idare amirlerinin örgütsel amaç birliğinin oluşturulmasında, yaş, eğitim durumu, mesleki kıdem ve medeni durum gibi değişkenler açısından farklılıklar gözlenmektedir. Daha genç ve eğitim seviyesi daha yüksek olan mülki idare amirlerinin takım ruhu ve çalışması, sinerji, yetki ve sorumluluk devri, kararlara katılım gibi modern yönetim bakış açılarına daha hakim ve daha açık oluşu bu farkı doğurmuştur. Örgüt ve çalışanlar arasında ortak amaçlar oluşturulması çalışanların amaçları gerçekleştirme noktasında daha iyi motive olmalarını sağlayacaktır. Mülki idare amirlerine sürekli eğitim anlayışıyla gerekli görüldüğünde hizmet içi eğitim düzenlenmeli ve modern yönetim ve yeni kamu yönetimi hakkında bilgilenmeleri sağlanmalıdır. Ayrıca lisans üstü çalışmalar yaparak kendini geliştirmek isteyen mülki idare amirleri teşvik edilmelidir. Bu kapsamda uygulanan yurtdışı eğitimlerinin içeriği ve verimliliği tekrar gözden geçirilmeli ve düzenlenmelidir.

Araştırmada ortaya çıkan bir diğer bulgu da mülki idare amirlerinin geri bildirim ve hakkaniyet konusunda farklı düşünmeleridir. Yöneticisi tarafından olumlu geribildirim almak diğer bir ifadeyle takdir edilmek çalışanlar için çok önemlidir. Maddi motivasyon araçlarının yeterince kullanılamadığı kamu sektöründe idarecilerin çalışanlara yaptığı olumlu çalışmalar sonucunda teşekkür etmesi, takdirname vermesi, ayın personeli seçmesi, gibi motivasyon araçlarını kullanarak çalışanları motive etmesi uygun olacaktır. Ayrıca çalışanlar yaptıkları işlerin işletmeye ya da topluma fayda sağladığını düşündüğünde motivasyonları artacaktır. Bu nedenle idarecilerin çalışanların yaptığı işlerin önemli olduğunu çalışanlara hissettirmesi ve onların zevkle çalışmalarını sağlaması kamuda kullanılabilecek önemli motivasyon araçlarındandır. Yöneticilerin, çalışanları motive edebilmek için, çalışanlarına birey olarak davranması, onların, fikirlerine önem vererek kararlara katılımlarını sağlaması ve uygun iletişim kanallarını kurması gerekmektedir. İdarecinin, çalışanlarına danışmanlık yapması, ödüllendirme ve cezalandırma davranışlarında tüm çalışanlarına eşit ve adil davranması, astların verimli çalışabileceği fiziksel ve sosyal koşulları temin etmesi çalışanların işe olan ilgilerinin artmasına yardımcı olacak önemli unsulardır.

Literatür kısmında bahsedilen önceki çalışmaların birçoğunda cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdem vb kişisel değişkenlerin liderlerin motivasyon davranışları

üzerinde önemli etkisi olduğu görülmüştür. Ancak bu araştırma sonucunda elde edilen veriler, kamu yönetimindeki liderlerin motivasyon davranışları ile kişisel özellikleri arasında birkaç motivasyon alt boyutu dışında herhangi bir ölçülebilir fark bulunmadığını ortaya koymuştur. Bu durumun nedeni kamu kurumlarındaki tüm uygulamaların katı bir bürokratik yapı ve yasalar tarafından kesin bir şekilde belirlenmiş olmasıdır. Yine daha önce yapılan çalışmalar (Onaran, 1977; Erol, 2007) idarecilerin motivasyon konusundaki düşüncelerinin uygulamaya yeterince yansımadığını da göstermektedir. Türkiye'de mülki idare amirlerinin çoğu yeniliğe ve gelişime açık olmasına karşın mevzuat, sosyal, siyasal ve hiyerarşik yapı ile merkezi yönetim, idarecilerin önünde engel oluşturabilmektedir. Birçok konuda olduğu gibi astların motive edilmesi noktasında da mevzuat ve sosyal yapı idarecileri duyarsızlaştırabilmektedir. Bürokratik yapı, yöneticilerin çalışanlarını motive etme davranışlarını kısıtladığından ve çalışanların kendilerini geliştirmelerini ve bağımsız çalışmalarını engellediğinden bu yapının yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde gözden geçirilerek gelişimci, verimli ve etkin bir yapıya kavuşturulması için çalışılmalıdır.

