



ISSN: 2587 – 0785

Journal of Management, Economics and Marketing Research

YÖNETİM, EKONOMİ VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Cilt	Volume	4
Sayı	Issue	6
Yıl	Year	2020

YÖNETİM, EKONOMİ VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
JOURNAL OF MANAGEMENT, ECONOMIC AND MARKETING RESEARCH

2020, Cilt.4, Sayı.6

BAŞ EDITÖR

Prof. Dr. Ramazan Pars ŞAHBAZ

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Turizm Fakültesi, Gölbaşı/Ankara, 06830

editor@yepad.org

Telefon: +90 312 485 1460

EDİTÖRLER/EDITORS IN CHIEF

Alptekin SÖKMEN, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon,
alptekin.sokmen@hbv.edu.tr

Ayşe Nevin SERT, Ph.D, Selçuk Üniversitesi, Turizm, nevinsert@gmail.com

Barış DEMİRCİ, Ph.D, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm, bdemirci@ogu.edu.tr

Burhan ÇİL, Ph.D, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Araştırma Yöntemleri, bcil@gelisim.edu.tr

Emine Çına BAL, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Muhasebe ve Finansman,
emine.cina@hbv.edu.tr

Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D, Erciyes Üniversitesi, Turizm, karamustafa@erciyes.edu.tr

Mehmet BAŞ, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Pazarlama, mbas@gazi.edu.tr

Mithat ÜNER, Ph.D, Atılım Üniversitesi, Uluslararası İşletmecilik, mithatuner@atilim.edu.tr

Murat ATAN, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ekonometri, atan@gazi.edu.tr

Oktay EMİR, Ph.D, Anadolu Üniversitesi, Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler, oktayemir@anadolu.edu.tr

Sedat YÜKSEL, Ph.D, College of Applied Science, Pazarlama, sedatyuksel@gmail.com

Umut AVCI, Ph.D, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon, aumut@mu.edu.tr

YAYIN KURULU

Ahmet UŞAKLI, Ph.D, Boğaziçi Üniversitesi, ahmet.usakli@boun.edu.tr

Behçet Yalın ÖZKARA, Ph.D, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, bozkara@ogu.edu.tr

Gözde TÜRKİTARHAN, Ph.D, University of South Florida, gozdeturktarhan@gmail.com

İrfan YAZICIOĞLU, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, irfan.yazicioglu@hbv.edu.tr

Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D, Erciyes Üniversitesi, karamustafa@erciyes.edu.tr

Medet YOLAL, Ph.D, Anadolu Üniversitesi, myolal@anadolu.edu.tr

M. Mithat ÜNER, Ph.D, Atılım Üniversitesi, mithatuner@atilim.edu.tr

Osman ÇULHA, Ph.D, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, culhaosman@gmail.com

Soner GÖKTEN, Ph. D, Başkent Üniversitesi, sgokten@baskent.edu.tr

Zeynep ASLAN, Ph.D, Adnan Menderes Üniversitesi, zeynep.aslan@adu.edu.tr

TÜRKÇE DİL EDITÖRÜ

Prof. Dr. İhsan KALANDER

İNGİLİZCE DİL EDITÖRÜ

Fulden Nuray GÜÇÜKERGİN

ODAK VE KAPSAM

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisinin yayın odağında;

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama alanındaki profesyonellere akademik katkı sağlayan, sektörel uygulamalara katkı sağlayan teorik ve uygulama arasında köprü olan, Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama alanlarında ulusal ve uluslararası karşılaştırmaları inceleyen eserler yer almaktadır.

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisinin yayın kapsamında;

- İşletme bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Kamu yönetimi bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Muhasebe ve Finansman bilim dalını temel alan çalışmalar,

- İktisat bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Ekonometri bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkileri bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Maliye bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Uluslararası ticaret bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Hastane işletmeciliği bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Turizm işletmeciliği bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Yönetim bilişim sistemleri bilim dalını temel alan çalışmalar yer almaktadır.

YAYIN SIKLIĞI

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi elektronik ortamda yayın yapan hakemli bir dergidir. İki aylık yayın yapan dergide yılda 6 sayı yayınlanmaktadır.

YAYIN DİLİ

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi Türkçe ve İngilizce olarak yayın yapmaktadır.

HAKEM KURULU

Prof. Dr. Ali YAYLI, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ali.yayli@hbv.edu.tr

Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, alptekin.sokmen@hbv.edu.tr

Prof. Dr. Belgin AYDINTAN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, belgin.aydintan@hbv.edu.tr

Prof. Dr. Güler SAĞLAM ARI, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, güler.saglam@hbv.edu.tr

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ, İstanbul Gelişim Üniversitesi, igumus@gelisim.edu.tr

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA, Erciyes Üniversitesi, karamustafa@erciyes.edu.tr

Prof. Dr. Mazlina Abdul Majid, Malaysia Pahang University, mazlina@ump.edu.my

Prof. Dr. Mithat ÜNER, Atılım Üniversitesi, mithatuner@atilim.edu.tr

Prof. Dr. Ruziye COP, İzzet Baysal Üniversitesi, cop_r@ibu.edu.tr

Prof. Dr. Zeynep ASLAN, Adnan Menderes Üniversitesi, zeynep.aslan@adu.edu.tr

Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, caktepe@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Erdal ŞEN, İstanbul Aydın Üniversitesi, erdals@aydin.edu.tr

Doç. Dr. Evren GÜÇER, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, evrengucer@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Hakan Koç, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, hakan.koc@hbv.edu.tr

Doç. Dr. Kadri Gökhan YILMAZ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, g.yilmaz@hbv.edu.tr

Doç. Dr. Lütfi BUYRUK, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, buyruk@nevsehir.edu.tr

Doç. Dr. Mehmet BAŞ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, mbas@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Metehan TOLON, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, metehan@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Nuray TOSUNOĞLU, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, nguneri@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Seyhan ÇİL, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, seyhanc@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Ümit SORMAZ, Necmettin Erbakan Üniversitesi, usormaz@konya.edu.tr

Doç. Dr. Yasin KELEŞ, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, yasinkeles55@yahoo.com

Doç. Dr. Yunus Emre TAŞGİT, Düzce Üniversitesi, yunusemretassgit@duzce.edu.tr

Doç. Dr. Selma KALYONCUOĞLU, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, selmakalyoncu@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Serkan Bertan, Pamukkale Üniversitesi, sbertan@pau.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Uşaklı, Boğaziçi Üniversitesi, ahmet.usakli@boun.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet YARIŞ, Mardin Artuklu Üniversitesi, ahmetyaris@gmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Alev SÖKMEN, Başkent Üniversitesi, alev@baskent.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ali Turan BAYRAM, Sinop Üniversitesi, alibayram@sinop.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Alper BOZKURT, Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, abozkurt@adanabtu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Barış DEMİRCİ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, bdemirci@ogu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Cemal ÖZTÜRK, Bitlis Eren Üniversitesi, cozturk@beu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ercan KARAÇAR, Sinop Üniversitesi, ekaracar@sinop.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Gül ERKOL BAYRAM, Sinop Üniversitesi, gulerkol@sinop.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Mert PASLI, Giresun Üniversitesi, gmert.pasli@giresun.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi S. Emre DİLEK, Batman Üniversitesi, s.emre.d@hotmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Ozan ÇATIR, Uşak Üniversitesi, ozan.catir@usak.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Üzeyir KEMENT, Bingöl Üniversitesi, ukement@bingol.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Yakup ÖZTÜRK, Çankırı Karatekin Üniversitesi, yakupozturk@karatekin.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Zeki YÜKSEKBİLGİLİ, Nişantaşı Üniversitesi, zeki.yuksekbilgili@nisantasi.edu.tr

Dr. Alper İŞİN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, alperisin86@hotmail.com

Dr. Ayşe ATAR, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, aysee.atar@gmail.com

Dr. Burcu Koç, Pamukkale Üniversitesi, burcuk@pau.edu.tr

Dr. Cansev Özdemir, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, caozdemir@ogu.edu.tr

Dr. Cemal Ersin SİLİK, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, cema.silik@hbv.edu.tr

Dr. Filiz Özlem ÇETİNKAYA, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, filyozum@gmail.com

Dr. Gökhan KENEK, Gümüşhane Üniversitesi, kenekgokhan@gmail.com

Dr. Gözde TÜRKTARHAN, University of South Florida, gozdeturktarhan@gmail.com

Dr. Seda ÖZDEMİR AKGÜL, Selçuk Üniversitesi, sedaozdemir8@gmail.com

Dr. Yasemin GEDİK, Beykent Üniversitesi, dr.yasemingedik@hotmail.com

YÖNETİM, EKONOMİ VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF MANAGEMENT, ECONOMIC AND MARKETING RESEARCH

2020, Cilt.4, Sayı.6

Araştırma Makalesi

Pozitif Psikolojik Sermayenin Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi: Özel Hastane Sektörü Kadın Çalışanları ile Bir Araştırma

(Investigation of Positive Psychological Capital in Terms of Demographic Factors : A Research with Female Employees in the Private Hospital Sector)

Murat KOÇ, Ayşe İpek KOCA BALLI ve Ferah KEKLİK OKUL

ss. 386-402.

Araştırma Makalesi

Turizm Arz ve Talebine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz: Eskişehir Örneği

(A Comparative Analysis on Tourism Supply and Tourism Demand: The Case of Eskişehir)

Nurullah UÇKUN, Ali DOĞANTEKİN, İbrahim DEMİR, İlker KILIÇ ve Yasin Emre OĞUZ

ss: 403-418.

Araştırma Makalesi

Döviz Kuru ile Enflasyon Arasındaki İlişki: Türkiye Örneği

(The Relationship between Exchange Rate and Inflation: The Case of Turkey)

Felor EBGHAEİ ve Özge DEMİRKALA

ss: 419-427.

Araştırma Makalesi

Örgütsel Sinizm ile Problem Çözme Becerisi İlişkisi: Özel Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

(The Relationship of Organizational Synism and Problem-Solving Skills: A Research on Private Hospital Employees)

Nilay GEMLİK, Şirin ÖZKAN ve Özgür ÇATAR

ss: 428-441.

Araştırma Makalesi

İşveren Markası, Duygusal Bağlılık ve Özgecilik İlişkisi: Bir Sağlık İşletmesinde Araştırma

(Employer Brand, Affective Commitment and Altruism: Research in a Healthcare Business)

ALEV SÖKMEN

ss: 442-451.

Araştırma Makalesi

Çalışma Arkadaşlarına Güvenin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Dışlanmanın

Düzenleyicilik Rolü

(The Moderating Role of Organizational Ostracism in The Effect of Trust in Coworkers on Organizational Commitment)

Ali GÜRSOY

ss. 452-462.



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2020, 4(6): 386-402

DOI: [10.29226/TR1001.2020.232](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.232)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Pozitif Psikolojik Sermayenin Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi: Özel Hastane Sektörü Kadın Çalışanları ile Bir Araştırma

Doç. Dr. Murat KOÇ, Çağ Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, e-posta: muratkoc@cag.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-3848-3111](https://orcid.org/0000-0002-3848-3111)

Ayşe İpek KOCA BALLI, Çukurova Üniversitesi, Kozan İşletme Fakültesi, e-posta: ikocaballi@cu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-7808-5807](https://orcid.org/0000-0001-7808-5807)

Dr. Ferah KEKLİK OKUL, Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: ferah.keklik06@gmail.com

ORCID ID: [0000-0001-6047-0045](https://orcid.org/0000-0001-6047-0045)

Öz

Bu çalışmanın amacı yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi, unvan ve gelir gibi demografik faktörler açısından pozitif psikolojik sermayenin farklılıklarını tespit etmektir. Çalışmada veri toplamak amacıyla Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından geliştirilen “Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini 2018-2019 yıllarında Mersin iline bağlı özel hastanelerde istihdam edilen 2249 kadın çalışan oluşturmaktadır. Araştırma evreninden kolayda örnekleme yoluyla seçilen örneklem grubundan toplanan 412 anket analiz edilmiştir. Verilerin analiz edilmesinde SPSS 23 istatistik paket programı ve Lisrel programı kullanılmıştır. Çalışma kapsamında verilerin analiz edilmesinde doğrulayıcı faktör analizi, tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma, frekans değeri, yüzde, varyans), T testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda kadın çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin unvana göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Diğer yandan kadın çalışanların yaşlarına, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, çalışma sürelerine ve aylık gelirlerine göre pozitif psikolojik sermaye düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Pozitif Psikolojik Sermaye, Demografik Faktörler, Özel Hastane Sektörü

Makale Gönderme Tarihi: 10.08.2020

Makale Kabul Tarihi: 8.10.2020

Önerilen Atıf: Koç, M., Koca Ballı, İ. A., Keklik Okul, F. (2020). Pozitif Psikolojik Sermayenin Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi: Özel Hastane Sektörü Kadın Çalışanları ile Bir Araştırma, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 4(6), 386-402.

© 2020 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.

**Bu çalışma, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalında, Doç. Dr. Murat KOÇ ve Dr. Öğr. Üyesi Ayşe İpek KOCA BALLI danışmanlığında, Ferah KEKLİK OKUL tarafından tamamlanan doktora tezinden türetilmiştir.*



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2020, 4(6): 386-402

DOI: [10.29226/TR1001.2020.232](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.232)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

Investigation of Positive Psychological Capital in Terms of Demografic Factors : A Research with Female Employees in the Private Hospital Sector

Assoc. Prof. Murat KOÇ, Çağ University, Faculty of Science and Literature, e-mail: muratkoc@cag.edu.tr
ORCID ID: [0000-0002-3848-3111](https://orcid.org/0000-0002-3848-3111)

Asst. Prof. Ayşe İpek KOCA BALLI, Çukurova University, The Faculty of Kozan Business Administration, e-mail: ikocaballi@cu.edu.tr
ORCID ID: [0000-0001-7808-5807](https://orcid.org/0000-0001-7808-5807)

Dr. Ferah KEKLİK OKUL, Çağ University, Institute of Social Sciences, e-mail: ferah.keklik06@gmail.com
ORCID ID: [0000-0001-6047-0045](https://orcid.org/0000-0001-6047-0045)

Abstract

The aim of this study is to determine the differences of positive psychological capital in terms of age, marital status, educational status, working time, title and income demographic factors. The “Positive Psychological Capital Scale”, developed by Luthans, Avolio, Avey and Norman (2007) were used for data collection. The research population of the study consists of 2247 female employees employed in private hospitals in Mersin province in 2018-2019. 412 questionnaires collected from the sampling group selected by convenience sampling from the research population were included in the study. SPSS 23 statistical package program and Lisrel program were used for data analysis. Confirmatory factor analysis, descriptive statistics (arithmetic mean, standard deviation, percentage and frequency values), T test and one way anova were used within the scope of the study. As a result of the research, it has been determined that the positive psychological capital of female employees varies significantly according to the title. On the other hand, it was concluded that there is no significant differences in psychological capital levels of the female employees according to their marital status, age, educational status, working time and monthly income.

Keywords: Positive Psychological Capital, Demografic Factors, Private Hospital Sector

Received: 10.08.2020

Accepted: 8.10.2020

Suggested Citation: : Koç, M., Koca Ballı, İ, A., Keklik Okul, F. (2020). Investigation of Positive Psychological Capital in Terms of Demografic Factors: A Research with Female Employees in the Private Hospital Sector, Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 4(6), 386-402

GİRİŞ

Son yıllarda gelişim süreci hızlanan pozitif psikoloji ve örgütsel psikoloji alanındaki gelişmeler örgütlerdeki iş gücünün güçlü yönlerinin ortaya çıkartılması ve arttırılmasının en az diğer sermaye yatırımları kadar örgüte katkı sağlayacağını göstermektedir. Özellikle 2002 yılından itibaren pozitif psikolojiye ilginin artması ile insan hayatında negatif duygu, düşünce ve yaklaşımların yerine pozitifliği esas alan yaklaşımlar araştırılmaya başlanmıştır. Pozitif psikolojik sermaye kavramı da pozitif psikolojiye bağlı gelişmelerin ürünü olarak ortaya çıkmış pozitif eğilimlerin oluşumunu temsil eden yeni bir kavramdır. Bireylerin pozitif yönlerine odaklanan; özyeterlilik, psikolojik dayanıklılık, umut ve iyimserlikle karakterize edilen bu 4 önemli boyut yapılan çalışmalar sonucunda “Pozitif Psikolojik Sermaye” başlığı altında belirlenen bir alan oluşturmuştur (Luthans vd., 2004: 45-50). Pozitif psikolojik sermaye örgütlerdeki insan unsurunun pozitif psikolojik kaynakları, pozitif psikolojik gelişimi, sağlığı ve aynı zamanda mutluluğuyla yakından ilişkilidir. Bireysel ve örgütsel düzeyde performansın arttırılması için çalışanın iş tutumlarıyla ilişkili deneyim veya eğitimle geliştirilebilen özellikler bütünüdür (Yıldız ve Örü, 2016: 270). Bu bağlamda çalışanların geliştirdiği pozitif psikoloji sermaye algısı örgütler için önemli çıktıları olan ve sürekli gelişen bir değerdir.

Bu çalışmanın amacı, kadın çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin demografik faktörler açısından farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. Araştırmanın sadece kadın çalışanlar ile yapılmasının nedeni; bireyin belirli bir andaki psikolojik durumunu ve psikolojik kapasiteni yansıtan pozitif psikolojik sermaye algısının bireyin içsel ve dışsal faktörlerden etkilenmesine dayanmaktadır. Örneğin özyeterliliğin ve umudun yüksek seviyede olması bireyin kendisine bağlı iken iyimserlik ve dayanıklılık ise dış çevre koşullarına bağlıdır. Bu nedenle toplumdaki kültürel yapı, yaşam kalitesi, eğitim, çalışma koşulları, deneyim gibi çeşitli faktörlerin etkisiyle bireyin pozitif psikolojik sermayesi farklılık gösterebilmektedir. Kadın çalışan, iş hayatı ile birlikte ailevi sorumluluklarını da yerine getirmesine ek olarak iş-aile çatışması, cinsiyet ayrımcılığı, cam tavan sendromu, cinsel taciz gibi pek çok sorunla karşılaşmaktadır. Kadın çalışan erkek çalışana göre pozitif psikolojik sermaye algısını farklı düzeylerde yaşayabilmektedir. Bu nedenle araştırma sadece kadın çalışan özelinde gerçekleştirilmiştir. Nitekim, Erkmek ve Esen (2012), Kızanıklı ve Çöp (2017), Şevik (2019), Akduru (2019) ve Yılmaz (2020) tarafından yapılan çalışmalarda erkek çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin kadın çalışanlardan daha yüksek düzeyde olduğu ve cinsiyetin anlamlı farklılıklara kaynaklık ettiği ortaya konulmuştur.

Örgütlerde çalışanların bilgi ve yeteneklerini geliştirebilmek ve sürekli değişen çevre koşullarına uyum sağlayabilmek için pozitif örgütsel davranışın ileri sürdüğü özelliklere gereksinim vardır. Örgütsel yaşamın daha iyi anlaşılması, insan faktörünü geliştirmek ve örgüt yönetimine yardımcı olmasını sağlayabilmek için bu alanda yapılan çalışmaların, literatüre ve uygulayıcılara önemli faydalar sağlayacağı öngörülmektedir.

Bu araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde araştırmanın amacı, genel yaklaşımı ve mantığı ile araştırmada kullanılan kavramlarının açıklanmasına yer verilmiştir. İkinci bölüm konuyla ilgili alan yazın araştırması sonucu elde edilen bilgilerin yer aldığı kavramsal çerçeveden oluşmaktadır. Araştırma yönteminin detaylı bir şekilde anlatıldığı üçüncü bölümde araştırmanın amacı, araştırmanın evreni ve örnekleme, araştırma hipotezleri, veri toplama araçları, verilerin toplanması, araştırmanın prosedürü, yapılışı ve verilerin analizi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Dördüncü bölümde yapılan analizler sonucunda ulaşılan bulgular yer almaktadır. Son bölümde ise araştırma bulguları alan yazındaki diğer araştırma sonuçları ile tartışılarak daha sonraki araştırmalar için öneriler bulunmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Pozitif Psikolojik Sermaye ve Bileşenleri

Pozitif psikoloji, insan, grup ve kurum bazında işlevini en iyi şekilde yerine getirebilmeye katkı sağlayan koşulları ve süreçleri inceleyen bilim dalıdır (Gable ve Haidt, 2005: 104). Seligman ve

Csikszentmihalyi (2000) tarafından pozitif psikoloji bilimsel kaynaklara dayanarak birey, aile ve toplumun gelişimini sağlamak için etkili müdahale alanları oluşturmaya çalışan yeni bir psikolojik hareket olarak tanımlanmıştır. Günümüzde pozitif psikoloji ile ilgili dünya genelindeki fikir birliği bireylerin ruhsal hastalıkları, zihinsel problemleri ve bunların tedavi yöntemleri gibi sadece negatif durumları değil bununla birlikte pozitif kavramları da göz önünde bulunduran daha dengeli bir yaklaşımın gerekli olduğudur (Luthans ve Youssef, 2007: 321-322).

Psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranış kriterlerini bir araya getiren bütünleştiren üst düzey çekirdek bir yapıdır ve öz-yeterlilik, psikolojik dayanıklılık, umut ve iyimserlikle karakterize edilen 4 bileşenden oluşmaktadır (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004: 45-50). Pozitif örgütsel davranış alanındaki 4 önemli bileşen yapılan çalışmalar sonucunda "Pozitif Psikolojik Sermaye" başlığı altında toplanarak bir alan oluşturmuştur. Pozitif psikolojik sermaye bileşenleri aşağıda tanımlanmıştır.

İyimserlik: Bireyin moralinin ve beklentilerinin yüksek olması, pozitif bir tutum içerisinde amaç belirleyen, güdüleyici, zorluklar karşısında daha sağlam durabilen, kişisel yeterlilikleri az olsa da fiziksel ve psikolojik yönden hareketli bireylerin ruh halini ifade etmektedir (Çalışkan ve Erim, 2010: 265). Keleş'e (2011) göre iyimserlik, bireyin amacına ulaşabilmesi için çaba göstermesi, gösterdiği çabanın sürekliliğini sağlaması ve hayatta iyi şeylerle karşılaşacağına dair genellenmiş bir beklentidir.

Özyeterlilik: Özyeterlilik, çalışanların görev ve sorumluluklarını belirli koşullarda yerine getirmek suretiyle başarıya ulaşabilmeleri için gerekli olan davranış örüntülerini, motivasyonunu, bilişsel kaynaklarını harekete geçirebilme yeteneklerine olan inancı ve güveni olarak tanımlanmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998). Bu bağlamda özyeterlilik, bireyin yeteneğini gösteren bir algı değil, bireyin kendi yeteneklerine olan inancıdır. Özyeterlilik, amaca ulaşabilmek için gerekli çabayı, zorluklar karşısında ne kadar süre dayanabileceğini ve başarısızlık durumunda bireyin göstereceği tepkiyi etkilemektedir.

Umut: Umut kavramı pozitif psikolojide bireyin hedefe yönelik kararlılığı ve bu hedefe ulaşırken kullandığı yolların etkileşimi sonucunda oluşturduğu bilişsel eğilim olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanıma göre, istenen hedeflere yönelik yollar geliştirmek ve bu yolları kullanmadaki kararlılığı içeren algılanan yeteneklerin toplamı olarak ifade edilmektedir (Snyder, 2000: 8).

Psikolojik Dayanıklılık: Stres, başarısızlık, belirsizlik, çatışma, sorumluluğu arttıran durumlar ve olumlu strese neden olan olaylarda bireyin kendini toparlama ve iyileşme kapasitesidir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 112-116). Ayrıca dayanıklılık sadece olaylar meydana geldiğinde tepkisel davranmak için kullanılan bir kavram değil, aynı zamanda proaktif olarak öğrenme ve sorumlulukları önceden keşfederek ilerlemek için de kullanılan bir kavramdır.

Pozitif psikolojik sermayenin yukarıda ifade edilen tüm bileşenleri bağımsız ancak birbirleriyle ilişkilidir. Örneğin umutlu insanlar aynı zamanda psikolojik açıdan daha dayanıklıdır ve zorlukların üstesinden gelmek konusunda daha fazla güdülenmektedirler. Özyeterlilikleri yüksek insanlar, umutlarını, iyimserliklerini ve psikolojik dayanıklılıklarını daha kolay bir şekilde hayatlarına transfer edip uygulayabilmektedirler (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 19). Bu bağlamda pozitif psikolojik sermayenin etkisinin, her bir bileşenin etkisinin toplamından daha fazla olduğu ileri sürülmektedir (Keleş, 2011: 348).

Alan yazında pozitif psikolojik sermayeyi demografik faktörler bağlamında inceleyen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda yer almaktadır.

Yılmaz (2020) tarafından yapılan çalışmada kadın çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu, 6-10 yıl arası sürelerde çalışanların özyeterliliğinin en yüksek düzeyde olduğunu bulgulamıştır. Ancak pozitif psikolojik sermaye algısının yaşa ve eğitim durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Şen, Mert ve Eroğlu (2019) tarafından yapılan çalışmada çalışanların yaşları ve çalışma süreleri arttıkça öz yeterlilik, umut, psikolojik dayanıklılık ve iyimserliklerinin de arttığı tespit edilmiştir. Ancak çalışanların psikolojik sermaye ve bileşenlerinin cinsiyete göre farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Tösten ve Özgan (2017) yaptıkları çalışmada evli öğretmenlerin pozitif psikolojik sermayelerinin daha yüksek olduğunu; iş tecrübesi ile maaş memnuniyet düzeyi arttıkça pozitif psikolojik sermaye algısının da arttığını tespit etmişlerdir.

Guan, Li ve Ma (2017) tarafından iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünü tespit etmek amacıyla yapılan çalışmada, yaş, cinsiyet, çalışma süresi, medeni durum ve eğitim durumu değişkenlerinin kontrolünde psikolojik sermayenin iş tatmini üzerinde doğrudan etkisi olduğunu belirtmişlerdir.

Yıldız ve Örü (2016) tarafından yapılan çalışmada eğitim düzeyi, statüsü yüksek olan çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin daha düşük olduğu, yaş, iş tecrübesi ve örgütteki çalışma süresi arttıkça psikolojik sermaye düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir.

Erkmen ve Esen (2012) tarafından yapılan çalışmada erkek çalışanların, psikolojik sermaye düzeylerinin, kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu ayrıca toplam çalışma süresi arttıkça, çalışanların psikolojik sermaye düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir.

Luthans vd., (2007) tarafından pozitif psikolojik sermaye ve boyutlarının geliştirilebilir ve müdahalelere açık olduğunu belirterek yaptıkları çalışmada psikolojik sermaye müdahalesinin ardından deney grubundaki işletme öğrencilerinin psikolojik sermaye seviyelerinin arttığını tespit etmişlerdir. Luthans vd., (2010) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise çalışanların cinsiyetleri, yaşları ve çalışma süreleri açısından psikolojik sermaye alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Werner ve Smith (1982) tarafından yapılan çalışmada yaş gruplarına göre ayrılan çalışanların dayanıklılıklarının gelişmesinde çocukluk dönemlerinin önemli rol oynadığı, ailesel ve toplumsal destek gören kişilerin öz yeterliliklerinin olumlu yönde arttığı belirtilmiştir.

YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı özel hastane sektörü kadın çalışanlarının pozitif psikolojik sermayelerinin medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir, çalışma süresi ve unvan gibi demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. Bu çalışmada, nicel yönelimli araştırma deseni uygulanmıştır. Çalışmada sayısal veriler kullanılarak, genellenebilir sonuçlara ulaşmak hedeflenmiştir. Evreni temsil edebilme gücüne sahip örneklem kitlesinden kolayda örneklem yoluyla veri toplanmıştır. Araştırma evrenini Mersin Tabip Odası'ndan alınan bilgiye göre 2018-2019 yılları arasında Mersin ilinde faaliyet gösteren 32 adet özel hastanede istihdam edilen 2249 kadın çalışan oluşturmaktadır. Örneklem sayısının belirlenmesinde Gürbüz ve Şahin (2014) tarafından farklı evrenler için kabul edilebilir asgari örneklem büyüklüklerini tespit etmek için hazırlanan tablo referans olarak kabul edilmiştir. Kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılabilen 12 özel hastanede çalışan 500 kadın katılımcıdan anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Veriler toplandıktan sonra 42 anketin boş bırakılması, 46 anketin eksik ve hatalı doldurulması nedeniyle toplam 412 anket araştırma kapsamına alınmıştır.

Bu araştırmanın sınırlılıkları, zaman, maliyet ve kullanılan ölçme aracı ile ilgilidir. Araştırma evreninin tamamına ulaşmak zaman, maliyet ve sağlık sektöründeki çalışanlara ulaşmanın daha zor olması gibi nedenlerden mümkün değildir. Çalışma, evreni temsil edebilme gücüne sahip olan örneklem ile sınırlıdır. Araştırma kapsamındaki kadın çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri, "Pozitif psikolojik sermaye ölçeği" nin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.

Araştırmanın geçerlilik analizi doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır. Verilerin güvenilirliğini tespit etmek için ise "Cronbach's Alfa" değerinden yararlanılmıştır. Araştırma örneklemini için tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma, frekans, yüzdelik dilim ve varyans) hesaplanmıştır. Pozitif psikolojik sermayenin medeni duruma anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla bağımsız gruplarda t-testi yapılmıştır. Yaş, eğitim durumu, gelir

düzeyi, çalışma süresi ve unvan değişkenlerinde farklılıkların analizi için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için ise Post Hoc testi uygulanmıştır.

Verilen bilgiler ışığında oluşturulan hipotezler şunlardır:

H₁: Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmaktadır.

H₂: Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri yaşa göre farklılaşmaktadır.

H₃: Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.

H₄: Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri aylık gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.

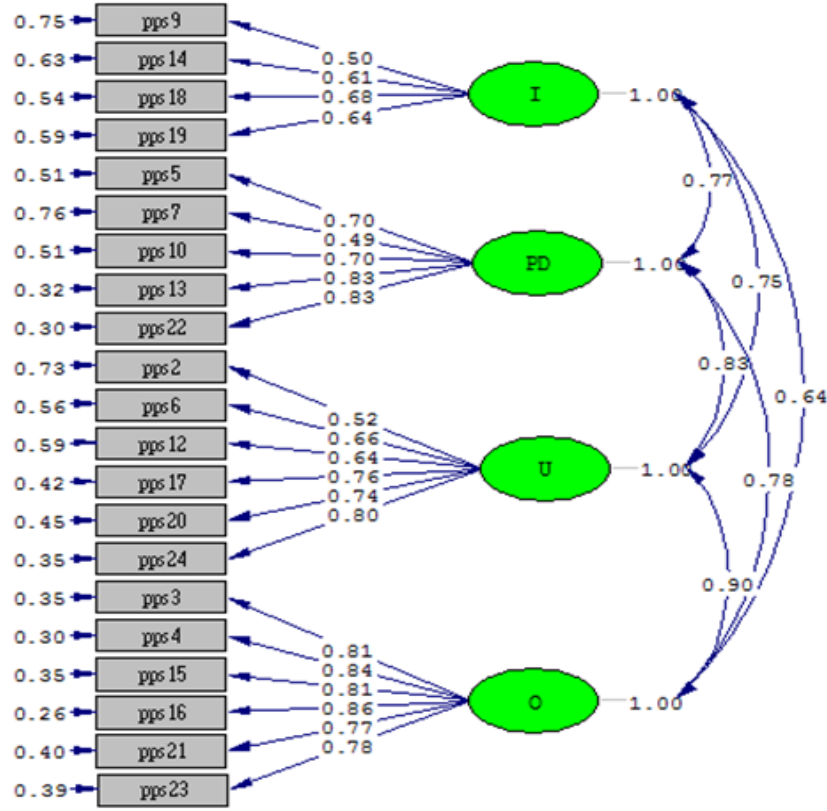
H₅: Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

H₆: Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri unvana göre farklılaşmaktadır.

Araştırmada verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik sorulardan oluşan “Kişisel Bilgi Formu” bulunmaktadır. İkinci bölümde, Luthans, Avolio, Avey ve Norman tarafından (2007) tarafından geliştirilen ve Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlanan, umut, iyimserlik, özyeterlilik ve psikolojik dayanıklılık olmak üzere dört boyut, 24 maddeden oluşan pozitif psikolojik sermaye ölçeği bulunmaktadır. Luthans ve arkadaşları (2007) geliştirdikleri pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin güvenilirliğini dört farklı örneklem üzerinde yapılan araştırmalarla test etmişlerdir. Araştırma sonucunda ölçeğin genel güvenilirlik sonuçlarının dört örneklem için kabul görmüş sınırların üzerinde olduğu ortaya konulmuştur. Pozitif psikolojik sermaye ölçeğini Türkçe’ye uyarlama, geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları; Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmıştır. Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan çalışma sonucunda ölçeğin 1, 8 ve 11. maddelerin değerlerinin 0,20’nin altında kalması nedeniyle ölçekten çıkartılmıştır. 21 maddelik ölçeğe uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0,45 ile 0,73 arasında değiştiği bulgulanmıştır. Ölçeğin genel güvenirlik (Cronbach’s Alfa) katsayısı; .91, iyimserlik için .67, psikolojik dayanıklılık için .68, öz yeterlilik için .85, umut için .81, , olarak hesaplanmıştır. Analiz sonucunda pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin güvenirlik ve geçerlilik değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Çetin ve Basım, 2012). Psikolojik sermaye ölçeği 6’lı derecelendirme olarak hazırlanmıştır. Ölçeğin derecelendirme yapısı; Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kısmen katılmıyorum, Kısmen katılıyorum, Katılıyorum, Kesinlikle katılıyorum şeklinde oluşturulmuştur.

Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

Bu araştırma kapsamında pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin geçerliliğinin ve faktör yapısının elde edilen verilerle uyumlu olup olmadığı doğrulayıcı faktör analizi ile tespit edilmiştir. Analizde iyimserlik bileşenindeki 1. ve 11. maddeler ile psikolojik dayanıklılık bileşenindeki 8. madde geçerlilik katsayıları kabul görmüş sınırların altında olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır.



Chi-Square=612.70, df=183, P-value=0.00000, RMSEA=0.078

Şekil 1. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği 21 Maddelik Faktör Yapısı

Şekil 1’de ölçekte yer alan 21 madde ile ölçeğin 4 faktörlük yapısı doğrulanmıştır ve maddelerin faktör yüklerinin. 0.49 ile. 0.86 arasında değiştiği görülmektedir. Tablo 1’de DFA ile elde edilen mükemmel ve kabul edilebilir uyum değerleri ile araştırma sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1. Pozitif Psikolojik Sermaye Doğrulamalı Faktör Analizi Bulguları

İndeks (Uyum Ölçüleri)	Mükemmel Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Araştırma Bulguları	Sonuç
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 5$	3,35	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$	0.078	Kabul Edilebilir Uyum
SRMR	$.00 \leq SRMR \leq .05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.08$	0.055	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$	0.96	Mükemmel Uyum
IFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$	0.97	Mükemmel Uyum
CFI	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$	0.97	Mükemmel Uyum

Kaynak: Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003: s.53.; Munro, 2005

Tablo 1’de ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/df) 3,35, SRMR değerinin 0,05, CFI değerinin 0,97; RMSEA değerinin 0,078, NFI değerinin 0,96, IFI değerinin 0,97 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ölçeğin yeterli uyum değerlerine ulaştığını göstermektedir. Pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin faktör yükleri ve Cronbach’s Alfa katsayıları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Yükleri ve Cronbach's Alfa Katsayıları

Sorular	Faktör Yüğü	Cronbach's Alfa
POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE		,937
İYİMSERLİK		
İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	0,50	
İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	0,61	,689
İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceğı konusunda iyimserimdir.	0,68	
Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	0,64	
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK		
Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	0,70	
Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.	0,49	,828
Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	0,70	
İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.	0,83	
İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	0,83	
UMUT		
Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	0,52	
Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	0,66	
Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	0,64	,823
Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	0,76	
Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	0,74	
Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	0,80	
ÖZYETERLİLİK		
Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	0,81	
Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	0,84	
Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	0,81	
Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	0,86	,920
Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	0,77	
Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçi, tüketici vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	0,78	

Tablo 2'teki Cronbach's Alfa katsayıları incelendiğinde pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin Cronbach's Alfa katsayısı ,937, iyimserlik bileşeninin ,689, psikolojik dayanıklılık bileşeninin ,828, umut bileşeninin ,823 ve özyeterlilik bileşeninin ,920 olduğu gözlenmiştir. Elde edilen katsayılar ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

BULGULAR

Bu bölümde pozitif psikolojik sermaye ölçeğı ve boyutlarına ilişkin açıklayıcı istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 3. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı İstatistikler

	N	Ort.	SS.
POzitif Psikolojik Sermaye	412	3,984	0,636
İyimserlik	412	3,754	0,757
Psikolojik Dayanıklılık	412	3,994	0,769
Umut	412	4,005	0,667
Özyeterlilik	412	4,109	0,762

Tablo 3’de görüleceği üzere pozitif psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık, umut ve özyeterlilik alt bileşenlerinden daha düşük düzeyde ortalama değere sahip olduğu tespit edilmiştir. İyimserlik bileşeninin ortalama değerinin en düşük düzeyde olduğu, en yüksek ortalamanın ise özyeterlilik bileşenine ait olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanların medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir, çalışma süresi ve unvan ile ilgili frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Değişken	Kategori	Frekans (f) n= 412	Yüzde (%)
Medeni Durum	Evli	219	53,2
	Bekar	193	46,8
Yaş	18-29 yaş arası	173	42
	30-39 yaş arası	128	31,1
	40-49 yaş arası	80	19,4
	50 yaş ve üzeri	31	7,5
Eğitim Durumu	Lise	145	35,2
	Ön lisans	128	31,1
	Lisans	109	26,5
	Lisansüstü	30	7,3
Çalışma Süresi	1 yıldan Az	69	16,7
	1-5 Yıl Arası	103	25,0
	6-10 Yıl Arası	112	27,2
	11-15 Yıl Arası	46	11,2
	16-20 Yıl Arası	46	11,2
	21Yıl ve Üzeri	36	8,7
Aylık Gelir	1500-2000 TL	211	51,2
	2001-3000 TL	115	27,9
	3001-4000 TL	30	7,3
	4001 TL ve Üzeri	56	13,6
Unvan/Pozisyon	Hasta Bakıcı	36	8,7
	Sekreter	72	17,5
	Hemşire	115	27,9
	Doktor	43	10,4
	Yönetici	15	3,6
	Sağlık Teknisyeni	131	31,8

Tablo 4’te görüleceği üzere araştırmaya katılan 412 kadın çalışanın %53,2’sinin evli, % 46,8’inin bekadır. % 42’si 18-29 yaş aralığında, % 31,1’i 30-39 yaş aralığında, % 19,4’ü 40-49 yaş aralığında, % 7,5’i 50 yaş ve üzerindedir. % 35,2’si lise, % 31,1’i ön lisans, % 26,5’i lisans, % 7,3’ü lisansüstü programlardan (Yüksek Lisans, doktora) mezundur. %16,7’si 1 yıldan az, % 25’i 1-5 yıl arası, % 27,2’si 6-10 yıl arası, % 11,2’si 11-15 yıl arası, % 11,2’si 16-20 yıl arası, % 8,7’si 21 yıl ve üzeri sürelerde çalışmaktadır. % 51,2’si 1500-2000 TL arası, % 27,9’u 2001-3000 TL arası, % 7,3’ü 3001-4000 TL arası, %

13,6'sı 4001 TL ve üzeri gelire sahiptir. % 8,7'si hasta bakıcı, % 17,5'i sekreter, % 27,9'u hemşire, % 10,4'ü doktor, % 3,6'sı yönetici ve % 31,8'i ise sağlık teknisyeni olarak çalışmaktadır.

Hipotezlerin Test Edilmesi

Bu bölümde pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları bazında demografik özelliklerden kaynaklanan algı farklılıklarının analizine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Farklılıklarının Analizi İçin t Testi

	Medeni Durum	N	Ort.	SS.	t	P
Pozitif Psikolojik Sermaye	Evli	219	4,013	,596	,982	0,264
	Bekar	193	3,952	,678		
İyimserlik	Evli	219	3,751	,743	,-71	0,581
	Bekar	193	3,757	,774		
Psikolojik Dayanıklılık	Evli	219	4,019	,758	0,716	0,474
	Bekar	193	3,965	,782		
Umut	Evli	219	4,051	,631	1,486	0,138
	Bekar	193	3,953	,702		
Özyeterlilik	Evli	219	4,145	,717	1,014	0,315
	Bekar	193	4,069	,811		

p<0,05

Tablo 5'te katılımcıların pozitif psikolojik sermayelerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılaşmadığı görülmektedir (p>0,05). **H₁ hipotezi** olan, "Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmaktadır" **reddedilmiştir**.

Tablo 6. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Farklılıklarının Tespiti İçin t Testi

	Yaş Aralığı	N	Ort.	SS.	F	Sig.
Pozitif Psikolojik Sermaye	18-29	173	3,994	0,561	1,299	0,274
	30-39	128	3,968	0,599		
	40-49	80	3,863	0,778		
	50 ve üzeri	31	3,958	0,509		
İyimserlik	18-29	173	3,689	0,708	0,441	0,724
	30-39	128	3,642	0,654		
	40-49	80	3,667	0,705		
	50 ve üzeri	31	3,541	0,626		
Psikolojik Dayanıklılık	18-29	173	4,109	0,650	3,043	0,567
	30-39	128	3,976	0,761		
	40-49	80	3,847	0,917		
	50 ve üzeri	31	3,793	0,912		
Umut	18-29	173	4,034	0,607	3,160	0,648
	30-39	128	4,056	0,589		
	40-49	80	3,808	0,896		
	50 ve üzeri	31	4,139	0,492		
Özyeterlilik	18-29	173	4,113	0,710	1,253	0,290
	30-39	128	4,145	0,726		
	40-49	80	3,983	0,776		
	50 ve üzeri	31	4,263	0,499		

Tablo 6’da katılımcıların pozitif psikolojik sermayelerinin yaşa göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir ($p>0,05$). **H₂ hipotezi** “Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri yaşa göre farklılaşmaktadır” **reddedilmiştir**.