Kamuda çalışanların olumsuz motivasyonuna neden olan en önemli konulardan biri subjektif değerlendirilme konusudur. İdarecilerin kişilik ve düşünce yapılarını dikkate alarak çalışanlarını değerlendirilmesi, liyakat sahibi çalışanların motivasyonunu azaltmaktadır. Bu nedenle objektif kriterlere uygun ve yalnızca çalışanların performansının değerlendirildiği bir sistem oluşturulmalıdır. Kamuda çalışanların motivasyonunu düşüren önemli bir etmen de yükselme olanaklarının sınırlı olmasıdır. İlerleme ya da yükselme yolları olmayan çalışanların çalışma şevkleri azalmaktadır. Bu nedenle kamu örgütlerinde de başarılı çalışanların yükselebilmesine olanak tanıyan kariyer basamakları sistemi getirilebilir. Ayrıca kamuda çalışanları motive etmek için, performansa dayalı bir sistem geliştirilerek ekonomik araçların kullanılması çalışanların performansını ve verimliliği arttıracaktır. Böylece etkin ve başarılı çalışanlar ile diğerleri arasında bir fark oluşturulması sağlanacaktır.

KAYNAKÇA

Aşıkoğlu, Meral (1996), "*Motivasyon*", Üniversite Kitabevi, İstanbul.

Bilgin, Kamil Ufuk (1993), *Türk Kamu Yönetiminin Avrupa Topluluğu'na Uyumu*, A.Ü. Avrupa Topluluğu Araştırma ve Uygulama Merkezi, Ankara.

Birdal, İlker – Aydemir, Nilgün (1992), *Yönetim Teorileri*, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1992.

Blair, G.M. (1992), "The Human Factor", *IEE Engineering Management Journal*, Vol. 2, No: 5, October s. 219-223.

Brief, P. Arthur - Aldag, Ramon J. (1976), "The Instrinsic-Extrinsic Dichotomy: Toward Conceptual Clarity", *Academy of Management Review*, Jully, s. 496-500.

Bulunt, Barrie.E. – Spring, Kris Anne (1994), "MPA Graduates and The Dilemma of Job Satisfaction: Does Crassonig the Sector Line Make a Difference", *Public Personel Management*, Vol. 20 No:4.

Byars, Lloyd L.(1992), *Concepts of Strategic Management*, 3rd Edition, Harper Collins Publishers, New York.

Cacioppe, Ron - Mock, Philip (1984): "A Comparison of The Quality Of Work Experience in Government and Private Organizations", Human Relations, Vol. 37 No: 11, s. 923-940.

Chruden, Herbert J. – Sherman, Arthur W.(1984), *Managing Human Resources*, South-Western Publishing Co., New York, s. 257.

Ellemers, Naomi – De Gilder, Dick - Haslam, S. Alexander (2004), "Motivating Individuals and Groups at Work: A Social Identity Perspective on Leadership and Group Performance", *Academy of Management Review*, Vol. 29, No: 3, s.459-478.

Eren, Erol (2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 8.Baskı, Beta Yay.

Ergül, H. Fazlı (2005), "Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 14, s. 67-79.

Erol, Okan (2007), *''Kamu Kesiminde Güdülenme Ve Yönetici: Bir Kamu Kuruluşu Örneği''*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.

Gannon, Martin, J. (1979), *Organizational Behavior*, First Printing, USA.

Genç, Turan (1998), *Kamu Yönetimi*, Başkent Klişe Matbaacılık, Ankara.

Gibbons, Robert (1998), "Incentives in Organizations", *Journal of Economic Perspective*, Vol. 12, s.115-132.

Hagemann, Gisela (1997), "Motivasyon El Kitabı", (Çev: G. Aksan), Bireysel Yatırım Dizisi, İstanbul, s. 215.

Hodgetts, M.Richard (1999), *Yönetim*, Çev. Canan Çetin ve Esin Can Mutlu, 2. Baskı, İstanbul.

İncir, Gülten (1990), "Çalısanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme", *MPM Yayınları*: 401, Ankara.

İncir, Gülten (1990), ''Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme'', *Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları*, No:401, Ankara.

Kaynak, Tugray (1995), *Organizasyonlarda Davranış ve Yönlendirilmesi*, Alfa Basım Yayım, 2.Baskı, İstanbul.