Tablo 7. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Farklılıklarının Analizi

	Eğitim Durumu	N	Ort.	SS.	F	Sig.
Pozitif Psikolojik Sermaye	Lise	145	3,919	0,660		
	Ön Lisans	128	4,071	0,621		
	Lisans	109	3,984	0,639	1,374	0,250
	Lisansüstü	30	3,933	0,549		
İyimserlik	Lise	145	3,703	,7575		
	Ön Lisans	128	3,873	0,734	1,757	0,155
	Lisans	109	3,723	0,792		
	Lisansüstü	30	3,600	0,684		
Psikolojik Dayanıklılık	Lise	145	3,992	0,771		
	Ön Lisans	128	4,117	0,725		
	Lisans	109	3,901	0,806	2,197	0,88
	Lisansüstü	30	3,813	0,761		
Umut	Lise	145	3,951	0,726		
	Ön Lisans	128	4,047	0,644		
	Lisans	109	4,032	0,638	0,552	0,647
	Lisansüstü	30	3,994	0,556		
Özyeterlilik	Lise	145	3,970	0,770		
	Ön Lisans	128	4,189	0,765		
	Lisans	109	4,180	0,756	2,531	0,057
	Lisansüstü	30	4,194	0,668		

Tablo 7’de katılımcıların pozitif psikolojik sermayenin eğitim durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir ($p>0,05$). **H₃ hipotezi** “Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır” **reddedilmiştir**.

Tablo 8. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna Göre Farklılıklarının Analizi

	Aylık Gelir	N	Ort.	SS.	F	Sig.
Pozitif Psikolojik Sermaye	1500-2000	211	3,971	,654		
	2001-3000	115	3,976	,545		
	3001-4000	30	4,00	,660		
	4001 TL ve Üzeri	56	4,043	,731	,200	,897
İyimserlik	1500-2000	211	3,787	,784		
	2001-3000	115	3,656	,712		
	3001-4000	30	3,783	,678	,893	,445
	4001 TL ve Üzeri	56	3,812	,780		
Psikolojik Dayanıklılık	1500-2000	211	4,008	,750		
	2001-3000	115	3,956	,761		
	3001-4000	30	4,100	,843	,336	,799
	4001 TL ve Üzeri	56	3,961	,826		
Umut	1500-2000	211	3,984	,682		
	2001-3000	115	4,014	,571		
	3001-4000	30	4,028	,601		
	4001 TL ve Üzeri	56	4,054	,815	,186	,906
Özyeterlilik	1500-2000	211	4,051	,787		
	2001-3000	115	4,167	,668		

3001-4000	30	4,039	,762		
4001 TL ve Üzeri	56	4,253	,834	,1387	,246

Tablo 8’ de katılımcıların psikolojik sermayelerinin aylık gelir durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir ($p>0,05$). **H₄ hipotezi**, “Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri aylık gelir durumuna göre farklılaşmaktadır” **reddedilmiştir**.

Tablo 9. Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Farklılıklarının Analizi

	Çalışma Süresi	N	Ort.	SS.	F	Sig.
Pozitif Psikolojik Sermaye	1 yıldan az	69	3,981	,595		
	1-5 yıl	103	4,008	,676		
	6-10 yıl	112	3,942	,655		
	11-15 yıl	46	4,014	,564	,164	0,976
	16-20 yıl	46	4,012	,715		
	21 yıl ve üzeri	36	3,984	,538		
İyimserlik	1 yıldan az	69	3,899	,766		
	1-5 yıl	103	3,767	,762	,964	0,440
	6-10 yıl	112	3,730	,722		
	11-15 yıl	46	3,690	,796		
	16-20 yıl	46	3,7610	,830		
	21 yıl ve üzeri	36	3,583	,679		
Psikolojik Dayanıklılık	1 yıldan az	69	4,052	,656		
	1-5 yıl	103	4,052	,740	,835	0,528
	6-10 yıl	112	3,923	,759		
	11-15 yıl	46	4,004	,783		
	16-20 yıl	46	4,070	,864		
	21 yıl ve üzeri	36	3,822	,935		
Umut	1 yıldan az	69	3,969	,626		
	1-5 yıl	103	4,008	,752		
	6-10 yıl	112	3,979	,673	,231	0,949
	11-15 yıl	46	4,058	,506		
	16-20 yıl	46	4,004	,748		
	21 yıl ve üzeri	36	4,083	,548		
Özyeterlilik	1 yıldan az	69	3,990	,710		
	1-5 yıl	103	4,133	,811		
	6-10 yıl	112	4,063	,8085	,896	0,484
	11-15 yıl	46	4,192	,645		
	16-20 yıl	46	4,141	,860		
	21 yıl ve üzeri	36	4,273	,536		

$p<0,05$

Tablo 9’da katılımcıların psikolojik sermayelerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). **H₅ hipotezi**, “Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri çalışma süresine göre farklılaşmaktadır” **reddedilmiştir**.

Tablo 10’da ise, katılımcıların psikolojik sermaye, özyeterlilik, umut, psikolojik dayanıklılık boyutlarına verdiği cevaplar unvana göre değerlendirildiğinde gruplar arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir ($p<0,05$). **H₆ hipotezi**, “Kadın çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri unvana göre farklılaşmaktadır” **kabul edilmiştir**.

Tablo 10. Katılımcıların Unvan Durumuna Göre Farklılıklarının Analizi

	Unvan/Pozisyon	N	Ort.	SS.	F	Sig.
Pozitif Psikolojik Sermaye	Hasta bakıcı	36	3,685	,879	3,714	<u>,003</u>
	Sekreter	72	3,873	,596		
	Hemşire	115	3,985	,562		
	Doktor	43	4,081	,631		
	Yönetici	15	4,362	,388		
	Sağlık Teknisyeni	131	4,053	,630		
İyimserlik	Hasta bakıcı	36	3,514	,910	1,911	,091
	Sekreter	72	3,653	,759		
	Hemşire	115	3,737	,728		
	Doktor	43	3,826	,673		
	Yönetici	15	4,083	,638		
	Sağlık Teknisyeni	131	3,828	,758		
Psikolojik Dayanıklılık	Hasta bakıcı	36	3,594	,923	3,900	<u>,002</u>
	Sekreter	72	3,967	,674		
	Hemşire	115	3,974	,782		
	Doktor	43	3,935	,754		
	Yönetici	15	4,493	,500		
	Sağlık Teknisyeni	131	4,098	,747		
Umut	Hasta bakıcı	36	3,708	,957	2,807	<u>,017</u>
	Sekreter	72	3,896	,638		
	Hemşire	115	4,004	,558		
	Doktor	43	4,116	,745		
	Yönetici	15	4,211	,469		
	Sağlık Teknisyeni	131	4,088	,640		
Özyeterlilik	Hasta bakıcı	36	3,852	1,02	3,859	<u>,002</u>
	Sekreter	72	3,919	,777		
	Hemşire	115	4,139	,667		
	Doktor	43	4,337	,749		
	Yönetici	15	4,589	,537		
	Sağlık Teknisyeni	131	4,139	,732		

p<0,05

Pozitif psikolojik sermaye ölçeği bazında farklılıkların hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için yapılmış olan “Post Hoc” test sonuçları Tablo 11’de görülmektedir.

Tablo 11. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğinde Unvana Göre Çoklu Karşılaştırma

I (Unvan)	J (Unvan)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	p
Hasta Bakıcı	Hemşire	-,2995*	,1194	,013
	Doktor	-,3957*	,1413	,005
	Yönetici	-,6768*	,1922	,000
	Sağlık Teknisyeni	-,3675*	,1177	,002
Hemşire	Hasta bakıcı	,2995*	,1194	,013
	Yönetici	-,3772*	,1717	,029
Yönetici	Hasta bakıcı	,6767*	,1922	,000
	Sekreter	,4889*	,1775	,006
	Hemşire	,3772*	,1717	,029

* p<0,05

Tablo 11’de görüleceği üzere; hasta bakıcıların pozitif psikolojik sermayelerinin diğer gruplardan daha düşük olduğu, hemşirelerin pozitif psikolojik sermayelerinin hasta bakıcılardan daha yüksek yöneticilerden ise daha düşük olduğu; yöneticilerin pozitif psikolojik sermayelerinin ise hasta bakıcı, sekreter ve hemşirelerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. “Psikolojik Dayanıklılık” Boyutunda Katılımcıların Unvanına Göre Çoklu Karşılaştırma

I (Unvan)	J (Unvan)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	p
Hasta bakıcı	Sekreter	-,3722*	,1543	,016
	Hemşire	-,3795*	,1443	,009
	Doktor	-,3404*	,1708	,047
	Yönetici	-,8989*	,2323	,000
	Sağlık Teknisyeni	-,5033*	,1422	,000
Doktor	Hasta bakıcı	,3404*	,1708	,047
	Yönetici	-,5585*	,2267	,014
Yönetici	Hasta bakıcı	,8989*	,2323	,000
	Sekreter	,5267*	,2145	,015
	Hemşire	,5194*	,2075	,013
	Doktor	,5585*	,2267	,014

*p<0,05

Tablo 12’de görüleceği üzere; hasta bakıcıların psikolojik dayanıklılıklarının diğer gruplardan daha düşük olduğu, doktorların psikolojik dayanıklılıklarının yöneticilerden daha düşük, hasta bakıcılardan daha yüksek olduğu, yöneticilerin psikolojik dayanıklılıklarının ise hasta bakıcı, sekreter, hemşire ve doktorlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 13. “Umut” Boyutunda Unvana Göre Çoklu Karşılaştırma

I (Unvan)	J (Unvan)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	p
Hasta bakıcı	Hemşire			
	Doktor	-,2960*	,1258	,019
	Yönetici	-,4079*	,1489	,006
	Yard. Sağlık	-,5028*	,2025	,013
	Teknisyeni	-,3795*	,1240	,002
Yönetici	Hasta bakıcı	,5028*	,2025	,013
Sekreter	Yard. Sağlık	-,1919*	,0967	,048
	Teknisyeni			

* p<0,05

Tablo 13’te görüleceği üzere; hasta bakıcıların umutlarının diğer gruplardan daha düşük düzeyde olduğu, yöneticilerin umutlarının hasta bakıcı, sekreter ve hemşirelerden daha yüksek olduğu, sekreterlerin dayanıklılıklarının ise yardımcı sağlık teknisyenlerinden daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 14. “Özyeterlilik “ Boyutunda Katılımcıların Unvanına Göre Çoklu Karşılaştırma

I (Unvan)	J (Unvan)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	p
Hasta bakıcı	Hemşire	-,2873*	,1431	,045
	Doktor	-,4854*	,1693	,004
	Yönetici	-,7370*	,2303	,001
	Sağlık Teknisyeni	-,2779*	,1410	,049

Sekreter	Doktor	-,4182*	,1444	,004
	Yönetici	-,6699*	,2127	,002
Yönetici	Hasta bakıcı			
	Sekreter	,7370*	,2303	,001
	Hemşire	,6699*	,2127	,002
	Yard. Sağlık	,4498*	,2057	,029
	Teknisyeni	,4591*	,2043	,025

Tablo 14'te görüleceği üzere; hasta bakıcıların özyeterliliklerinin diğer gruplardan daha düşük olduğu, sekreterlerin özyeterliliklerinin doktor ve yöneticilerden daha düşük olduğu, yöneticilerin özyeterliliklerinin ise diğer gruplardan daha yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Pozitif psikoloji yaklaşımının ürünü olan pozitif psikolojik sermaye, örgütler için önemli bir değer olan insan unsurundan etkili bir şekilde yararlanmak, insan kaynağının gerçek potansiyelini kullanmak ve arttırmak için önemli bir çerçeve sunmaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalar pozitif psikolojik sermayenin çalışan devamsızlığı (Erkuş ve Fındıklı, 2013), stres (Avey, Luthans ve Jensen, 2009), örgütsel bağlılık (Youssef ve Luthans, 2007; Aslan, 2017), iş tatmini (Kaplan ve Bıçkes, 2013), iş performansı (Luhans, Avey, Avolio ve Peterson, 2010) gibi bireysel ve örgütsel düzeyde pek çok davranış değişkeniyle ilişkili olduğunu göstermektedir.

Bu araştırma, özel hastane sektörü kadın çalışanları örnekleminde psikolojik sermayenin demografik faktörler bakımından farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma bulguları kadın çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi, aylık gelir değişkenleri açısından farklılaşmadığını göstermektedir. Diğer yandan pozitif psikolojik sermayenin unvana göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Katılımcılardan pozitif psikolojik sermayesi en düşük seviyede olanların hasta bakıcılar en yüksek seviyede olanların ise yöneticiler olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç alan yazınla paralellik göstermektedir. Benzer bulguya Erkmen ve Esen (2012), McMurray ve ark., (2010) tarafından yapılan çalışmalarda da ulaşılmıştır. Erkmen ve Esen (2012) tarafından bilişim sektöründe yapılan çalışmada yönetici olarak çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonucu yöneticilerin gerekli bilgi birikiminin olması, teknik ve insan ilişkileri becerilerinin gelişmiş olması, kurumda çalıştıkları süre boyunca pek çok sorunun üstesinden gelebilme gibi olması gereken özelliklere bağlamak mümkündür. Diğer bir ifadeyle kendi mesleğinin inceliklerini anlayan yöneticilerin psikolojik kaynaklarının da artması da muhtemeldir.

Bireyin psikolojik durumunu yansıtan ve psikolojik bir kapasite olarak ifade edilen psikolojik sermaye algısının pek çok faktöre göre azalması ya da artması mümkündür. Bu nedenle bu alanda yapılan araştırmaların farklı evren ve örnekleme tekrarlanması öncelikle alan yazını geliştirmek ve diğer araştırma sonuçlarını desteklemek açısından önemli olacağı düşünülmektedir. Bu araştırma kapsamında yapılan alan yazın araştırması sonucunda pozitif psikolojik sermayenin daha çok diğer örgütsel davranış değişkenleriyle ilişkisi ile pozitif psikolojik sermayenin örgütsel davranış değişkenlerine etkisinin incelendiği görülmektedir. Daha sonra yapılacak araştırmalar için pozitif psikolojik sermayeye bireysel ve örgütsel düzeyde etki edebilecek araştırma modellerinin test edilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akduru, H. E. (2019). *Farklılık İkliminin Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisinde Etik Liderlik ve Psikolojik Güvenliğin Rolü: Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Aslan, İ. (2017). *Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algıları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Siirt Üniversitesi, Siirt.

- Avey, J., Luthans F. and Jensen, S. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover. *Human Resource Management*, 48(5): 677-693.
- Çalışkan, S. C. ve Erim, A. (2010). Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri (pod) ile Yeni Araştırma Modelleri Kurma Arayışları: Pod'nin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik ve Sinizm Üzerindeki Etkileri, 18. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Adana.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1): 121-137.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2012). Bilişim Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2): 55-72.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2): 302-318.
- Gable, S. L. and Haidt, J. (2005). What (and why) is Positive Psychology?, *Review of General Psychology*, 9(2): 103-110.
- Guan, C. S., Li Y. and Ma, H. (2017). The Mediating Role of Psychological Capital on the Association Between Occupational Stress and Job Satisfaction Among Township Cadres in a Specific Province of China: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(972): 1-12.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe Yöntem Analiz*. Ankara:Seçkin Yayıncılık.
- Kaplan, M. ve Bıçkes, D.M. (2013). The Relationship Between Psychological and Job Satisfaction: A Study of Hotel Businesses in Nevşehir. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2): 233-242.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye:Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2): 343-350.
- Kızanıklı, M. ve Çöp, S. (2017). Otel İşletmesi Çalışanlarında Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Algısı Arasındaki İlişki. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3): 268-287.
- Luthans, F., Luthans, K. and Luthans, B. (2004). Positive Psychological Capital: Going beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47(1): 45-50.
- Luthans, F. and Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33(3): 321-349.
- Luthans, F., Youssef, C. M. and Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. and Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital Measurement and Relationship With Performance and Satisfaction. *Personal Psychology*, 60(3): 541-572.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J. and Peterson, S. J. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1): 41-67.
- McMurray, A. J., Pirola-Merlo, A., Sarros, J. C. and Islam, M. M. (2010). Leadership, Climate, Psychological Capital, Commitment, and Wellbeing in A Nonprofit Organization. *Leadership and Organizational Development Journal*, 31(5): 436-457.

- Munro, B. H. (2005). *Statistical Methods for Health Care Research*. Philadelphia:Lippincott Williams & Wilkins.
- Schermelleh, K., and Moosbrugger, 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. and Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology. *American Psychologist*, 55(1): 5-14.
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook of Hope*. San Diego: Academic Press.
- Stajkovic, A. S. and Luthans, F. (1998). Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*, 26(4): 62-74.
- Şen, C., Mert İ.S. ve Eroğlu, K. (2019). Çalışanların Psikolojik Sermaye Alt Boyutlarının Demografik Özellikler Bağlamında Değişkenliği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4): 1171-1192.
- Şevik, Ü. (2019). *Algılanan Örgütsel Politika ile Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti ve Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Werner, E. E. and Smith, R. S. (1982). *Vulnerable but Invincible: A Study of Resilient Children*, New York: McGraw-Hill.
- Yıldız, H. ve Örü, E. (2016). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1): 269-285.
- Youssef, C. M. and Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in The Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resiliency, *Journal of Management*, 33(5): 774-800.
- Yılmaz, F. (2020). Pozitif Psikolojik Sermayenin Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi, *International Journal of Management and Administration*, 4(4): 71-83.
- Tösten, R. ve Özgan, H. (2017). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerine İlişkin Algılarının İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(62): 867-889.



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Turizm Arz ve Talebine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz: Eskişehir Örneği*

Prof. Dr. Nurullah UÇKUN, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, e-posta: nuckun@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5073-5644](https://orcid.org/0000-0001-5073-5644)

Öğr. Gör. Ali DOĞANTEKİN, Yozgat Bozok Üniversitesi Sorgun Meslek Yüksekokulu, e-posta: alidogantekin@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-3081-4884](https://orcid.org/0000-0003-3081-4884)

İbrahim DEMİR, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: ibrahimdemir88@gmail.com

ORCID ID: [0000-0001-7035-0792](https://orcid.org/0000-0001-7035-0792)

Öğr. Gör. İlker KILIÇ, Yozgat Bozok Üniversitesi Akdağmadeni Meslek Yüksekokulu, e-posta: ilker.kilic@bozok.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-0617-2260](https://orcid.org/0000-0003-0617-2260)

Arş. Gör. Yasin Emre OĞUZ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: yeoguz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2139-4278](https://orcid.org/0000-0002-2139-4278)

Öz

Turizm arzı kısa vadede değiştirilemeyen bir yapıya sahiptir. Bu nedenle turizm arzı belirlenirken bir önceki dönemin turizm talebi esas alınmakta ve Cobweb teoremi kullanılmaktadır. Bu durum, turizmde talebin tahmin edilmesini diğer sektörlerle göre daha önemli kılmaktadır. Yapılan bu araştırmada da Eskişehir turizmine yönelik öneriler geliştirilmesi planlanmıştır. Bu kapsamda, 2020-2023 yılları arasında Eskişehir'i ziyaret edecek turist sayıları tahmin edilmiş ve bu tahminler doğrultusunda turizm arz ve turizm talebi arasında karşılaştırmalar yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, turizm talebinin göstergesi olarak 2000-2019 yılları arasında Eskişehir'i ziyaret eden turist sayıları resmi istatistik kurumlardan toplanmıştır. Devamında ise ARMA model kurularak gelecek yıllara yönelik talep tahmininde bulunulmuştur. Araştırmanın bulgular bölümünde tahmin edilen turizm talebi ve mevcut turizm arzı arasında kıyaslamalar yapılmıştır. Araştırma sonucunda Eskişehir'in tesisleşme anlamında yeterli seviyeye ulaştığı belirlenmiştir. Bundan sonra yapılacak olan yatırımların ise eğlence, yiyecek- içecek ve diğer tamamlayıcı turizm tesislerine kaydırılmasının ve mevcut arzın kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmasının gerektiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm Talebi, Turizm Arzı, Talep Tahmini, Eskişehir.

Makale Gönderme Tarihi: 15.09.2020

Makale Kabul Tarihi: 19.10.2020

Önerilen Atıf: Uçkun, N., Doğantekin, A., Demir, İ., Kılıç, İ., Oğuz, E. Y. (2020). Turizm Arz ve Talebine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz: Eskişehir Örneği, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 4(6), 403-418.

© 2020 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.

* Bu çalışma, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi BAP birimi tarafından desteklenen 2017-17-D29 kodlu projeden üretilmiştir.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2020, 4(6): 403-418

DOI: [10.29226/TR1001.2020.233](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.233)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

A Comparative Analysis on Tourism Supply and Tourism Demand: The Case of Eskisehir

Prof. Dr. Nurullah UÇKUN, Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, e-mail: nuckun@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5073-5644](https://orcid.org/0000-0001-5073-5644)

Lecturer Ali DOĞANTEKİN, Yozgat Bozok University, Vocational School of Sorgun, e-mail: alidogantekin@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-3081-4884](https://orcid.org/0000-0003-3081-4884)

İbrahim DEMİR, Eskişehir Osmangazi University, Institute of Social Sciences, e-mail: ibrahimdemir88@gmail.com,

ORCID ID: [0000-0001-7035-0792](https://orcid.org/0000-0001-7035-0792)

Lecturer İlker KILIÇ, Yozgat Bozok Üniversitesi, Vocational School of Akdağmadeni, e-mail: ilker.kilic@bozok.edu.tr,

ORCID ID: [0000-0003-0617-2260](https://orcid.org/0000-0003-0617-2260)

Research Assit. Yasin Emre OĞUZ, Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, e-mail: yeoguz@ogu.edu.tr,

ORCID ID: [0000-0002-2139-4278](https://orcid.org/0000-0002-2139-4278)

Abstract

Tourism supply has a structure that can not be changed in the short term. For this reason, while determining the tourism supply, the tourism demand of the previous period is taken as basis and the Cobweb theorem is applied. This makes the forecast of tourism demand even more important than the other sectors. In this research, it is planned to develop suggestions for the tourism of Eskisehir. In this context, the number of tourists to visit Eskisehir between 2020 and 2023 was estimated and a comparison was made between tourism supply and tourism demand in line with these estimates. For this purpose, the number of tourists visiting Eskisehir between 2000 and 2019 as an indicator of tourism demand was collected from official statistical institutions. Subsequently, ARMA model was established and demand forecasts were made for the coming years. In the findings section of the study, the estimated tourism demand and the current tourism supply were compared. As a result of the research, it was determined that Eskisehir reached a sufficient level in terms of tourism facilities. It was determined that the investments to be made from now on should be shifted to entertainment, food and beverage and other complementary tourism facilities and studies should be carried out to increase the quality of the current supply.

Keywords: Tourism Demand, Tourism Supply, Demand Forecasting, Eskişehir.

Received: 15.09.2020

Accepted: 19.10.2020

Suggested Citation: Uçkun, N., Doğantekin, A., Demir, İ., Kılıç, İ., Oğuz, E. Y. (2020). Turizm Arz ve Talebine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz: Eskişehir Örneği, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 4(6), 403-418.

© 2020 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Turizm arzı kısa vadede değiştirilemeyen bir yapıya sahiptir. Bu nedenle arzın belirlenmesi için öncelikle talebin tespit edilmesi gerekmektedir. En genel ifadeyle talep, belirli bir malın veya hizmetin belirli bir piyasada, belirli bir anda ve muhtemel fiyatlar karşısında, alıcıların o mal veya hizmetlerden satın almayı düşündükleri miktarlar şeklinde tanımlanmaktadır. Tanımda yer alan mal ve hizmet kavramlarının her ikisi de turistik faaliyetler çerçevesinde değerlendirildiğinde ise turizm talebi ortaya çıkmaktadır (Olalı ve Timur, 1998). Turizm talebi "yeterli satın alma gücüne ve boş zamana sahip olup belirli bir zaman diliminde belirli bir hedef doğrultusunda turizm mal ve hizmetlerinden faydalanan ya da yararlanmak isteyen kişi ya da kişiler topluluğu" olarak tanımlanmaktadır (Kozak vd., 2017: 92).

Turistik mal ve hizmetlerin turizm alanı dışında kalan başka alanlarda da çok fazla sayıda ikamesinin olması, lüks nitelikteki mal ve hizmetlerin turistik mal ve hizmetlerin yerini kolayca almasına yol açmaktadır. Bu durum turizm talebinin esnek yapıda seyretmesine neden olmaktadır. Bununla birlikte turistik tüketime konu olan mal ve hizmetler arasında aşırı rekabette önemli bir husustur (Olalı ve Timur, 1998). Genel anlamda turizm talebi üç farklı şekilde oluşmaktadır. Bunlar; bir turizm destinasyonuna giderek turizm faaliyetlerine doğrudan katılan "efektif talep", seyahat etmeleri için uyarılmış ancak, gerek zaman ve gerekse parasal kısıtlamalar nedeniyle bu isteğini gerçekleştiremeyen "potansiyel talep", uyarıldığında seyahat edebilen ancak, sunulan olanaklar ve faaliyetler hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan "ertelenmiş turizm talebi" şeklinde ifade edilmektedir (Kozak vd., 2017). Ayrıca turizm talebinin kendine has bazı karakteristik özellikleri bulunmaktadır. Bunlardan ilki turizm talebinin bağımsızlık özelliğidir. Buna göre turizm talebi kişiden kişiye farklılık gösteren bir yapıda hareket etmektedir. İnsanları seyahate yönelten nedenler çok çeşitli olabildiğinden kişilerin turizme katılma amaçları da farklılık gösterebilmektedir. Diğer bir özelliği ise çok yönlü olmasıdır. Fiziksel bir rahatlığa, psikolojik bir mutluluğa ulaşmak için seyahat eden kişilerle, ticari amaçla seyahat eden kişiler arasında farklılıklar olduğu gibi; konaklama alanındaki gıda, eğlence, diğer mal ve hizmetler gibi değişik ihtiyaçların baskısı ve yoğunluğuna göre de farklılıklar bulunmaktadır. Ayrıca turizm talebi esnek bir yapıdadır. Turizm talebinin ikame imkânlarının fazla olması, tüketimdeki tercihlere ekonomik, sosyal, politik ve mali nitelikteki unsurların etkisinin fazla olması turizm talebini de aşırı esnek kılmaktadır. Diğer taraftan mevsimsellik özelliği taşımaktadır. Buna göre; turizm talebi belirli mevsimlerde yoğun bir artış gösterebilmektedir. Turizm mal ve hizmetleri arasında aşırı rekabet vardır. Turizm mal ve hizmetleri, ekonomideki lüks ve kültürel nitelikteki diğer mal ve hizmetlerle yoğun rekabet halindedir. Kişisel harcanabilir gelirlerin kullanılabilmesi ile ilişkilidir. Turizm talebi bireylerin gelir durumuna bağlıdır ve talebin gelir esnekliği oldukça fazladır. Ülkelerin gelişmişlik seviyesine göre farklılık göstermektedir. Farklı gelişmişlik seviyesindeki ülkelerde yaşayan insanların turizme yönelik farklı boyutlarda gereksinim, istek ve beklentileri bulunmaktadır (Ünlüöner vd., 2011).

Araştırmanın diğer bir önemli konusu ise turizm arzıdır. Turizm arzı, bir destinasyonun (bölge veya ülke) belirli bir dönem içerisinde turistlere satmaya hazır oldukları turistik ürün ve zenginliklerin tamamı şeklinde ifade edilmektedir (Timur, 2014). Turizm arzı turizmin kendi özgü karakteristik özellikleri sonucu olarak iktisattaki arzdan bazı farklılıklar taşımaktadır. Buna göre turizm arzının belli başlı özellikleri ise şu şekilde sıralanmaktadır. Turizmde yatırım maliyetleri yüksektir, turist gruplarının homojen olmayışı farklılaştırılmış ürün gruplarını zorunlu kılmaktadır. Turistik ürünlerin tüketildikleri yer üretildikleri ya da bulundukları yerdir, diğer bir ifadeyle üretim ve tüketimleri eş zamanlıdır. Hizmetin yoğun olması nedeniyle tek düzeleşme ve otomasyon olanakları kısıtlıdır. Turizm arzı kısa ve orta vadede esnek değildir. Diğer bir ifadeyle büyük değişikliklere uğramamaktadır. Destinasyonların farklı zenginliklere sahip olmaları, farklı uzaklıkları ve mevsimsellik özelliği ile turizm arzı tam rekabet piyasasına en uzak piyasa türlerinden biri olarak kabul edilmektedir (Ünlüöner vd., 2011).

Bu çalışmada, Eskişehir'in turizm talebi ve turizm arzı arasında kıyaslamalar yapılması ve sektöre önerilerde bulunulması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda öncelikle 2000–2019 yılları arasında Eskişehir'i ziyaret eden turist sayıları toplanmış ve veri seti oluşturulmuştur. Devamında zaman serisi analizleri kullanılarak 2020–2023 arasında yönelik tahminlerde bulunulmuştur. Araştırmada turizm arzının

göstergesi olarak konaklama tesisi istatistikleri kullanılmıştır. Turizm arzını oluşturan konaklama işletmelerinin yatırım maliyetlerinin oldukça yüksek olduğu ve söz konusu çoğu işletmenin devlet teşviki ile yapıldığı bilinmektedir. Bu noktada gerek girişimcilerin başarısız olmaması gerekse kamu malının ziyan edilmemesi adına akademik çalışmalara ihtiyaç duyulduğu düşünülmektedir. Buradan hareketle, 2020–2023 yıllarına yönelik yapılan tahminler ile günümüzdeki mevcut turizm arz kapasitesi kıyaslanmıştır. Araştırmanın son aşamasında ise Eskişehir’i ziyaret eden turistlerin hizmet kalitesinden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anket uygulanmıştır. Anket uygulanmasının temel nedeni turizm arz ve talebi arasındaki kıyaslamaların yanı sıra turistlerin mevcut faaliyetlerden tatmin düzeylerinin de ortaya konulmasıdır. Bu durum araştırmanın hem özgün değerini hem de önemini oluşturmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmada nicel araştırma yaklaşımlarından faydalanılmıştır. Bu kapsamda iki aşamalı bir analiz yöntemi kullanılmıştır. Analizin ilk aşamasında, Eskişehir turizm talebinin tahmin edilmesi amacıyla nicel tahmin yöntemlerinden olan zaman serileri analizinden yararlanılmıştır. Zaman serileri ile ilgili analizlerde E-views programı kullanılmıştır. Analizin ikinci aşamasında ise Eskişehir’i ziyaret eden turistlerin hizmet kalitesine yönelik algıları tanımlayıcı istatistikler aracılığıyla irdelenmiştir. Anket ile ilgili analizlerde SPSS programı kullanılmıştır.

Analizin ilk aşamasına geçmeden önce zaman serileri ile ilgili bazı açıklamalar yapılması gerekmektedir. Genel ifadeyle zaman serileri, ardışık olarak toplanmış gözlem değerleri hakkında yorumlar yapılması prensibine dayanmaktadır. Yapılan gözlemlerin zaman içerisinde düzenli olarak toplanmış olması sağlıklı bir analizin ön koşulu olarak kabul edilmektedir (Sevüktekin ve Çınar, 2014). Turizm arzının verimli ve etkin kullanılabilmesinin turizm talebin doğru tahmin edilmesi ve planlanması ile mümkün olacağı düşünülmektedir. Aşağıda talep tahmini ile ilgili kullanılan ve bazı farklılıklara sahip talep tahmin yöntemleri üzerinde durulmuştur. Talep, işletmelerin iş karlılığının anahtarıdır. Dolayısıyla, gelecekte beklenecek talebe yönelik gerçekleştirilecek tahminler tüm planlama faaliyetleri için büyük bir önem arz etmektedir. Turizm talebine ilişkin doğru tahminler ise turizm ile ilgili faaliyet yürüten işletmelerin etkili planlama yapabilmesi için gereklidir. Bu gerekliliğin altında yatan husus turistik ürünlerinin dayanıksız ürünler olmasıdır (Song ve Witt, 2000). Dolayısıyla, turizm sektöründe de diğer tüm sektörler gibi güvenilir verilere dayanan doğru tahminlere ihtiyaç duyulmaktadır.

Turizmde talebin etken faktörlere karşı duyarlı olması ve hizmetlerin dayanıksızlık özelliği, bu sektördeki talep tahminlerini daha da önemli duruma getirmektedir (İçöz, 2005). Kaç turiste hizmet verileceği ve turistlerin hizmet ihtiyacı, talebin mevsimsellik durumu gibi hususlarla birlikte altyapı ve üstyapı, turistik çekicilikler, tanıtım, yatak kapasitesi, ulaşım imkânları ve diğer hizmetlere ilişkin alınacak kararlar da akla yatkın bir şekilde gerçekleştirilmiş doğru talep tahminlerine bağlı olarak değişim göstermektedir (Uysal ve Crompton, 1985). Yöneticilerin ve yatırımcıların operasyonel bakımdan taktik ve stratejik kararlar alabilmesine yardımcı olan doğru talep tahminleri, özellikle hükümetler açısından turizm talebine göre yatak kapasitesi, saha planlaması, ulaşım olanakları ve kalkınma gibi turizm altyapısı için gereklilikleri yapılandırmada oldukça ihtiyaç duyulan verilerdir (Huang vd., 2012: 377). Gelecekteki turist sayısının tahmini, oluşturulacak turizm politika ve planlarına temel bilgi sağlayan bir gösterge olması nedeniyle çok önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir (Chu, 2009). Doğru tahminler, hem özel hem de kamu sektörleri için değerli olmakla birlikte tahminleme, özel sektör için mal ve hizmetlerde kıtlık ya da fazlalıklardan kaçınmayı planlama noktasında çok önemlidir. Otel odaları, uçak koltukları ve araba kiralama gibi envanteri yapılamayan birçok turizm ürünü için tahminleme daha da kayda değer bir hal almaktadır (Dharmaratne, 1995).

Turizm sektöründe tahminin doğruluğunun karar alıcılar ve uygulayıcılar tarafından anlaşılması gerekmektedir. Endüstriyel uygulamalar söz konusu olduğunda turizm uygulayıcıları farklı kaynaklardan gelen turistlere yönelik öngörülen değerleri kontrol edebilirler ve söz konusu talebe ait doğru tahminlerin elde edilmesiyle belirli pazar bölümlerinde değişiklik yapılmasını planlayabilirler. Politika yapıcılar tahmin modellerini yorumlayarak, çeşitli bölgelerden gelen turizm talebindeki artışa

veya azalışa katkıda bulunan temel faktörleri analiz edebilirlerdir. Bu uygulayıcılar, turizm tahmin modellerinin anlaşılabilirliğine göre; altta yatan esas unsurları anlayabilirler. Dolayısıyla politika yapıcılar, turizm projelerini ve ilgili altyapı geliştirme faaliyetlerini de doğru ve makul bir şekilde planlayabilirler (Xu vd., 2016).

Turizm talebinin tahmin edilmesi gerek bireylerin gerekse de kamu veya özel sektör temsilcilerinin ve hatta hükümetlerin geleceğe yönelik yapacakları turizm planlamalarında ihtiyaç duydukları önemli bir unsurdur. Öyle ki, fiyatlandırma, tanıtım ve stratejik pazarlama programları ile beşerî, doğal ve sermaye kaynaklarının doğru noktalara yönlendirilebilmesi hususunda şu anki talebin belirlenmesi ve geleceğe ışık tutacak doğru ve güvenilir talep tahminleri hayati role sahiptir. Bir turizm destinasyonunu ziyaret edecek olan turist sayısının ve bunların gereksinim duyacağı mal ve hizmetlerle birlikte dönerselliğin de tahmin edilmesi; altyapı, konaklama, ulaşım, çekicilik, reklam ve tanıtım başta olmak üzere birçok hizmetin planlanması ve diğer sektörlerle koordine edilmesi o bölgedeki turizm gelişiminin yanı sıra uzun dönemde de rekabet gücü ve destinasyon başarısı açısından da önem taşımaktadır (Bahar ve Kozak, 2012).

Özellikle, belirli bir zaman diliminde geçerli fiyat düzeylerinde mal veya hizmet satın almak isteyenlerin toplamı yani "efektif talep" genel ekonomi bakımından yadsınamaz bir önem taşımaktadır (Bull, 1996). Öyle ki, belirli bir zaman aralığında turistik merkezleri ziyaret edenler, bu kişilerin geldikleri yerler, konaklama ve geceleme gibi büyüklüklere ait toplamlar turizm talebini ülke düzeyinde tahmin etmeye çalışanların sıkça kullandıkları veriler olmuşlardır. Temel haliyle turizmde talep tahmini üç önemli soruya cevap vermeye yardımcı olmaktadır (Uysal ve Crompton, 1985);

- Belirli bir zaman aralığında bir destinasyona ne kadar turist gelecektir?
- Destinasyon en iyi pazarlama fırsatlarını hangi kaynaklarla sunar?
- Destinasyona yönelik turist ziyaretleri üzerinde en etkili olacak faktörler hangileridir?

Turizm yatırımlarının itici gücü turizm talebidir. Ayrıca, turizm yatırımları talepteki nitel ve nicel gelişmenin bir fonksiyonu olduğundan yatırıma yönelik planlamalar talebe ilişkin gerçekleştirilecek tahminler sonucunda programlanmaktadır. Turizm talebini belirleyen faktörlerin başında gelir, fiyat, ulaşım maliyeti ve döviz kuru gelmektedir (Zortuk ve Bayrak, 2013). Bu ve diğer tüm faktörler talep tahmininde farklı yöntemlerle kullanılmaktadır. Talep tahmini için tek ve en doğru bir model olmadığı (Jain, 2007) için araştırmacılar çoğu zaman mevsimsellik ve trendler gibi değişkenleri de göz önüne alarak birden fazla modellenmiş uygulamalar bölge dinamikleri için en doğru sonucu veren modelin sonuçlarını kullanması tercih edilmektedir (Soysal ve Ömürgönülşen, 2010; Pindyck ve Rubinfeld, 1998).

Literatür incelendiğinde, özellikle Box-Jenkins (ARIMA) modellerinin turizm talebi tahmininde tutarlılığı ve performansı ön plana çıktığı görülmektedir (Lim ve McAleer, 2002; Kulendran ve Witt, 2001). Box ve Jenkins'in 1970 yılında literatüre kattıkları otoregresif hareketli ortalamalar modelleri (ARIMA) geçtiğimiz kırk yıl içinde turizm talep tahmini araştırmalarında oldukça yaygın bir şekilde kullanılmıştır. 2000 yılı öncesinde konu ile ilgili çalışmaların %70'ten fazlasında ARIMA modellerinin birçok farklı versiyonu kullanılmıştır. Kullanım yaygınlığı değerlendirildiğinde basit ARIMA veya onun mevsimsellik değişkenini de barındıran versiyonu olan mevsimsel otoregresif hareketli ortalamalar (SARIMA) modellerinin talep tahmini için kullanışlı olduğu söylenmektedir. Ayrıca belirtmek gerekir ki, özellikle karar vericilerin turizm talebinin mevsimsel değişimine olan ilgisi ve turizm sektöründe mevsimselliğin baskın bir unsur oluşu SARIMA modellerinin geçtiğimiz yıllarda popülerliğini giderek arttırmıştır (Song ve Li, 2008).

Bu araştırmada Eskişehir turizm talebinin tahmin edilmesinde de zaman serileri kullanılmıştır. Zaman serilerinin en önemli kullanım amacı mevcut verilerden yola çıkarak gelecek için tahminler yapılması olarak kabul edilmektedir (Sevüktekin ve Çınar, 2014). Ancak tahmin edilecek zamanın uzaması durumunda, sonraki dönemlere yönelik öngörülerin güvenilirliği de ters orantılı olarak değişim göstermektedir. Zaman serisi modelleri, teorik temellere dayalı olması gerekli olmayan ve verilere

dayanan modeller olarak kabul edilmektedir. Bu yönüyle zaman serisi modellerine kuramsız modeller de denilmektedir (Bails ve Peppers, 1993; Tarı, 2014).

Otoregresif Süreç: AR(p)

Otoregresif süreç, bağımlı değişkenin geçmişteki değerlerine bakılarak, gelecekte alabileceği muhtemel değerleri tahmin etmek amacıyla kullanılmaktadır. Bu modellerin temel amacı ön raporlama yapmak ve öngörülerde bulunmaktır. Otoregresif süreç üç başlık altında incelenmektedir (Sevüktekin ve Çınar, 2014):

- **AR(1):** Birinci dereceden otoregresif süreç anlamına gelmektedir. Ar(1) yapıya sahip modelin formülü aşağıdaki gibidir:

$$Y_t = \bar{\phi} + \phi Y_{t-1} + \varepsilon_t \quad t=1,2,3,\dots, T$$

Birinci derece otoregresif modelde "6" bir kesme parametresidir. Y_t bağımlı değişken, Y_{t-1} ise bağımlı değişkenin 1 önceki dönemine karşılık gelmektedir. Y_{t-1} değişkeninin parametresi ϕ_1 -1 ile +1 arasında değer aldığındaki durağan AR(1) yorumu yapılabilmektedir. Ekonomik zaman serisinde en fazla karşılaşılan model AR(1) modelidir (Box vd., 2015).

- **AR(2):** İkinci dereceden otoregresif süreç anlamına gelmektedir. AR(2) yapısındaki modelin formülü:

$$Y_t = \bar{\phi} + \phi_1 Y_{t-1} + \phi_2 Y_{t-2} + \varepsilon_t \quad t=1,2,3,\dots, T$$

AR(2) modelleri ekonomik zaman serilerinde sıklıkla karşılaşılan diğer bir modeldir. Genellikle otoregresif süreçlerin geliştirilmesiyle birlikte ortaya çıkmaktadır. AR(1) modelinde kullanılan değişkenler ve parametreler AR(2) modelinde de geçerlidir. Aralarındaki en belirgin fark durağanlığın tespit edilmesinde ortaya çıkmaktadır. AR(2) modellerinde durağanlık aşağıdaki koşullar altında gerçekleşmektedir (Sevüktekin ve Çınar, 2014):

$$\phi_1 + \phi_2 < 1$$

$$\phi_2 - \phi_1 < 1$$

$$-1 < |\phi_2| < 1$$

- **AR(p):** P dereceden otoregresif süreç anlamına gelmektedir. AR(p) modellerinin hesaplanmasında kullanılan formül aşağıdaki gibidir:

$$Y_t = \bar{\phi} + \phi_1 Y_{t-1} + \phi_2 Y_{t-2} + \dots + \phi_p Y_{t-p} + \varepsilon_t$$

P değeri ile anlatılmak istenen, sürecin gecikme sayısıdır. Süreç 1. gecikmede AR(1), 2. gecikmede AR(2) olarak tanımlanmaktadır. AR(p) ise otoregresif sürecin genel formülüdür.