Keenan, Kate (1996), *Motivasyon*, (Çev: Ergin Koparan), Remzi Kitabevi, İstanbul.

Keser, Askın (2006), *''Çalışma Yaşamında Motivasyon''*, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.

Korman, Abraham K. (1978), *"Endüstriyel ve Organizasyonel Psikoloji"*, (Çev: İ. Akhun), Devlet Kitapları, Ankara, s. 39.

Latham, P.Gary - Pınder, C. Craig (2005), "Work Motivation Theory and Research At The Dawn of the Twenty-First Century", *Annual Review of Psychology*, Vol. 56, No: 1, s. 485-516.

Luthans, Freud (1992), *Organizational Behavior*, 6. Ed., McGraw-Hill, Inc.

Macchiavello, Rocco (2008), ''Public Sector Motivation And Development Failures'', *Journal of Development Economics*, Vol. 86, No: 1, April, s. 201-213.

Madsen, K.B. (1968), "Theories of Motivation", 4th ed., *The Kent State University Press*, Ohio, s. 46.

Mathis, L. Robert – Jackson, J.H. (2005), *Human Resource Management Esential Perspectives*, Third Edition, Thomson South-Western, Canada.

Medcof, J.W. – Hausdorf, P.A. (1995), "Instruments to Measure Opportunities to Satisfy Needs and Degree of Satisfaction of Needs in The Workplace", *Journal of Occupation and Organizatinal Psychology*,Vol. 68, No: 3, s.193-199.

Nelson, Bob (1996), ''Dump The Cash, Load On The Praise'', *Personnel Journal*, No:7, s. 65-70.

Nicholson, Nigel. (2003), "How to Motivate Your Problem People", *Harvard Business Review*, January, s.57-65.

Onaran, Oğuz (1977), "Çalısma Güdüsü: Maslow Kuramı'nın Türk Kamu Kesiminde Uygulanması", *Yönetim Psikolojisi*, I. Ulusal Sempozyumu, TODAİE Yayın No: 183, 7-9 Aralık, s. 137-155.

Öztürk, Zekai - H. Dündar (2003), "Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 2, s. 57-67.

Pritchard, R.D.- Holling, H.- Lammers, F.- Clark, B.D. (2002), "Improving Organizational Performance with the Productivity Measurement and Enhancement System: An International Collaboration", *Nova Science Publishers*, New York, s. 298, (ISBN: 1590332229).

Reece, L. Barry - Brant, R. (2005), *Effective Human Relations: Personal and Organizational Applications*, Ninth Edition, Houghton Mifflin Company, Boston.

Ruthankoon, Rathavoot – Ogunlana, Stephen Olu (2003), "Testing Herzberg's Two-Factor Theory In The Thai Construction Industry", *Emerald Insight*, Vol.10, No:5, s.333-341.

Sabuncuoglu, Zeyyat – Tüz, Melek (1998), *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Yayınları, 3. Baskı, Bursa.

Sabuncuoğlu, Zeyyat. – Tüz Melek (2001), *Örgütsel Psikoloji*, 4.Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa.

Sabuncuoğlu, Zeyyat (1986). *Örgütsel Davranıs*, Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları No: 10.

Sapancalı, Faruk (1992), "İşletmelerde Kullanılan Özendirici Araçların Güdülenme Üzerine Etkisi", *D.E.Ü. Yayınları*. İzmir.

Sapancalı, Faruk. (1993), "Çalışanların Güdülenmesinde Kullanılan Özendirici Araçlar", *Verimlilik Dergisi*, Cilt 4, s.55-74.

Schıffman, Leon - Kanuk, Leslie Lazar (2000), *Consumer Behavıor*, Prantice –Hall Inc., New Jersey.

Schwarzkopf, E.A. - Miller, E.L. (1980): "Exploring The Male Mobility Myth", Business Horizons,Vol. 23, No: 3 s. 38-44.

Silah, Mehmet (2005), *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Seçkin Yayın Dağıtım, Ankara.

Steers, M. Richard - Mowday, T. Richard - Shapıro, L. Debra (2004), "The Future of Work Motivation Theory", *Academy of Management Review*, Vol. 29, No: 3, s.379-387.

Sullivan R. Gordon - Harper V. Michael, (1997), *Umut Bir Yöntem Olamaz*, Çev. Ayşe Bilge Dicleli, Boyner Holding Yayınları.