Hareketli Ortalama Süreci: MA(q)

Otoregresif modellerde Y_t 'nin geçmiş değerlerinin ağırlıklı toplamı ve hata terimi birbirine bağlıdır. Hareketli ortalama modelinde Y_t süreci, gecikmeli hata terimlerinin ağırlıklı toplamı ile ilişkilendirilmektedir (Orhunbilge, 1999; Tarı, 2014). Genel olarak hareketli ortalama süreci formülü ise aşağıdaki şekildedir:

$$Y_t = \mu + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1} + \theta_2 \varepsilon_{t-2} + \dots + \theta_q \varepsilon_{t-q}$$

Hareketli ortalama süreci genel anlamda üç başlık altında incelenmektedir:

- **MA(1):** Birinci dereceden hareketli ortalama anlamına gelmektedir. MA(1) denklemi aşağıdaki şekilde gösterilmektedir:

$$Y_t = \mu + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1}$$

Birinci dereceden hareketli ortalama süreci en basit hareketli ortalama sürecidir. Bir dönemlik gecikme üzerinden hesaplanmaktadır. Sadece bir dönemlik belleğe sahip bir zaman serisidir. Diğer bir ifadeyle, Y_t sadece Y_{t+1} ile Y_{t-1} korelasyonludur (Sevüktekin ve Çınar, 2014).

- **MA(2):** İkinci dereceden hareketli ortalama anlamına gelmektedir. MA(2) denklemi aşağıdaki gibi gösterilmektedir:

$$Y_t = \mu + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1} + \theta_2 \varepsilon_{t-2}$$

- **MA(q):** Q dereceden hareketli ortalama anlamına gelmektedir. Tanımda yazılan genel formül ile tahmin yapılmaktadır:

$$Y_t = \mu + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1} + \theta_2 \varepsilon_{t-2} + \dots + \theta_p \varepsilon_{t-p}$$

Otoregresif süreçlerde olduğu gibi hareketli ortalama sürecinde de gecikmeler üzerinden yorum yapılmakta ve zaman serileri isimlendirilmektedir. Diğer bir ifadeyle, MA(2) ikinci dereceden, MA(q) ise q dereceden hareketli ortalama olarak adlandırılmaktadır.

Otoregresif Hareketli Ortalama Süreci: ARMA(p,q)

Ekonometrik araştırmalarda önemli bir aşama da verilerin gerçekleşme şekillerinden yararlanarak modelin tahmin edilmesidir. Zaman serilerinde otoregresif ve hareketli ortalamalar sürecinden bahsettikten sonra, bu iki tip süreci de içinde barındıran otoregresif hareketli ortalama sürecine (ARMA) de değinmek gerekmektedir. ARMA(p,q) modelinin formülle gösterimi aşağıdaki gibidir (Nelson, 1993):

$$Y_t = \phi + \phi_1 Y_{t-1} + \dots + \phi_p Y_{t-p} + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1} + \dots + \theta_q \varepsilon_{t-q}$$

- **ARMA(1,1):** Birinci dereceden otoregresif hareketli ortalama süreci olarak adlandırılmaktadır. ARMA süreci AR ve MA bileşenlerinin bir kombinasyonudur ve formülle gösterimi şu şekildedir:

$$Y_t = \phi + \phi_1 Y_{t-1} + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1}$$

Formülden de anlaşılacağı üzere ayrı ayrı açıklanan otoregresif süreç ve hareketli ortalama sürecinin özelliklerini birlikte gösteren zaman serisi modeli otoregresif hareketli ortalama süreci (ARMA) olarak adlandırılmaktadır.

Otoregresif Bütünleşik Hareketli Ortalama Süreci: ARIMA(p,d,q)

Otoregresif süreç (AR), hareketli ortalama süreci (MA) ve otoregresif hareketli ortalama süreci (ARMA) üzerine yapılan araştırmalar serinin durağan olduğu varsayımına dayanmaktadır. Ancak gerçek hayatta bu varsayım çoğu zaman geçerli değildir (Sevüktekin ve Çınar, 2014). Buradan hareketle otoregresif bütünleşik hareketli ortalama sürecini (ARIMA) homojen durağan olmayan ancak durağanlık yöntemleriyle durağan hale dönüştürülmüş süreçler olarak tanımlamak yerinde olacaktır (Günay vd., 2007). Genel formülü ise aşağıdaki gibidir:

$$Y_t = \phi_1 Y_{t-1} + \phi_2 Y_{t-2} + \dots + \phi_p Y_{t-p} + \phi + \varepsilon_t - \theta_1 \varepsilon_{t-1} - \theta_2 \varepsilon_{t-2} - \dots - \theta_q \varepsilon_{t-q}$$

Otoregresif bütünleşik hareketli ortalama sürecinin temel amacı zaman serilerinin hareketlerini açıklamaktır. Bu hareketlerin açıklanmasında kullanılan temel yaklaşım ise gözlemlenen değerin geçmiş dönemlerdeki ağırlıklı ortalamalarının toplamı ve rassal şok bileşimleri olarak kabul edilmektedir. Genel bir ifadeyle zaman serisi modelleri (AR, MA, ARMA, ARIMA), ekonometrik araştırmaların önemli amaçlarından biri olan öngörü ve tahminde kullanılmaktadır. Her ne kadar yapılan tahminler örneklem yaşanan döneminin politik ve konjonktürel şartları üzerinden yapılsa da bu zaman serisi modellerinin ekonometrik bir temele dayandırılmak zorunda olmaması araştırmacıların işini kolaylaştırmaktadır. Literatürde bu modellerle alakalı olarak genel felsefe "bırakın da veriler konuşsun" şeklinde ifade edilmektedir (Unay, 1978).

Araştırmada Kullanılan Analiz Yöntemleri

Bu araştırmada, Eskişehir turizm talebinin tahmin edilmesi amacıyla zaman serileri analizlerinin kullanılmasına karar verilmiştir. Bu kapsamda 2000-2019 yılları arasında Eskişehir'i ziyaret eden turist sayıları çeyrek dönemler halinde toplanmış ve veri seti oluşturulmuştur. Devamında, toplanan verilere ARMA model kapsamında analizler yapılmış ve önümüzdeki yıllarda gerçekleşmesi muhtemel turist

sayıları tahmin edilmiştir. Eskişehir'in turizm arzı ile ilgili verilerin toplanmasında ikincil verilerden yararlanılmıştır. Bu kapsamda, turizm arzının göstergesi olarak Eskişehir'de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin yatak sayıları esas alınmış ve tablolar halinde verilerek yorumlanmıştır.

Araştırma kapsamında, 2000–2019 yılları arasında Eskişehir'i ziyaret eden turist sayısı verileri Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) veri tabanından derlenmiştir. Ayrıca diğer istatistiki göstergeler olan; yatak kapasitesi, tesis sayısı, geceleme sayısı ve ortalama kalış süresi gibi veriler TÜİK, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) veri tabanlarından derlenmiştir. Bu ilgili istatistiklerin hem kontrolünde hem de eksiklerin tamamlanmasında da Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve Eskişehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile yüz yüze görüşülmüştür.

Analizin son aşamasında turizm arzına yönelik sağlıklı kıyaslamalar yapılabilmesi adına ziyaretçilerin mevcut turizm arzına yönelik algılarının tanımlayıcı istatistikler aracılığıyla incelenmesine karar verilmiştir. Buradan hareketle, Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği Eskişehir'i ziyaret eden turistlere uygulanmıştır. Bu kapsamda 500 adet anket dağıtılmıştır. Bu anketlerden 16 tanesinin tam olarak doldurulmadığı görülmüştür. Dolayısıyla 484 adet eksiksiz doldurulan anket üzerinden analizler yapılmıştır.

BULGULAR

Araştırma bulguları üç başlık altında ele alınmıştır. Birinci başlığın altında Eskişehir arzına yönelik bulgular yer almaktadır. İkinci başlıkta Eskişehir turizm talebine yönelik bulgulara ve talep tahmini bulgularına yer verilmiştir. Üçüncü başlıkta ise Eskişehir'i ziyaret eden turistlerin 5'li likert tipi anketle ile ölçülen hizmet kalitesi algıları yer almaktadır.

Eskişehir Turizm Arzına Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu aşamasında, Eskişehir turizm arzının göstergesi olarak işletme sayıları, yatak kapasiteleri ve oda sayıları esas alınmıştır. Eskişehir'de faaliyet gösteren işletmeler kuruluş şekillerine göre üç başlık altında değerlendirilmektedir. Bunlar; turizm yatırım belgeli işletmeler, turizm işletme belgeli işletmeler ve belediye belgeli işletmelerdir.

Turizm Yatırım Belgeli İşletmelere Yönelik Bulgular

Eskişehir'de faaliyet gösteren turizm yatırım belgeli işletmelerin tesis sayıları, oda sayıları ve yatak kapasitesine ait değerler tablolar aracılığıyla sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Tablo 1. Eskişehir'deki Turizm Yatırım Belgeli İşletmelere Yönelik Bulgular

Yıllar	Turizm Yatırım Belgeli			Yıllar	Turizm Yatırım Belgeli		
	Tesis	Oda	Yatak		Tesis	Oda	Yatak
2000	1	82	182	2010	5	477	914
2001	1	82	182	2011	3	241	482
2002	1	82	182	2012	10	730	1460
2003	1	122	250	2013	9	775	1528
2004	1	122	250	2014	13	857	1692
2005	2	173	346	2015	9	563	1136
2006	2	173	346	2016	9	605	1247
2007	1	65	130	2017	6	336	688
2008	2	119	235	2018	3	342	694
2009	2	119	235	2019	3	342	694

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Eskişehir İl Kültür Turizm Müdürlüğü

Tablo 1 incelendiğinde, Eskişehir'de faaliyet gösteren güncel turizm yatırım belgeli işletme sayısının 3 olduğu görülmektedir. İlgili 3 tesisin toplam 342 odaya ve 694 yatak kapasitesine sahip olduğu söylenebilir. 2000 yılında 1 tesis, 82 oda ve 182 yatak kapasite sahip olan Eskişehir'in yıllar içerisinde

turizm yatırım belgeli konaklama işletmelerindeki arz kapasitesinde bir artış olduğu görülmektedir. En yüksek kapasiteye ise 13 tesis, 857 oda ve 1692 yatak kapasitesi ile 2014 yılında sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Turizm İşletme Belgeli İşletmelere Yönelik Bulgular

Bu başlık altında Eskişehir’de faaliyet gösteren turizm işletme belgeli işletmelere ait tesis sayıları, oda sayıları ve yatak kapasiteleri tablolar halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Tablo 2. Eskişehir’deki Turizm İşletme Belgeli İşletmelere Yönelik Bulgular

Yıllar	Turizm İşletme Belgeli			Yıllar	Turizm İşletme Belgeli		
	Tesis	Oda	Yatak		Tesis	Oda	Yatak
2000	8	355	678	2010	14	952	1899
2001	8	355	678	2011	16	1047	2079
2002	9	433	799	2012	17	1095	2167
2003	8	406	754	2013	21	1281	2518
2004	8	406	754	2014	21	1276	2502
2005	11	675	1332	2015	26	1761	3489
2006	11	675	1332	2016	32	2138	4233
2007	12	783	1548	2017	31	2095	4151
2008	14	922	1826	2018	36	2337	4634
2009	14	922	1826	2019	36	2337	4634

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Eskişehir İl Kültür Turizm Müdürlüğü

Tablo 2’ye göre, 2019 yılında Eskişehir’de faaliyet gösteren 36 adet turizm işletme belgeli konaklama tesisi, 2337 oda ve 4634 yatak bulunmaktadır. Eskişehir’deki turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin sayısının 2000 yılından 2019 yılına kadar genel olarak bir artış içinde olduğu tablodan anlaşılmaktadır.

Belediye Belgeli İşletmelere Yönelik Bulgular

Bu başlık altında Eskişehir’de faaliyet gösteren belediye belgeli işletmelere ait tesis sayıları, oda sayıları ve yatak kapasiteleri tablolar halinde verilmiş ve yorumlanmıştır.

Tablo 3. Eskişehir’deki Belediye Belgeli İşletmelere Yönelik Değerler

Yıllar	Belediye Belgeli			Yıllar	Belediye Belgeli		
	Tesis	Oda	Yatak		Tesis	Oda	Yatak
2000	13	338	682	2010	11	344	606
2001	13	333	662	2011	25	777	1552
2002	13	333	662	2012	25	777	1552
2003	11	328	615	2013	25	777	1552
2004	13	333	662	2014	25	777	1552
2005	11	328	615	2015	25	777	1552
2006	10	312	554	2016	25	777	1552
2007	11	344	606	2017	25	777	1552
2008	11	344	606	2018	29	1053	2245
2009	11	344	606	2019	29	1053	2245

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Eskişehir İl Kültür Turizm Müdürlüğü

Tablo 3 incelendiğinde, 2019 yılı itibariyle Eskişehir’de faaliyet gösteren belediye belgeli konaklama işletme sayılarının 29 olduğu tespit edilmiştir. Mevcut 29 tesiste 1053 oda ve 2245 adet yatak bulunmaktadır. Diğer taraftan belediye belgeli tesis sayısının son yıllarda pek fazla bir değişiklik olmadığı görülmektedir.

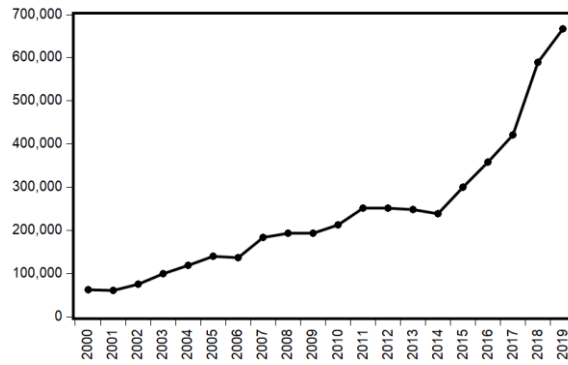
2019 yılı itibarıyla, Eskişehir’de faaliyet gösteren 68 konaklama işletmesi olduğu görülmüştür. İlgili işletmelerde 3732 oda ve 7573 yatak bulunduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle, Eskişehir’de bir gün içerisinde 7573 kişinin konaklamasına yetecek kadar yatak kapasitesi olduğunu söylemek mümkündür. Bu kapasite 365 gün tamamen dolu olarak çalıştığında da toplamda 2,764 milyon turisti ağırlayabilmektedir.

Eskişehir Turizm Talebine Yönelik Bulgular

Araştırma kapsamında, Eskişehir turizmine yönelik veriler; Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Eskişehir İl Kültür Turizm Müdürlüğü, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) veri tabanlarından derlenmiştir. Türkiye’de turizm alanında faaliyet gösteren işletmeler turizm belgeli ve belediye belgeli olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bu araştırmada da incelemeler bu ayrım göz önüne alınarak yapılmıştır.

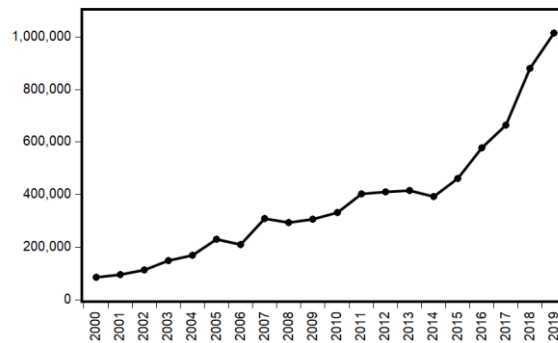
Konaklama İşletmelerine Yönelik Bulgular

Bu başlık altında Eskişehir’de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin 2000–2019 yılları arasında konaklama sayıları, geceleme sayıları, ortalama kalış süreleri ve doluluk oranları grafikler aracılığıyla incelenmiş ve yorumlanmıştır.



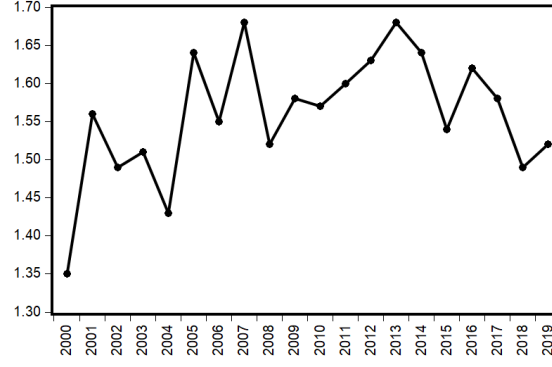
Şekil 1. Konaklayan Turist Sayısına Yönelik Bulgular

Şekil 1’e göre Eskişehir’e yönelik turizm talebinin 2000 yılından 2011 yılına kadar sürekli bir artış içinde olduğu görülmektedir. Her ne kadar 2011 yılında bir düşüş yaşanmış olsa da Eskişehir’de faaliyet gösteren turizm belgeli işletmelerde konaklayan turist sayısının artan bir grafiğe sahip olduğunu söylemek mümkündür.



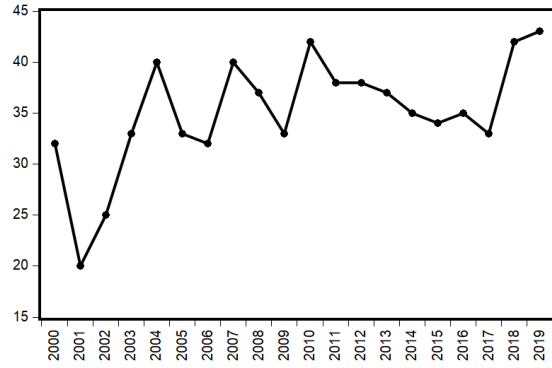
Şekil 2. Geceleme Sayısına Yönelik Bulgular

Şekil 2 incelendiğinde, Eskişehir’de faaliyet gösteren turizm belgeli işletmelerdeki geceleme sayısı grafiğinin artan bir eğilime sahip olduğu görülmektedir.



Şekil 3. Ortalama Kalış Süresine Yönelik Bulgular

Şekil 3 incelendiğinde ortalama kalış sürelerinin en düşük olduğu yıl 2000 olarak görülmektedir. Bu grafikte dikkat çeken en önemli unsur ise Eskişehir ortalama kalış süresinin 20 yıl içerisinde hiçbir zaman 2'nin üzerine çıkmamasıdır.



Şekil 4. Doluluk Oranlarına Yönelik Bulgular

Şekil 4 incelendiğinde, Eskişehir'de faaliyet gösteren konaklama işletmelerin doluluk oranlarının düzensiz bir şekilde hareket ettiği ifade edilebilir. Diğer dikkat çeken unsur ise ortalamanın hiçbir dönemde %45'i üzerine çıkmamış olmasıdır.

Talep Tahmini Bulguları

Analizin bu bölümünde, 2000-2019 yılları arasında Eskişehir'i ziyaret eden turist sayıları çeyreklik halinde toplanmıştır. Verilerin toplanmasında Eskişehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü veri tabanından yararlanılmıştır. Verilerin çeyreklik olarak toplanmasının temel nedeni ise gözlenen veri sayısının artırılmasıdır. Veri seti incelendiğinde, serilerde mevsimsellik unsuru bulunduğu görülmüştür. Mevsimsel düzeltmenin yapılmasında Tramo/Seats yönteminden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında 2023'e kadar olan turist sayılarının tahmin edilmesi planlanmaktadır. Bu amaçla başlangıç noktası olan 2000 yılının birinci çeyreğinden 2019'un dördüncü çeyreğine kadar olan veriler üzerinden ARMA modeli kurulmuştur.

Tablo 4. AR(1) ve MA(4) Modeli Bulguları

Değişkenler	Katsayılar	Std. Hata	T İstatistikleri	Olasılık
C	0,214290	0,860427	2,490514	0,0151
AR(1)	-0,347230	0,091894	-3,185433	0,0021
AR(4)	-0,267041	0,121796	-2,192534	0,0316
R-Squared	0,214295	Akaike Info Criterion		21,66620
A. R-Squared	0,192470	Schwarz Criterion		21,75890
F-Statistic	9,818711	Prob(F-Statistic)		0,000170

Tablo 4'te yer alan bulgular incelendiğinde, değişkenlerin ve kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ($p<0,050$). Analizin devamında modelin geçerliliği yönelik olarak korelogram testi bulguları incelenmiştir. Yapılan incelemeler sonucunda modelde otokorelasyona rastlanmamıştır. Devamında ise modelde değişen varyansa yönelik incelemeler yapılmış ve değişen varyansa da rastlanmamıştır. Bu kapsamda da ARMA(1,4) modeli kurulmuş ve tahminler yapılmıştır.