Tikici, Mehmet – Deniz, Mehmet (1991), ''Örgütsel Davranış'', Özmert Ofset, Malatya.

Tortop, Nuri - İşbir, E.G. – Aykaç, B. (1993), *Yönetim Bilimi*, Yargı Yayınları: 19, Yargı Kitap ve Yayınevi, Ankara.

Tosi, Henry - L., Mero, Neal. P. (2003), *The Fundamental of Behavior,* Blackwell Publishers Ltd., UK.

Ünlüönen, Kurban – Ertürk, M. – Olcay, A.(2007), "Otel İşletmelerinde Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları ve Bu Araçların Farklı Departmanlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Ankara ve İzmir Otellerinde Bir Uygulama", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, http://www.e-sosder.com, Cilt. 6, Sayı:19, s. 09-32 (Erisim Tarihi: 23.05.2007).

Vural, Z. Akıncı, Beril (2005), *''Kurum Kültürü Ve Örgütsel İletişim''*, İletişim Yayınları, İstanbul.

Wiley, Carolyn (1997), "What Motivates Employees According to Over 40 Years of Motivation Surveys", *International Journal of Manpower*, Vol: 18, No: 3, s.263-80.

Williams, Al. E. – Lankford, Samuel.V. – Degraaf, Don.G. (1999), "How Managers Perceive Factors That Impact Employee Motivation: An Application of Pathfinder Analysis", *Journal of Park and Recreation Administration,* Vol, 17, No: 2, s.84-106.

Yearta, Shawn.K. – Maitlis, Sally. - Briner Rob B. (1995), "An Exploratory Study of Goal Setting in Theory And Practice: A Motivational Technique That Works*?"*, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Brinerol, Vol. 68, s. 3.

Zibigniew, Brzezinski (1998), *Büyük Satranç Tahtası,* (Çev. Ertuğrul Dikbaş ve Ergun Kocabıyık), Sabah Kitapları, İstanbul.

A Research to Determine Local Governors Motivating Behaviour Their Employees

Arzu KILIÇLAR
Gazi University
Faculty of Tourism
Gölbaşı Ankara, Turkey
karzu@gazi.edu.tr

Cihan SEÇİLMİŞ
Osmangazi University
Faculty of Tourism
Eskişehir, Turkey
csecilmis@ogu.edu.tr

Yaşar SARI
Osmangazi University
Faculty of Tourism
Eskişehir, Turkey
ysari@ogu.edu.tr

Expensive Summary

Introduction

Rapid changes in society both in the private and public sector organisations to adapt to this change brings the necessity. New public management based on market principles and individual satisfaction with result-oriented and flexible management approach has been adopted. Bureaucratic, which leads to a waste of resources as a service instead of public service, business and management in the form of parallel to that of perception and success criteria to be a fundamental change in the understanding of the public service highlights.

Which is one of the most important tasks of management, organizational effectiveness, employee motivation towards organizational goals requires. Because, each employee in the organisation, are willing to fulfill the task unless you assigned to the managerial activity is not able to get the result. At this point, this request is to encourage the role of motivation to intensify (Vural, 2005:107).

There is a positive relationship between motivation and success; motivation increases the success of employees on large extent (Erdoğan, 1994). In the private sector that are used to improve productivity in the public sector the use of the means of motivation, which is available at the unwieldy structure of the correction adverse public institutions is extremely important. In this study, in view of motivated behavior are determined by the public officials are expected to contribute to the elimination of the problems encountered in applications related to the topic.

Methodology

In this research, civil service in public administration officials how motivated their employees to measure that they, and by determining the factors that influence motivation in this context, is intended to make recommendations for improving organizational effectiveness.The population of this study are governors who are serving actively in all districts in 81 provinces of Turkey. The full count was made in the survey and data collection the questionnaire was developed as a tool which, through the Governor's Office, the district governor has been sent to all. The survey sent to 900 the governor, has returned 524. In this sense, the rate of return of 52%.

In the survey, the local administrative authority for measurement of the motivation of the behavior, with some changes on the scale developed by Okan Erol has been used. After changes are posted, conducted a preliminary test of the questionnaire. Pre-test demonstrating the reliability of the questionnaire cronbach's Alpha coefficient

has been identified as 0, 627. With the removal of the scale from the lower 8 expression,reliability, 0, 845% will go up to 8, It is seen that the expression for the scale and the questionnaire was removed from the final shape has been given to and implementation has started.