Tablo 5. Eskişehir Yönelik Talep Tahmini

YILLAR	TAHMİN
2020	703421
2021	772142
2022	846210
2023	954512

Tablo 5'te ARMA(1,4) modeli kapsamında Eskişehir'in 2023 yılına kadar olan talep tahmini değerleri yer almaktadır. Buna göre 2023 yılında yaklaşık 1 milyon kişinin Eskişehir'i ziyaret etmesi beklenmektedir. Ancak bu tahminlerin ceteris paribus şartlar altında ve tahmin yapılan dönemin konjonktürel şartlarında yapıldığı unutulmamalıdır.

Hizmet Kalitesi Algısına Yönelik Bulgular

Analizin son aşamasında, Eskişehir'i ziyaret eden turistlerin hizmet kalitesi algıları ve tekrar ziyaret niyetleri SPSS programı aracılığıyla ortalama değerler (mean values) üzerinden incelenmiştir. Bu analizin amacı turizm arzı ve talebi ile ilgili kıyaslamalarda kullanılmasına yardımcı olmaktır. Bu kapsamda öncelikle katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni hali, mesleği, aylık geliri ve konakladıkları otel türleri gibi özelliklerine ilişkin bulgular tablola halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Tablo 6. Katılımcıların Özelliklerine Yönelik Bulgular

Cinsiyet	N	Yüzde %
Erkek	258	53,3
Kadın	226	46,7
Yaş	N	Yüzde %
18 – 29 yaş arası	188	38,8
30 – 39 yaş arası	125	25,8
40 – 49 yaş arası	68	14,0
50 – 59 yaş arası	58	12,0
60 yaş ve üstü	45	9,3
Eğitim Durumu	N	Yüzde %
İlkokul mezunu	40	8,3
Ortaokul mezunu	26	5,4
Lise mezunu	117	24,2
Lisans mezunu	254	52,5
Lisansüstü mezunu	47	9,7
Medeni Durum	N	Yüzde %
Bekâr	206	42,6
Evli	278	57,4
Aylık Gelir	N	Yüzde %
2000 TL ve altı	83	17,1
2001 TL – 3000 TL arası	108	22,3
3001 TL – 4000 TL arası	120	24,8
4001 TL – 5000 TL arası	119	24,6
5001 TL ve üstü	54	11,2

Konaklanan İşletme Türü	N	Yüzde %
Belediye Belgeli	62	12,8
2 Yıldızlı	60	12,4
3 Yıldızlı	190	39,9
4 Yıldızlı	104	21,5
5 Yıldızlı	68	14,0
Toplam	484	100

Tablo 6'ya göre katılımcıların %53,3'ü (258) erkeklerden, %46,7'si (226) kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımına bakıldığında ise; %38,8'i (188) 18–29 yaş arasında, %25,8'i (125) 30–39 yaş arasında, %14'ü (68) 40–49 yaş arasında, %12'si (16) 50–59 yaş arasında ve %9,3'ü 60 yaş üstü olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumları, %52,5'i (254) lisans mezunu, %24,2'si (117) lise mezunu, %9,7'si (47) lisansüstü mezunu, %8,3'ü (40) ilkokul mezunu ve %5,4'ü (26) ortaokul mezunu olarak belirlenmiştir. Katılımcıların medeni hallerine göre dağılımları; %57,4'ünün (278) evli ve %42,6'sının (206) bekâr olduğunu göstermektedir. Katılımcıların aylık gelirleri göz önüne alındığında, %17'inin (83) 2000TL ve altı, %22,3'ünün (108) 2001–3000TL arası, %24,8'inin (120) 3001–4000 TL arası, %24,6'sının (119) 4001–5000TL arası, %11,2'sinin (54) 5001TL ve üstü gelire sahip olduğu görülmüştür. Son olarak katılımcıların %39,3'ünün (190) 3 yıldızlı otellerde, %21,5'inin (104) 4 yıldızlı otellerde, %14'ünün (68) 5 yıldızlı otellerde, %12,8'inin belediye belgeli otellerde, %12,4'ünün 2 yıldızlı otellerde konakladıkları görülmektedir. Analizlerin son aşamasında katılımcılara uygulanan SERVQUAL ölçeğine yönelik tanımlayıcı istatistikler aracılığıyla incelenmiştir (Tablo 7).

Tablo 7. Katılımcıların Anket Cevaplarına Yönelik Bulguları

İfadeler	Ortalama
Otelin görünümü, konseptini yansıtmaktadır.	3,520
Otel ve otele ait diğer tesisler, görsel olarak çekicidir.	3,531
Otel çalışanları, iyi giyimli ve bakımlıdır.	3,638
Otelin alt ve üstyapı donanımları, yeterli düzeydedir.	3,417
Otel yönetimi, söz verdiği şekilde hizmet vermektedir.	3,369
Otel çalışanları, misafirlerin sorunlarını çözmek için ilgi gösterir.	3,402
Otelde sunulan hizmetlere güvenebilirsiniz.	3,433
Otelde sunulan hizmetler, söz verildiği süre içerisinde tamamlanır.	3,347
Otel çalışanları, faaliyetlere ilişkin kayıtları düzenli ve hatasız tutar.	3,411
Otelde sunulacak hizmetlerin yeri ve zamanı, misafirlere duyurulur.	3,353
Otel çalışanları, hızlı ve zamanında hizmet sunarlar.	3,355
Otel çalışanları, her zaman misafirlere yardım etmek isterler.	3,421
Otel çalışanlarına güvenebilirsiniz.	3,464
Otel çalışanları, müşteri mahremiyetine dikkat ederler.	3,545
Otel çalışanları, her zaman naziktirler.	3,461
Otel çalışanları, yöneltilen sorulara cevap verebilecek bilgi ve donanıma sahiptirler.	3,362
Otel çalışanları, misafirlerle bireysel olarak ilgilenirler.	3,291
Otel çalışma saatleri, tüm misafirlere uygundur.	3,355
Otel, misafirlerin menfaatlerini kendi menfaatinden üstün tutar.	3,118
Hizmet Kalitesine Yönelik Algılar	3,401
Bu otelde tekrar konaklamak isterim.	3,145
Bu oteli arkadaşlarıma tavsiye edeceğim.	3,070
Tekrar Ziyaret Niyetine Yönelik Algılar	3,010

Tablo 7 incelendiğinde, katılımcıların hizmet kalitesi algılarına yönelik ortalamalarının 3,401 ve tekrar ziyaret niyetine yönelik ortalamalarının 3,010 olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre Eskişehir'i ziyaret eden turistlerin hem hizmet kalitesine yönelik hem de tekrar ziyaret niyetine yönelik algılarının orta düzeyde olduğu görülmüştür.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Yatırımcıların gelecekle ilgili düşlediklerinin ne kadarının gerçekçi olduğu, genellikle bahsedilen kazanımların elde edilmesi ya da kayıpların yaşanmasından sonra gözlemlenmektedir. Gerçekçi bir yatırımcı; geçmişte edindiği tecrübelerin ışığında, yaşadığı zamanı yorumlayan ve gelecekteki gelişmeleri tahmin ederken akılcı yöntemlerle ölçümler gerçekleştiren, alacağı risklerin düzeyini bu yöntemler çerçevesinde belirleyen kişidir. Bu noktadan hareketle, son yıllarda İç Anadolu Bölgesi'nde turizm alanında popülerlik kazanan bir destinasyon olan Eskişehir'in son 19 yılda konaklama endüstrisinde yaşanan arz ve talebe yönelik gelişmeler ele alınmıştır. Bu doğrultuda, arza ait bulguların elde edilmesinde ikincil kaynaklardan faydalanırken, 2023 yılına ait talebin tahmin edilmesinde ARMA modeli kullanılmıştır.

Talep tahmin yönteminde konaklama tesislerinde geceleme yapan ziyaretçi sayıları kullanılmıştır. Gününbirlik olarak Eskişehir'i ziyaret eden turist sayısının son yıllarda artış göstermesi turizm anlamında Eskişehir'e yatırım yapmak isteyenleri girişimcileri yanıltabilmektedir. Araştırmada yapılan tahminlerin bugünün konjonktürel şartları üzerinden yapıldığı ve herhangi bir kriz veya salgınla karşılaşıldığında da değişebileceği göz ardı edilmemelidir. Bu araştırmanın sonuçları, yatırımcılara gelecek yıllar içerisinde Eskişehir'i ziyaret edecek olan kişi sayılarının yıldan yıla sürekli artacağını ancak artış oranlarının yaklaşık %10 düzeyinde seyredeceğini göstermektedir. Dolayısıyla bu sonuç, yatırımcılar için oldukça makul gelebilmektedir. O halde "Yatırımcı söz konusu destinasyona konaklama işletmesi açmalı mıdır?". Bu sorunun gerçekçi bir şekilde cevaplandırılabilmesi için destinasyondaki mevcut arz kaynaklarının da irdelenmesi gerekmektedir. Araştırma bulgularına göre; Eskişehir, mevcut konaklama arzı ile önümüzdeki yıllar içerisinde gelmesi tahmin edilen ziyaretçileri rahatlıkla ağırlayabilecek durumdadır. Çünkü 2019 yılı için Eskişehir'in mevcut arz kapasitesi yaklaşık 3 milyon yatak civarındadır. Bu noktada talebin yetersiz kalması, mevcut ve gelecekteki girişimcilerin konaklama işletmelerine yönelik yatırımlarını olumsuz yönde etkileyebilecektir. Dolayısıyla gelecekteki girişimcilerin, yatırımlarını konaklama işletmesi dışındaki alanlara yapmalarının daha akılcı olabileceği düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında irdelenen bir diğer husus ise; söz konusu destinasyondaki turistlerin hizmet kalite algı düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırma bulguları göstermektedir ki; mevcut konaklama hizmetleri turistlerin beklentilerini karşılama noktasında yetersiz kalmaktadır. Eskişehir'deki konaklama endüstrisinde "tesis", "oda" ve "yatak sayısının" yerine "hizmet kalitesinin" artırılması, turistlerin tesis ve destinasyona bağlılığını olumlu yönde etkileyebilecek ve bu doğrultuda turistlerin tekrar ziyaret etmelerini ve tavsiye niyetlerini arttırabilecektir. Bu durum, mevcut konaklama tesisleri arasındaki fiyat ve kalite açısından rekabeti daha da arttıracaktır. Gerçekleşmesi muhtemel talebin üzerindeki arz artışları, mevcut tesislerin elde ettiği kazançların azalmasına ve maliyetlerini karşılayamamalarına neden olmaktadır. Bu durumda tesis yöneticileri, personel sayısını azaltma yoluyla maliyetleri düşürme eğiliminde hareket edebilmektedirler. Yaşanması muhtemel bu senaryo, mevcut hizmet kalitesinin daha da düşmesine zemin hazırlayabilecektir. Ayrıca hizmet kalitesi algısında yaşanacak bu azalış tekrar ziyaret niyetinin de doğru orantılı olarak azalmasına neden olmaktadır.

Bu bulgular ışığında, Eskişehir'deki mevcut konaklama tesisleri; gelecekteki yıllar için turizm taleplerini karşılayabilecek, ancak müşteri memnuniyetini sağlamakta arzu edilen seviyeye ulaşamamış olacaktır. Buradan hareketle, Eskişehir turizmi için asıl üzerinde durulması gereken noktanın mevcut arz kapasitesini korumak ve hizmet kalitesini daha da arttırmak olduğu aşikârdır. Özellikle iki büyük üniversitede iki büyük turizm fakültesine sahip olan bir şehir için bu planlamanın yapılması o kadar da zor gözükmemektedir. Araştırmanın önceki aşamalarında da değinildiği gibi turizm sektörüne yönelik

olarak yapılan bina yatırımları hem maliyeti yüksek hem de değiştirilmesi zor yatırımlardır. 2023 yılında gelmesi beklenen yaklaşık 1 milyon ziyaretçi mevcut arzla karşılanabilecek durumdadır. Burada gözden kaçırılmaması gereken nokta gelen ziyaretçilerin hizmet kalite algılarının (3,401) ve tekrar ziyaret niyetlerinin (3,010) düşük olmasıdır. Mevcut kalitenin artırılmasının yanında Eskişehir turizmi için ivedilikle yapılması gereken diğer bir hususta turistlerin Eskişehir’de geçirdiği sürenin arttırılmasıdır. Bunun sağlanmasında 2-3 güne yayılmış paket turların (3. yaş turizmine yönelik) etkili olacağı düşünülmektedir. Ayrıca komşu iller gibi Eskişehir de termal turizm açısından gerekli alt yapı olanaklarına sahiptir. Termal turizme yönelik yatırımların da Eskişehir’deki turist ürünün çeşitlendirilmesi açısından etkili olabileceği düşünülmektedir. Turistik ürün farklı bileşenlerden oluşan bir üründür. Eskişehir turizminin arz talep dengesinin ortaya konulması amacıyla yapılan bu araştırma göstermiştir ki, Eskişehir tesisleşme anlamında yeterli seviyeye ulaşmıştır. Ulaşım anlamında da yıllardır yapılan yatırımlar (hızlı tren vb.) meyvelerini vermeye başlamıştır. Bundan sonra yapılacak olan yatırımların yiyecek-içecek işletmelerine ve diğer tamamlayıcı turizm tesislerine (dinlenme, eğlence vb.) kaydırılması daha akılcı olacaktır.

Araştırma konaklama tesislerine yönelik yapılmış olup, yiyecek-içecek ve diğer turizm tesisleri ile ilgili talep tahminlemelerinin irdelenmesinin, söz konusu destinasyonda turizm faaliyetlerinin sağlıklı yatırımlar eşliğinde gelişim göstermesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca, yatırımcıların gelecekte ne gibi risklerle karşı karşıya kalacakları ile ilgili fikir edinmeleri hususunda talep tahmini modellerinden faydalanmaları büyük önem arz etmektedir. Diğer şehirlere yönelik yapılacak olan benzer araştırmaların hem ulusal hem de uluslararası literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Bahar, O. ve Kozak, M. (2012). *Turizm Ekonomisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bails, D.G. and Peppers, L.C. (1993). *Business Fluctuations: Forecasting Techniques and Applications*. New Jersey: Prentice Hall.
- Box, G.E.P., Jenkins, G. M., Reinsel, G.C. and Ljung, G.M. (2015). *Time Series Analysis: Forecasting and Control*. New York: Wiley.
- Bull, A. (1996). *The Economics of Travel and Tourism*. Australia: Longman.
- Chu, F. (2009). Forecasting Tourism Demand with ARMA-Based Methods. *Tourism Management*, 30(5): 740-751.
- Dharmaratne, G.S. (1995). Forecasting Tourist Arrivals in Barbados. *Annals of Tourism Research*, 22(4): 804-818.
- Eskişehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, Erişim Adresi: <http://www.eskisehirkulturturizm.gov.tr/TR-149875/istatistikler.html>, Erişim Tarihi: 19.04.2020.
- Günay, S., Eğrioğlu, E. ve Aladağ, Ç.H. (2007). *Introduction to Single Variable Time Series Analysis*. Ankara: Hacettepe University Press.
- Huarng, K., Hui-Kuang Yu, T. Moutinho, L. and Wang, Y. (2012). Forecasting Tourism Demand by Fuzzy Time Series Models. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 6(4): 377-388.
- İçöz, O. (2005). *Turizm Ekonomisi*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- Jain, C.L. (2007). Benchmarking Forecasting Models. *The Journal of Business Forecasting*, 26(4): 5-18.
- Kozak, N., Akoğlan Kozak, M. ve Kozak, M. (2017). *Genel Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kulendran, N. and Witt, S.F. (2001). Cointegration Versus Least Squares Regression. *Annals of Tourism Research*, 28(2): 291-311.

- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Erişim Adresi: <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istati-.html>, Erişim Tarihi: 21.04.2020.
- Lim, C. and Mcaleer, M. (2002). Time Series Forecasts of International Travel Demand For Australia. *Tourism Management*, 23(4): 389-396.
- Nelson, C.R. (1993). *Applied Time Series Analysis for Managerial Forecasting*. San Francisco: Holden-Day In.
- Olalı, H. ve Timur, A. (1998). *Turizm Ekonomisi*. İzmir: Ofis Ticaret Matbaacılık.
- Orhunbilge, N. (1999). *Zaman Serileri Analizi Tahmin ve Fiyat İndeksleri*. İstanbul: Avcıol Basım Yayım.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Pindyck, R.S. and Rubinfeld, D.L. (1998). *Econometric Models and Economic Forecasts*. New York: McGraw-Hill Education.
- Sevüktekin, M. ve Çınar, M. (2014). *Ekonometrik Zaman Serileri Analizi*. Bursa: Dora Yayıncılık.
- Song, H. ve Li, G. (2008). Tourism Demand Modelling and Forecasting: A Review of Recent Research. *Tourism Management*, 29(2): 1-28.
- Song, H. ve Witt, S.F. (2000). *Tourism Demand Modelling and Forecasting: Modern Econometric Approach*. Netherlands: Elsevier Science Pergamon.
- Soysal, M. ve Ömürgönülşen, M. (2010). Türk Turizm Sektöründe Talep Tahmini Üzerine Bir Uygulama. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1): 128-136.
- Tarı, R. (2014). *Ekonometri*. Kocaeli: Umutepe Yayınları.
- Timur, A. (2014). *Turistik Ürün Politikası*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Erişim Adresi: <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=kategorist>, Erişim Tarihi: 17.04.2020.
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Erişim Adresi: <https://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri/istatistikler> Erişim Tarihi: 28.04.2020.
- Unay, C. (1978). *Ekonomik Konjonktür: Analiz, Teori, Tahmin*. Ankara: Kalite Matbaası.
- Uysal, M. ve Crompton, J.L. (1985). An Overview of Approaches Used to Forecast Tourism Demand. *Journal of Travel Research*, 23(4): 7-15.
- Ünlüöner, K., Tayfun, A. ve Kılıçlar, A. (2011). *Turizm Ekonomisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Xu, X., Law, R., Chen, W. and Tang, L. (2016). Forecasting Tourism Demand by Extracting Fuzzy Takagi-Sugeno Rules from Trained SVMs. *CAAI Transactions on Intelligence Technology*, 1(1): 30-42.
- Zortuk, M. ve Bayrak, S. (2013). Seçilmiş Ülkelere Göre Türkiye'nin Turizm Talebi, *Ekonometri ve İstatistik*, (19): 38-58.



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2020, 4(6): 419-427

DOI: [10.29226/TR1001.2020.234](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.234)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Döviz Kuru ile Enflasyon Arasındaki İlişki: Türkiye Örneği

Dr. Öğr. Üyesi Felor Ebghaei, İstanbul Aydın Üniversitesi, Ekonomi ve Finans Bölümü, e-posta: felorebghaei@aydin.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-9861-2675](https://orcid.org/0000-0002-9861-2675)

Dr. Öğr. Üyesi. Özge Demirkale, İstanbul Aydın Üniversitesi, İşletme Bölümü, eposta: ozgedemirkale@aydin.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-4227-3934](https://orcid.org/0000-0002-4227-3934)

Öz

Bu çalışmada, Türkiye için 1980-2018 dönemine ait zaman serisi verileri kullanılarak enflasyon ile döviz kuru arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın amacı enflasyon ile döviz kuru arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Enflasyon ile döviz kuru arasındaki ilişkiyi incelemek için Granger Nedensellik yaklaşımı kullanılmıştır. Enflasyonu ölçmek için Tüketici Fiyatları Endeksi (TÜFE) verileri kullanılmıştır. Bulgulara göre, döviz kurundan enflasyona doğru tek yönlü bir nedensellik vardır. Dolayısıyla, Türkiye para biriminin değer kaybetmesinin Türkiye ekonomisi için zararlı olduğu anlamına gelmektedir.

Anahtar Kelimeler: Granger-Nedensellik, Enflasyon, Döviz Kuru

Makale Gönderme Tarihi: 27.09.2020

Makale Kabul Tarihi: 9.11.2020

Önerilen Atıf: Ebghaei, F., Demirkale, Ö. (2020). Döviz Kuru ile Enflasyon Arasındaki İlişki: Türkiye Örneği. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 4(6), 419-427.

© 2020 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Relationship between Exchange Rate and Inflation: The Case of Turkey

Assist. Prof. Dr. Felor Ebghaei, Istanbul Aydın University, Department of Economics and Finance, e-mail: felorebghaei@aydin.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-9861-2675](https://orcid.org/0000-0002-9861-2675)

Assist. Prof. Dr. Özge Demirkale, Istanbul Aydın University, Department of Business Management, e-mail: ozgedemirkale@aydin.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-4227-3934](https://orcid.org/0000-0002-4227-3934)

Abstract

In this study, the relationship between exchange rate and inflation were examined by using time series data for Turkey in 1980-2018. The aim of the study is investigating the relationship between inflation and exchange rate. Granger Causality approach has been used to examine the relationship between inflation and exchange rate. Consumer Price Index (CPI) data were used to measure inflation. According to the findings, there is a one-way causality from exchange rate to inflation. Therefore, the devaluation of the Turkish currency will damage the Turkish economy.

Keywords: Granger-Causality, Inflation, Exchange Rate

Received: 27.09.2020

Accepted: 9.11.2020

Suggested Citation: Ebghaei, F., Demirkale, Ö. (2020). The Relationship between Exchange Rate and Inflation: The Case of Turkey, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 4(6), 419-427.