Findings And Interpretations

The 32 expression of motivation in the form of the questionnaire, how many dimensions can be examined in, and scale factor in order to determine their relationship with the items, explanatory factor analysis was applied. 6 dimensions has been discovered by using Varimax transformation over 1. These 6 factors explains the total variance of 57,228%.

The governor surveyed concerning socio-demographic data are presented in Table 3. The managers % 97,7% males and 2.3% are female. The managers of 47% In the age range of 31-40 % 22,9% 41-51% 19,2% in the age range 20-30 is located.

Executives surveyed % 65,1% at the undergraduate level, 32% graduate and 2.9% have received training at the doctoral level. When it comes to marital status of managers 86,9% of the proportion are married. Years of service are examined, in the first line, a 26.5% with 6-10 years, while %22,9% compared to 1-5 years in second place. %24,8 per cent of executives surveyed in the Central Anatolia, and 18.3% Black Sea region and % 18.1% in the Marmara region. According to Table 4, with the highest average 4,50 expressions of the employees participated with “the opinions and suggestions of his subordinates, working ustlerinc heeded their enthusiasm whip” and “motivation in the context of a rewarding action, which is a basic leadership principle must be in accordance with the principle of fair and equitable treatment for everyone” statements. With these statements, themanagers believe that, the success of the organization to subordinates to ensure organizational goals and in the values of asthma, institutional decision-making process of employees to participate in creating the necessary environment for the implementation of the transfer of powers that can satisfy the need for respect and recognition that would be beneficial can be expressed.

With the lowest average of Governors participated phrases, 1,60 average “managers do not have a duty to motivate their subordinates,” and 1,70 average “promotion opportunities from level to management mostly for the benefit of people close to other expressions does not affect the motivation of staff”.

According to the testimony of executives average, promotion opportunities, mostly to the benefit of people close to management level influence the motivation of the subordinates of asthma, personal problems (family, financial, spiritual, etc. issues) is an event that should attend managers, managers need to motivate their subordinates in the organization with the motivation and think that there is a relationship between the adequacy of communication channels that can be said.

In these results, the local administrative authority is increased in order to increase efficiency and effectiveness of employee motivation in the public sector is imperative if thinking applied to the development of tools that they can use all their powers within the motivational benefits can be interpreted as they believed in. The governor who also participated in the research of motivation of participation in decisions within the scope of public sector employees, the creation of a fair reward and penalty system, the job that make it attractive physical and social environment, the creation of bi-directional

communication system, The establishment of social motivation, such as making tools and subordinates managerial and consulting authorization at the point of use might turn out to be mostly in agreement.

Conclusions And Recommendations

As a result of the research, the majority of the local administrative authority, and all of the tools that are necessary to motivate employees motivational at this point because it would be useful to use have been identified. One of the research findings in the working of the local administrative authority within the institution that there are differences in the elimination of social and personal need. In the employment of public servants who work in the eastern region from a geographical perspective the principles of merit and competence be ignored, tribalism, lack of confidence, gives rise to differences in motivated behavior and political preferences of public employees. In this context, a professional management approach in public institutions in the eastern region in accordance with the principles of personnel selection policies must be created. Also another issue to be considered in the context of personal and social motivation of public employees in the region to provide more and more motivated by meeting the needs for efficient public services can be provided. Trust within the institution, which is also a significant motivation factor, elimination of the problem of ensuring an environment of ethnic origin, with the idea that could work on this issue is required.

Another emerging research findings also different you are thinking about the feedback of the local administrative authority and fairness. Getting positive feedback by the manager, in other words, to be appreciated for the employees is very important. Enough of the material is not available in the public sector where managers motivator to the employees doing the work is positive as a result of to thank, to give commendation, employee of the month selection, it would be appropriate to motivate employees by using tools as motivation. Furthermore, if the employees think that their working is beneficial to business or public, their motivation will increase. Therefore, it is important that the managers of the employees of the work in the public sector and their employees make them feel important motivational pleasure to work with one of the tools that can be used.

One of the most important issues that cause negative motivation of employees in the public sector is the subject of the subjective evaluation. Taking into account the personality and mindset of the administrators running the assessment, reduce the motivation of the employees have merit. Therefore, a system should be established to evaluate the performance of employees only appropriate and objective criteria.