© 2020 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Enflasyon ve döviz kuru ilişkisi, iktisatçılar için her zaman önemli konulardan biri olmuştur. Döviz kuru ile enflasyon ilişkisi özellikle gelişmekte olan ekonomilerde hayati bir öneme sahiptir. Bu ekonomilerde döviz kuru dalgalanmaları, fiyatların genel seviyesini önemli ölçüde etkileyebilir. Dornbuch (1976)'ya göre, yabancı para ile milli para arasındaki değişim oranı olarak kabul edilen döviz kuru düştüğünde, yani yerel para birimi değerlendirildiğinde, fiyatların genel düzeye inmesi beklenir. Döviz kurlarındaki bir değişiklik, döviz kurlarının yanı sıra değiştirilecek ithal mal fiyatları gibi üretim maliyetlerini de etkileyecektir. Buna göre, döviz kuru ile enflasyon arasında çok yakın bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Gelişmekte olan ülkelerde, döviz darboğazına düşmeden ulusal üretimde ve uluslararası rekabette istikrarın sağlanması için yurt içi enflasyonu dikkate alacak döviz kuru politikalarının uygulanması gerekmektedir. Dolayısıyla bu gerçekle ilgili olarak döviz kuru-enflasyon ilişkisinin araştırılmasına ihtiyaç vardır. Sürekli krizlerle karşı karşıya kalan bir ülke olarak Türkiye, yüksek ve kronik enflasyon yaşamaktadır.

Teorik olarak enflasyonun döviz kuru eğilimine paralel olması beklenildiğine göre, döviz kurundaki artışın enflasyonu artırması beklenmektedir. Bu nedenle, bu çalışmada enflasyonu ölçme araçlarından biri olan TÜFE ile döviz kuru arasındaki nedensellik ilişkisi incelenmiştir. Çalışmanın amacına ulaşmak için ilk olarak konu ile ilgili literatüre yer verilmiştir. Bir sonraki bölümde inceleme yöntemi ve kullanılan veri seti ile ilgili bilgiler verilmiştir. Bulgular bölümünden sonra çalışma sonuç bölümü ile tamamlanmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Döviz kuru ve enflasyon ile ilgili literatür, bu iki değişkenin (döviz kuru ve enflasyon) birbirini olumlu etkilediğini göstermiştir (yani iki değişkendenki değişiklikler aynı yöndedir). Literatürde, üç ana enflasyon türü hakimdir: talep - çekme enflasyonu, maliyet artırma enflasyonu ve yapısal enflasyon.

Talep-çekme enflasyonu, toplam talep toplam arzdan çok daha hızlı arttığında ortaya çıkar. Toplam talepteki artış, parasal faktörlerden (yani para arzındaki artış) ve gerçek faktörlerden (gerçek çıktı talebindeki artış) kaynaklanabilir. Yani para arzının üretimden fazla artması, talep-çekme enflasyonuna neden olan en önemli faktörlerden biridir. Ek olarak, enflasyona neden olan gerçek faktörler vergileri ve devlet (kamu) harcamalarını içerir (Vaish, 2011: 499).

Maliyet enflasyonu genellikle tekelci ve oligopolistik piyasa ortamında işçi sendikaları ve firmalar gibi tekeli toplum gruplarından kaynaklanır. Güçlü işçi sendikaları ücretleri yükseltmeye zorlayarak fiyatlarda artışa neden olur. Fiyat seviyesindeki bu tür artışa ücret artış enflasyonu denir. Ayrıca, tekel gücünden yararlanan firmaların da fiyatları yükseltmek için tekel güçlerini kullandıkları ve bunun da genel fiyat seviyesinde bir artışa neden olduğu görülmüştür. Bu tür enflasyona kar iten enflasyon denir. Maliyet enflasyonu örneğin, mahsul kıtlığı nedeniyle gıda fiyatlarının artması ve bazı temel endüstriyel girdilerin fiyatlarındaki artışa atfedilir. Yani, fiyatlardaki bu artış, iç ekonomideki arz darboğazlarından veya ticarete konu olan malların hareketinde darboğazlara neden olan ve arz kıtlığına neden olan uluslararası olaylardan (genellikle savaşlar) kaynaklanmaktadır (Dwivedi, 2009: 548). Yapısalcı görüşe göre, az gelişmiş ülkelerdeki enflasyon, iddialı kalkınma programlarının kaçınılmaz bir sonucudur ve esas olarak bu tür ekonomilerdeki yapısal dengesizliklerden kaynaklanmaktadır. Az gelişmiş ülkelerde yapısal dengesizlikler aşağıdaki gibi özetlenebilir (Dwivedi, 2009: 551);

- ✓ Gıda kıtlığı: gıda talebi ve arzı arasındaki dengesizlik
- ✓ Girdi dengesizliği: sermaye ve fazla emek sıkıntısı, yakıt ve yağ kıtlığı
- ✓ Döviz darboğazları: ihracat ve ithalat arasındaki dengesizlik ve ödeme dengesi açıkları
- ✓ Altyapısal darboğazlar: yetersiz elektrik temini, ulaşım ve iletişim ve telekomünikasyon
- ✓ Sosyal ve politik kısıtlamalar

Yerli paranın değer kaybetmesinin enflasyon üzerindeki etkisine de literatürde yer verilmiştir. Özellikle kriz dönemlerinde yerel paranın değer kaybetmesi enflasyonun bir nedenidir (Livingstone, 1987: 67). Belirli bir ülkenin para biriminin diğer para birimlerine göre düşük bir döviz kuru ithalatı daha pahalı

hale getirir ve ihracatı daha ucuz hale getirir ve bu durum da ülkedeki enflasyonist baskıya katkıda bulunabilir (Colander, 1998: 105).

Dornbusch ve Fisher (1994), Greenaway ve Shaw (1991) ve Mishkin (2001)'e göre, enflasyonun döviz kuru üzerindeki etkisi Satın Alma Gücü Paritesi teorisi ile açıklanabilir. Satın Alma Gücü Paritesine göre, paranın uzun vadede tarafsızlığı, döviz kurlarının yurtiçi ve yurtdışındaki fiyat seviyesindeki değişikliklerin ticaret koşulları üzerindeki etkilerini dengelemedeki potansiyel rolünü göstermektedir. Döviz kurunun belirleyicilerine ilişkin önemli bir görüş, döviz kurlarının, iki ülke arasındaki ticaret hadlerini sabit tutacak şekilde, iki ülke arasındaki fiyat seviyesi davranışlarındaki farklılıkların bir sonucu olarak hareket ettiği teorisidir. Yani, Satın Alma Gücü Paritesi teorisi, döviz kurlarındaki hareketlerin öncelikle farklı ülkeler arasındaki farklı enflasyon oranlarını yansıttığını savunur. Teori, ticaret şartları $\frac{dkF_Y}{F}$ verildiğinde, yabancı fiyat seviyesi (F_Y) ve/veya yurt içi fiyat seviyesi (F) değiştiğinde, döviz kuru (dk) $\frac{dkF_Y}{F}$ 'yi sabit tutacak şekilde değişir. Greenaway ve Shaw (1991), beklentileri Satın Alma Gücü Paritesi kavramı açısından açıklamıştır. Buna göre, Satın Alma Gücü Paritesi doktrini dalgalı döviz kurlarının olduğu bir dünyada döviz kuru hareketlerinin farklı para birimlerinin satın alma gücünü eşitlemeye hizmet ettiğini ileri sürer. Cari döviz kuru, yerel para biriminin sayısı olarak tanımlanırsa;

$$DK = \frac{Y_P}{Y_{BP}}$$

DK: Döviz Kuru

Y_P : Yerli Para Birimi

Y_{BP} : Yabancı Para Birimi

Eğer $\Delta DK > 0$ ise, döviz kuru değer kaybediyor

Eğer $\Delta DK < 0$ ise, döviz kuru değerleniyor

$$DK = E_Y - E_D$$

Yani, cari orandaki değişimler, diğer her şeyi sabit tutarak, dünya enflasyon oranına (E_D) göre yurt içi enflasyon oranı (E_Y) tarafından belirlenir.

Ampirik literatür incelemesi yapıldığında döviz kuru ile enflasyon arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik çalışmalardan örnekler aşağıdaki gibi verilmiştir:

Rowland (2004), Kolombiya ekonomisinde döviz kuru ile enflasyon arasındaki nedensellik ilişkisini 1983-2002 yılları için araştırmıştır. Bulgulara göre, nominal döviz kuru ile enflasyon arasında nedensellik olduğu ortaya çıkmıştır. Özçiçek (2007), Türkiye'de ekonomik krizler ve döviz kuru ile enflasyon ilişkisini 1982-2002 dönemine ait verileri kullanarak incelemiştir. Çalışma sonucuna göre, 1994 ve 2001 kriz döneminde döviz kurundan enflasyon oranlarına geçişkenlik katsayısı yüksek, ancak kriz harici dönemlerde geçişkenlik katsayısı düşmektedir. Omotor, (2008) döviz kuru reformları ve bunun enflasyonist sonuçları üzerine yaptığı çalışmada, 1970-2003 dönemini kapsayan yıllık zaman serisi verilerini kullanarak, Nijerya'daki enflasyonun belirlenmesinde döviz kuru politikası reformlarının önemli olduğunu bulmuştur. Khodeir (2012) 1990-2008 verileri kullanarak Mısır'da döviz kuru ile enflasyon arasındaki ilişki üzerine bir çalışma yürütmüştür. Çalışmanın sonuçları, Mısır'da nominal döviz kuru ile enflasyon arasında nedensellik olduğunu ortaya koydu. Bu, nominal döviz kuru amortismanının enflasyonu artırdığı ve yeni enflasyon seviyesinin döviz kurunda daha fazla değer kaybına neden olduğu anlamına gelir. Güneş (2013) Türkiye için enflasyon oranı ile döviz kuru arasındaki ilişkiyi 2008:1-2012:11 döneminde incelemiştir. Elde edilen sonuçlara göre, döviz kurunun yükselişi ile birlikte enflasyon da artmaktadır. Madesha vd. (2013) Zimbabwe'de döviz kuru ve enflasyon arasındaki ilişkiyi 1980-2007 dönemine ait verileri kullanarak ampirik bir test gerçekleştirmiştir. Bu çalışma çift yönlü nedenselliğin varlığını ortaya koydu. Mandizha (2014) Zimbabwe'de enflasyon ve döviz kuru amortismanı arasındaki bağlantı üzerine bir araştırma yapmıştır. Sonuçlar, nedenselliğin döviz kurundaki değer kaybından enflasyona doğru ilerlediğini gösterdi. Lado

(2015) Güney Sudan'da 2011-2014 dönemine ait verileri kullanılarak döviz kuru ile enflasyon arasındaki ilişkiyi kurmayı amaçlamıştır. Çalışma, geri bildirim olmaksızın döviz kurundan enflasyona tek yönlü bir nedensellik olduğunu ortaya koymuştur. Bu, Güney Sudan para biriminin değer kaybetmesinin Güney Sudan ekonomisi için zararlı olduğu anlamına geliyor. Okur (2017), Türkiye'de 2008:1-2016:4 dönemin verilerini kullanarak döviz kuru ile enflasyon ve faiz oranları arasında nedensellik ilişkisini incelemiştir. Bulgular döviz kuru kanalının enflasyon üzerinde etkili olduğunu göstermiştir.

YÖNTEM

Türkiye'de uygulanan döviz kuru sistemi dönemden döneme değişmektedir. 1980 öncesi dönemde sabit döviz kuru sistemi uygulanıyordu. 1980 sonrası dönemde Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın aldığı karara göre döviz kuru sistemi birbirinden farklılaşmıştır. 1981-1989 dönemi ile 1989 sonrası dönem birbirinden farklıdır. 1980-1989 döneminde sabit döviz kuru sistemi uygulanıyordu. 1989-1999 döneminde serbest değişim sistemi uygulandı. 2000-2001 döneminde günlük artışların belirlendiği sabit kur sistemi uygulanmıştır. 2001 yılının ikinci yarısından itibaren Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası müdahaleleri ile sınırlandırılan serbest döviz sistemi uygulanmaya başlanmıştır (Ebghaei, 2020: 280-281). Bu çalışmada sabit ve serbest değişim sistemlerinin uygulandığı dönem (1981'den itibaren) dikkate alınmıştır. İncelenen dönem 1981-2018 arasındadır ve kullanılan yıllık veriler Türkiye İstatistik Kurumu ve Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'ndan elde edilmiştir.¹

Bu çalışmada kullanılan model, Lado (2015) çalışması dikkate alınarak aşağıdaki şekilde formüle edilmiştir. Model denklem (1) ve (2) ile tanımlanmaktadır:

$$DK_t = \beta_1 T\ddot{U}FE_t + \beta_2 DK_t + \varepsilon_t \quad (1)$$

$$T\ddot{U}FE_t = \beta_3 T\ddot{U}FE_t + \beta_4 DK_t + \varepsilon_t \quad (2)$$

DK: Döviz Kuru

TÜFE: Tüketici Fiyat Endeksi

t: Zaman

ε : Hata Terimi

İki değişken üzerinde Granger Nedensellik testi gerçekleştirirken, aşağıdaki dört olası sonuçtan biri bekleniyordur (Cameron 2005: 385):

- ✓ Döviz Kuru TÜFE'ye TÜFE ise Döviz Kuru'na neden olur.
- ✓ Döviz Kuru TÜFE'ye neden olur ancak TÜFE Döviz Kuru'na neden olmaz.
- ✓ Döviz Kuru TÜFE'ye neden olmaz ancak TÜFE Döviz Kuru'na neden olur.
- ✓ Döviz Kuru TÜFE'ye neden olmaz ve TÜFE de Döviz Kuru'na neden olmaz.

BULGULAR

Birim Kök Testi

Granger nedensellik testinin yapılabilmesi için değişkenlerin durağan olması gerekir. Başka bir ifade ile sahte sonuca uğramamak için zaman serilerinin durağan olup olmadığının incelenmesi gerekir. Bu nedenle modelde kullanılan zaman serileri Augmented Dicky-Fuller (ADF) testi ile test edilmiş ve eşbütünleşme derecesi belirlenmiştir. ADF testinde H_0 hipotezinin reddi (bir birim kökün varlığı) değişkenin durağan olduğu anlamına gelir. H_0 hipotezini reddetmek için, ADF istatistik değeri kritik değerden büyük olmalıdır (mutlak değer biçiminde).

Çalışmada kullanılan değişkenler (döviz kuru ve TÜFE) için ADF istatistik değeri kritik değerden küçük olduğu için H_0 hipotezi (birim kökün varlığı) reddedilmektedir ve değişkenlerin düzey değerlerinde durağan olmadığı ortaya çıkmaktadır. Sonuçlar Tablo 1'de gösterilmektedir. Tablo 1'e göre, Döviz Kuru (DK) ve TÜFE değişkenlerinin (hem trendsiz-sabitsiz hem de sabitli-trendli) ADF

¹ Bu çalışmada kullanılan veriler 2019 yılında toplanmıştır.

istatistik değerleri kritik değerlerden küçüktür (mutlak değer şeklinde). Dolayısıyla, H_0 hipotezi (birim kökün varlığı) kabul ediliyor.

Tablo 1. ADF Birim Kök Testi Sonuçları (Düzey Değerler)

Model	Trendsiz - Sabitsiz		Sabitli - Trendli	
Değişken	ADF İstatistik	Kritik Değer	ADF İstatistik	Kritik Değer
DK	-0.77	-2.97	-2.93	-3.58
TÜFE	-0.80	-2.97	-2.75	-3.58

Tüm değişkenlerin birinci dereceden farkı alınarak tekrar ADF testi yapılmıştır. ADF istatistik değeri kritik değerden (mutlak değer) büyük olduğu için H_0 hipotezi reddedilmiş ve H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonuçlar Tablo 2'de gösterilmektedir. Tablo 2'ye göre, Döviz Kuru (DK) ve TÜFE değişkenlerinin (hem trendsiz-sabitsiz hem de sabitli-trendli) birinci dereceden farkı alındıktan sonra ADF istatistik değerlerinin kritik değerlerden büyük olduğu ortaya çıkmaktadır (mutlak değer şeklinde). Dolayısıyla, H_0 hipotezi (birim kökün varlığı) reddediliyor ve H_1 hipotezi (birim kökün olmadığı) kabul ediliyor. Bu nedenle, değişkenler düzey değerlerinde sabitlenmez ve ilk farklarına göre sabitlenir.

Tablo 2. ADF Birim Kök Testi Sonuçları (Birinci Derece Farklılıklar)

Model	Trendsiz - Sabitsiz		Sabitli - Trendli	
Değişken	ADF İstatistik	Kritik Değer	ADF İstatistik	Kritik Değer
DK	-4.43	-2.97	-4.74	-3.58
TÜFE	-3.45	-2.97	-4.46	-3.58

Granger Nedensellik Testi

Döviz kuru ve enflasyon arasındaki Granger Nedensellik sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3: Döviz Kuru Ve TÜFE Arasındaki Granger Nedensellik Testi

Nedensellik Yönü	Gecikme Sayısı	F-İstatistik	P-Değeri
DK, TÜFE'ye neden olmaz	2	4.1232	0.0560
TÜFE, DK'ya neden olmaz	2	0.0720	0.7032
DK, TÜFE 'ye neden olmaz	4	1.4534	0.0450
TÜFE, DK'ya neden olmaz	4	0.7123	0.4001
DK, TÜFE 'ye neden olmaz	6	2.3640	0.0181
TÜFE, DK'ya neden olmaz	6	0.2432	0.6212
DK, TÜFE 'ye neden olmaz	8	2.3487	0.0180
TÜFE, DK'ya neden olmaz	8	0.1128	0.7430
DK, TÜFE'ye neden olmaz	9	1.4590	0.0459
TÜFE, DK'ya neden olmaz	9	0.1965	0.7032

Tablo 3'e göre, Granger nedenselliğinin sonuçları, nedenselliğin yalnızca tek yönlü olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, üçüncü gecikmeden itibaren, bu çalışma, iki değişken arasında herhangi bir geri bildirim nedenselliği göstermemiştir. Bu, Türkiye'de TÜFE'ye neden olan döviz kuru olduğu anlamına gelir. Bu, birinci gecikmeden dokuzuncu gecikmeye kadar olan tüm gecikmeler için geçerlidir. Sadece onuncu gecikmede iki değişken birbirinden bağımsız hale gelmektedir. Dokuz aylık dönem boyunca TÜFE, döviz kuruna neden olmaz. Döviz kurunun geçmiş değerlerinin, enflasyon oranının geçmiş değerlerinde bulunanların ötesinde, enflasyon oranındaki değişiklikleri tahmin etmek için yararlı bilgiler içerdiği anlamına gelir. TÜFE, Türkiye'deki döviz kurunu etkileyemiyor çünkü para otoriteleri, genel fiyat seviyesindeki artışın neden olduğu halkın satın alma gücündeki düşüşe cevap vermiyor. Bu durumda ithalat fiyatları döviz kurundan yurt içi fiyatlara aktarım mekanizması olarak hareket etmektedir. Türkiye'deki ithalat fiyatları, genel olarak ülkenin tüketimi için daha büyük ölçüde yabancı mallara bağımlı olduğundan, yurt içi genel fiyat seviyesini büyük ölçüde etkiliyor. Diğer ülkelerde, ithalat fiyatlarının yerel fiyat düzeyine etkisi, ülkenin yerel para birimindeki değer kaybının neden olduğu ikame etkisiyle azaltılabilir; Türkiye'de yeterli tüketim malı üretmediğinden bu mümkün değildir.

Fiyat seviyesindeki bir artış, arz ve talebin fiyat esneklikleriyle belirlenir. Bir emtia talebinin fiyat esnekliği olduğu bir durumda, fiyattaki bir artışın bir emtia talebinde büyük bir düşüşe neden olması muhtemeldir ve bu, satıcının emtia fiyatında aşağı doğru bir değişiklik başlatmasına neden olabilir. Türkiye'de ithal mallara olan talep, yurtiçinde alternatiflerin bulunmaması nedeniyle fiyat esnekliği değildir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada, 1981-2019 dönemine ait veriler kullanılarak, Türkiye'de döviz kuru ile enflasyon arasındaki ilişki incelenmiştir. Bulgulara göre, Türkiye'de döviz kurundan enflasyona giden tek yönlü bir bağ olduğu görülmektedir. Bu sonuç, döviz kurunun enflasyon değişiklikleri hakkında bilgiye sahip olduğu, ancak bunun tersi olmadığı anlamına gelmektedir. Döviz kuru, ülkedeki enflasyon değişikliklerinin nedeni olarak görülse de, döviz kurunun yönetim veya güvensizlik durumunun neden olduğu ekonomik ve finansal krizlerin bir belirtisi olduğunu söylemek gerekir.

Diğer taraftan, son yıllarda dolara olan yüksek talep bu para biriminin kıtlığı anlamına gelir ve bu nedenle yerel para biriminin değeri ve dolayısıyla devalüasyonu üzerinde daha fazla baskı uygular.

Enflasyonun döviz kuruna Granger'e neden olmaması kesin olarak bunun doğru olduğu sonucuna varılamaz, ancak döviz kurunu dolaylı olarak etkiliyor olabilir.

Ekonomik olarak, değer kaybının neden olduğu fiyat seviyesindeki bir artış, para otoritelerinin genel fiyat seviyesindeki artışın neden olduğu satın alma gücündeki boşluğu doldurmak için para arzını artıracak anlamına gelir. Bu, yerel paranın daha fazla değer kaybetmesine neden olacaktır. Yani para arzındaki değişimlerle ilgili beklentiler döviz kurunun belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır ve bu nedenle para arzı arttığında döviz kuru aşımı yaşanmaktadır. Ancak, Türkiye'de para otoriteleri, artan fiyat seviyesinin yarattığı boşluğu doldurmak için ülkedeki para arzını veya ücretleri artırıyor. Bir ülkenin yükselen fiyat seviyelerinden zarar görmemesi için, ülkenin para biriminin daha fazla değer kaybindan nasıl kurtarılabilceğine dair net bir ekonomi politikası veya politikaları olmalıdır. Devlet sabit döviz kuru sistemini kullanıyor olsa da, pratikte ekonomi karaborsa döviz kurlarından oldukça etkilenmektedir ve resmi sabit döviz kuru hiçbir yerde ekonominin işleyişini ve dolayısıyla yerel para biriminin değerini etkileyemez ve ne olursa olsun sürekli olarak değer kaybeder.

Bu çalışmanın analiz sonuçları, enflasyonun Türkiye ekonomisinde parasal bir fenomen olduğunu vurgulamaktadır. Bu nedenle merkez bankası, enflasyonun ana nedeni likidite artışları olduğundan, para arzını ekonomik bunalım yaratmayacak derecede kontrol etmelidir. Enflasyon, döviz kurlarından ve enflasyonist beklentilerden etkilendiğinden, Merkez Bankası'nın döviz politikası uygulamasında şeffaf olması, böylece enflasyonun enflasyon beklentilerinden kaynaklanmaması ve daha yönetimli bir döviz kuru politikası ile döviz kurunun aşırı dalgalanmalardan korunması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Cameron, S. (2005). *Econometrics*. İngiltere: McGraw-Hill Education.
- Colander, D.C. (1998). *Macroeconomics*. ABD: The McGraw - Hill Companies.
- Dwivedi, D N. (2009). *Managerial Economics*. Hindistan: Vikas Publishing House.
- Dornbusch, R. (1976). Expectations and Exchange Rate Dynamics. *The Journal of Political Economy*, 84(6): 1161-1176.
- Donrnbusch, R. and Fischer, S. (1994). *Macroeconomics*. ABD: McGraw-Hill INC.
- Ebghaei, F. (2020). Effects of Real Exchange Rate on Economic Growth:Evidence From Turkey. *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 4(4): 278-286.
- Lado, E. (2015). Test of Relationship between Exchange Rate and Inflation in South Sudan: Granger-Causality Approach. *Economics*, 4(2): 34-40.
- Güneş, Ş. (2013). Türkiye’de Kur Rejimi Uygulaması ve Enflasyon İlişkisi Üzerine Bir Analiz. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2): 65-77.
- Greenaway, D. ve Shaw, G.K. (1991). *Macroeconomics: Theory and Policy in the UK*. İngiltere: Basil Blackwell Ltd.
- Khodier, A. N. (2012). Towards Inflation Targeting in Egypt: The Relationship between Exchange Rate and Inflation. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 15(3): 325-332.
- Livingstone, I. (1987). *Economics for West Africa*. Britanya: Heinemann Educational Books.
- Madesha, W., Chidoko, C. and Zivanomoyo, J. (2013). Empirical Test of the Relationship Between Exchange Rate and Inflation in Zimbabwe. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 4(1): 52-58.
- Mandizha, B. (2014). Inflation and Exchange Rate Depreciation: A Granger causality Test at the Naissance of Zimbabwe Infamous Hyperinflation (2001-2005). *Economics and Finance Review*, 3 (9): 22-42.
- Mishkin, F. S. (2001). *The Economics of Money, Banking, and Financial markets*. ABD: Library of Congress Cataloguing-in-Publication Data.
- Okur, A. (2017). Türkiye Ekonomisinde Faiz Oranı ve Döviz Kurunun Enflasyon Hedefi Üzerine Etkisi. *Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13): 146-164.
- Omotor, D.G. (2008). Exchange Rate Reform and its Inflationary Consequences: The Case of Nigeria. *Econmski Pregled*, 59(11): 688- 716.
- Özçiçek, Ö. (2007). Türkiye’de Ekonomik Krizler ve Döviz Kuru Enflasyon İlişkisi, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1): 71-80.
- Rowland, P. (2004). Exchange Rate Pass-Through to Domestic Prices: The Case of Colombia, *Revista Ensayos Sobre Politica Economica*, 22(47): 106-125.
- Vaish, M.C. (2011). *Macroeconomic Theory*. Hindistan: Vikas Publishing House PVT LTD.



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Örgütsel Sinizm ile Problem Çözme Becerisi İlişkisi: Özel Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Prof. Dr. Nilay GEMLİK, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, e-posta:

ngemlik@marmara.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5319-4070](https://orcid.org/0000-0001-5319-4070)

Dr. Öğr. Üyesi Şirin ÖZKAN, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, e-posta:

sozkan@bandirma.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-9153-6481](https://orcid.org/0000-0001-9153-6481)

Dr. Öğr. Üyesi Özgür ÇATAR, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, e-posta:

rocatar@marmara.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5768-0914](https://orcid.org/0000-0001-5768-0914)

Öz

Çalışma, sağlık çalışanlarının problem çözme becerilerini ve örgütsel sinizm düzeylerini belirlemek ve problem çözme becerisi ile örgütsel sinizm arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Araştırma, İstanbul'da bulunan bir özel hastanede 95 hemşire ve 44 hasta danışmanı ile gerçekleştirilmiş, tanımlayıcı türde kesitsel bir çalışmadır. Örgütsel sinizm düzeylerini ölçmek üzere Örgütsel Sinizm Ölçeği ve problem çözme becerilerini değerlendirmek için de Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm toplam puan ortalamalarının 32,93±9,19 ve problem çözme envanteri toplam puan ortalamalarının 95,22±19,91 olduğu belirlenmiştir. “Duygusal sinizm” ile “davranışsal sinizm” alt boyutları ve “problem çözme envanteri” toplam puanı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki belirlenmiştir ($p<0,05$). “Duygusal sinizm” alt boyutu ile problem çözme envanterinin “kaçıncan yaklaşım” alt boyutları arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur ($p<0,05$). Duygusal ve davranışsal sinizm algısı arttıkça problem çözme becerileri konusunda çalışanların kendini yetersiz olarak algılamasının arttığı gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Sinizm, Problem Çözme Envanteri, Sağlık Kurumları

Makale Gönderme Tarihi: 4.10.2020

Makale Kabul Tarihi: 10.11.2020

Önerilen Atıf: Gemlik, N., Özkan, Ş., Çatar, Ö. (2020). Örgütsel Sinizm ile Problem Çözme Becerisi İlişkisi: Özel Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 4(6), 428-441.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2020, 4(6): 442-455

DOI: [10.29226/TR1001.2020.235](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.235)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

The Relationship of Organizational Synism and Problem-Solving Skills: A Research on Private Hospital Employees

Prof. Dr. Nilay GEMLİK, Marmara University, Faculty of Health Sciences, e-mail: ngemlik@marmara.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5319-4070](https://orcid.org/0000-0001-5319-4070)

Assist. Prof. Dr. Şirin ÖZKAN, Bandırma Onyedi Eylül University, Faculty of Health Sciences, e-mail: sozkan@bandirma.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-9153-6481](https://orcid.org/0000-0001-9153-6481)

Assist. Prof. Dr. Özgür ÇATAR, Marmara University, Faculty of Health Sciences, e-mail: rocatar@marmara.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5768-0914](https://orcid.org/0000-0001-5768-0914)

Abstract

The study was conducted to determine the problem-solving skills and levels of organizational cynicism of health workers and to determine whether there is a relationship between problem-solving skills and organizational cynicism. The study was descriptive cross-sectional study and conducted with 95 nurses and 44 patient consultants at a private hospital in Istanbul. The Organizational Cynicism Scale was used to measure the level of organizational cynicism and Problem Solving Inventory was used to assess problem solving skills. It was determined that the overall score averages of organizational cynicism of the health workers participating in the study were 32.93 ± 9.19 and the total score averages of the problem solving inventory were 95.22 ± 19.91 . A positive significant relationship was determined between the sub-dimensions of "emotional cynicism" and "behavioral cynicism" and the total score of "problem solving inventory" ($p < 0.05$). In addition, a positive significant relationship was found between the sub-dimension of "emotional cynicism" and the sub-dimension of the "avoidant approach" of the problem solving inventory ($p < 0.05$). It has been observed that as the perception of emotional and behavioral cynicism increases, employees perception of themselves as inadequate in problem-solving skills increases.

Keywords: Organizational Cynicism, Problem Solving Inventory, Healthcare Institutions

Received: 4.10.2020

Accepted: 10.11.2020

Suggested Citation: Gemlik, N., Özkan, Ş., Çatar, Ö. (2020). The Relationship of Organizational Synism and Problem-Solving Skills: A Research on Private Hospital Employees, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 4(6), 428-441.

© 2020 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Örgütsel sinizm, çalışanların örgütün yapısına ve kurallarına yönelik hayal kırıklığı, hor görme, karamsarlık duyguları besleme ile yönetimin çalışanın haklarını korumadığı, değer vermediği fikrine dayanan negatif tutumu olarak tanımlanmıştır (Taslak ve Dalgın, 2015: 144). Örgütsel sinizm örgüt ve çalışanlar açısından istenmeyen sonuçlar doğurmaktadır. Örgütsel sinizmin neden olduğu olumsuz sonuçlar işe yabancılaşma, umutsuzluk, işten ayrılma niyeti, güven eksikliği, hayal kırıklığı, düşük performans, kişiler arası çatışmalar, işe devamsızlık, tükenmişlik ve düşük iş performansı olarak belirlenmiştir (Grama ve Todericiu, 2016: 49; Bang ve Reio, 2017: 225; Diktaş, 2020: 24). Ayrıca sağlık kurumlarında sağlık çalışanlarının hastalara, hasta yakınlarına ve çalışma arkadaşlarına olumsuz davranmalarına yol açmakta, tüm bunların sonucunda sağlık hizmetinin kalitesini ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir (Aly vd., 2016: 92; Bulut vd., 2019: 65). Viljoen ve Claassen (2017) tarafından yapılan çalışmada örgütsel sinizmin çalışanların stres seviyeleri ve fiziksel sağlığını da olumsuz etkilediği hem fiziksel yorgunluğu hem de tükenmişliği arttırdığı belirlenmiştir. Aynı çalışmada, anksiyete seviyelerinin, kalp hızı, beden kitle indeksi allostatik yük, enflamatuvar göstergesi, C-reaktif protein seviyesi ile ilişkili olduğu da tespit edilmiştir.

Problem, bireyi fiziki veya düşünce yönünden huzursuz eden, kararsızlık yaratan, birçok çözüm alternatifi olan durum olarak tanımlanmaktadır. Problem çözme becerisi ise, bir amaç için çabalarken araya giren engellerin çözümünü bulma sürecidir. Problem çözme süreci her aşamada yüksek düzeyde yetenek ve beceri isteyen zihinsel bir süreçtir. Problem çözme sistematikliğini uygulayan kişiler ve organizasyonlar daha başarılı olabilmektedir. Problem çözme sürecinin doğru uygulanması, çalışanların motive olmasını ve başarılı olmalarını sağlar. Aksi takdirde ise, bireyler problemleri çözmede zorlanır anksiyete düzeyleri artar ve çaresizlik hissedebilirler (Korkmaz vd., 2020: 134). Sağlık kurumları karmaşık klinik uygulamalar, matris örgüt yapısı ve ekip halinde çalışma zorunluluğu olan alanlardır. Tüm bunlara bağlı olarak sağlık kurumları sürekli değişen, birçok çözüm seçeneği olan, kesin çözümü olmayan, çok boyutlu karmaşık problemlerin çözüm beklediği alanlardır. Etkili ve kaliteli sağlık hizmetlerinin sunumu için problem çözme becerilerine sahip sağlık çalışanlarına gereksinim duyulmaktadır (Çelenk ve Topoyan, 2017: 252).

Sağlık kurumları karmaşık yapısı ve yoğun hizmet sunumunun gerçekleştiği alanlar olması nedeniyle örgütsel sinizmin oluşabileceği alanlar olup, bu alanlarda problem çözme becerisi yüksek sağlık çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışmada sağlık çalışanlarının problem çözme becerileri ve örgütsel sinizm düzeylerini belirlemek, problem çözme becerisi ile örgütsel sinizm ilişkisini ortaya koymak amaçlanmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel Sinizm

Sinizm; umutsuzluk, engellenme ve düş kırıklığı olarak tanımlanırken, örgütsel sinizm ise örgüte yönelik inançların, duyguların ve davranışların olumsuz şekillenmesi ve çevresel etkenlere göre örgüte yönelik değişebilen tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Abraham, 2000: 269). Diğer bir tanıma göre de örgütsel sinizm, çalışanların kendi örgütlerinin dürüstlükten yoksun olduğu, adalet, samimiyet gibi ilkelerin örgütsel çıkarlar için feda edildiğine yönelik inançlarıdır (Şantaş vd., 2016: 870).

Örgütsel sinizme neden olan bilişsel, duygusal ve kurumsal birçok etmenden bahsedilebilir. Bunlar; psikolojik sözleşmede ihlaller, adil olmayan yönetim, klasik yönetim, çalışma sürelerinin çok uzun olması, dengesiz güç dağılımı, yüksek iş yükü, mobbing, küçülme, yeniden yapılanma, ani işten çıkarılmalar, yönetici ücretlerinin çok yüksek olması, performans düşüklüğü, işyeri dedikoduları ve örgüt yapısında değişim gibi etmenler gösterilebilir (Nguyen vd., 2018: 183; Taslak ve Dalgın, 2015: 144; Kuo vd., 2015: 2303).

Örgütsel sinizm, değişen teknoloji, emek ve yoğun rekabet ortamında stresli ilişkilerin yaşandığı sağlık mesleklerinde daha çok gözlenebilmektedir. Sağlık mesleklerinde ilişkiler sorunlar üzerine odaklanır ve olumsuz geri bildirimler verilir. Ayrıca olumsuzluktan etkilenenler çözüm konusunda işbirliği ve dayanışma oluşturmamaktadırlar (Erdoğan ve Bedük, 2013). Ayrıca sağlık kurumlarında, yüksek düzeyde uzmanlaşma, farklı eğitim düzeylerinde ekip olarak çalışma zorunluluğu, nöbet ve vardiya şeklinde çalışma sistemi, hatalara tolerans yoktur, acil ve yoğun hizmet sunumu, ertelenemez olması ve matris organizasyon yapısı çalışanlar açısından zorlayıcı bir çalışma ortamı oluşturmaktadır. Bu durum da çalışanların iş doyumunu azaltarak işe yabancılaşmalarına, adaletsiz bir çalışma ortamı olduğu şeklinde olumsuz düşüncelere kapılmalarına ve örgütsel sinizmin oluşmasına uygun zemin oluşturmaktadır (Üreten ve Gemlik, 2016).

Örgütsel Sinizmin Boyutları

Örgütsel sinizm düşünsel boyut, duyuşsal boyut ve davranışsal boyut olarak üç alt boyutta incelenmektedir (Archimi vd., 2018: 907).

Bilişsel (düşünsel) boyut: Örgütün dürüstlük ve bütünlük değerlerine sahip olmadığına dair inanç söz konusudur. Bu nedenle sinizm yaşayan bireyler adalet, dürüstlük ve samimiyet gibi değerlerin eksikliği nedeniyle, örgütlerinin kendilerine değer vermediği, faydalı olmak için ne kadar çaba gösterebilirler bile örgütün bu konuda onlara karşı desteğinin olmadığı ve hatta ihanet ettikleri şeklinde çok negatif düşüncelere sahiptirler. Diğer çalışanları bu düşüncelerle etkilemezler, sadece onlara karşı güvensizlik duyarlar (Akbolat ve Amarat, 2018: 242).

Duyuşsal (duygusal) boyut: Duyuşsal boyut, sinik inançlarla bağlantılı çalışanların örgüte karşı saygısızlık, öfke, sıkıntı ve utanç duyma gibi olumsuz yoğun duygularını kapsamaktadır. Sinik tutumlara sahip bireylerin “kırgınlık, küçümseme, öfke, nefret etme, saygısızlık, hayal kırıklığı, güvensizlik ve ahlaki bozulma” gibi duygularının olduğu belirtilebilir (Akbolat ve Amarat, 2018: 242). Duyuşsal boyutta sinizm daha somutlaşır, bilinçaltında olan düşünceler yavaş yavaş dışarıdan da gözlenmeye ve diğerlerini etkilemeye başlar (Kalağan, 2009: 44).

Davranışsal boyut: Bu boyuta göre, örgütlerinde sinik davranışta bulunan çalışanlar, örgütü açık olarak eleştirirler ve örgüt içi olaylarla ilgili karamsar tutum sergileme eğilimindedirler. Diğer insanları küçümsemeye yönelik, şikayet etme ve eleştiride bulunma gibi davranışlar sergileyebilirler (Erdoğan ve Bedük, 2013: 32). Çalışanların birbirleriyle anlamlı bakışmaları ve küçümser bir şekilde gülümsemeleri sözsüz sinik davranışlara olarak ifade edilebilir (Akbolat ve Amarat, 2018: 243). Bazen çalışanlar, alaycı mizahı kullanarak sinik davranışları ifade edebilmektedirler. Böylece sinik tutuma sahip bireyler örgütlerinin amaçlarıyla alay edebilirler, görev ifadelerini yeniden yazabilirler ve alaycı yorumlarda bulunabilirler (İncesu vd., 2017: 371). Davranışsal boyutta sinizmin son evresi olup tam anlamıyla kendini göstermektedir. Kişiler sinik tutumları göstermekten ve çevrelerini etkilemekten çekinmezler.

Örgütsel Sinizm ile Başetme Yolları

Sağlık çalışanlarının çalışma ortamında oluşabilecek sinik tutumları yöneticileri tarafından fark edilmesi ve önlemler alınması önemlidir (Topçu vd., 2013: 126). Sağlık çalışanlarının çalışma ortamından memnuniyetsiz olmaları, hastalara ve diğer çalışanlara olumsuz olarak yansır. Sağlık bakımının kalitesini olumsuz etkileyecek bir ortamın belirlenmesi önemlidir. Ayrıca tüm yöneticilerin, çalışanlarında sinizmin oluşmasını engelleyecek tedbirleri alması hem örgütün verimlilik ve etkinliğini hem de çalışanların iş tatminini ve performansını arttırmak açısından yararlı olacaktır (Erdoğan ve Bedük, 2013: 32). Duarte (2010) yöneticilik eğitimi alan öğrencilerin derin ve eleştirel düşünme becerilerinin geliştirilmesinin yönetim sorumluluğu aldıklarında etik olmayan davranışlara ve örgütsel sinizme müsaade etmemeleri için panzehir olarak kullanılabileceğini ileri sürmektedir (Duarte, 2010: 4).

Örgütsel sinizmi önlemek için yöneticiler aşağıdaki tedbirleri uygulayabilirler (Sheel ve Vohra, 2016: 1387; Erdoğan ve Bedük, 2013: 32; Aytaş, 2016: 69; Karayaka, 2019: 39)

- Yöneticilerin, çalışanlarını desteklemesi, açık ve duru bir yönetim düşüncesi ile liderlik etmesi, yapıcı çözüm önerileri ve dönüşümcü liderlik davranışını geliştirmesi, kariyer planlarında çalışanlarını desteklemesi, önerilerde bulunması çalışanların kuruma karşı güvenlerini ve bağlılıklarını arttıracaktır.
- Çalışanların kişisel gelişimleri, etkileşimi ve empati becerisi desteklenmelidir.
- Çalışanların güveninin kazanılması örgütlerde giderek artan sinizmin panzehiri olarak görülmektedir. Örgütün dürüst ve adil bir şekilde yönetilmesi, güven ortamının oluşturulması, bu ortamın sürdürülebilirliği sağlanmalıdır.
- Örgütte iyi çift yönlü iletişim kanallarının geliştirilmesi sinizmin oluşumunun engellenmesinde ve yönetilmesinde etkin rol oynamaktadır. Çalışanlar örgütün faaliyetleri konusunda ayrıntılı olarak ve sebepleri ile birlikte bilgilendirilmelidir.
- Çalışanların kendilerini etkileyecek kararlara katılımı ve önderliği paylaşımları desteklenmelidir.
- Örgütte yapılan hatalar kabullenilerek telafisi gerçekleştirilmelidir.
- Yoğun iş yüküne sahip çalışanların iş ve özel yaşam dengesini kurmaları konusunda örgütsel destek planları oluşturulabilmelidir.
- Çalışanların örgüte karşı tutumları değerlendirilmeli ve özellikle sinik tutumlar belirlenerek azaltılmasına ilişkin politika ve uygulamalar izlenmelidir.
- Örgütte çalışanların başarılarının ödüllendirilmesi, çalışanları ekonomik ve manevi bakımdan motive edecek şekilde yapılmalıdır.
- Örgüt yapısında sosyal sorumluluk algısı güçlendirilerek çalışanların örgüte güvenleri arttırılmalıdır (Archimi vd., 2018: 918).

Problem Çözme Becerisi

Problem, olması gerekenden farklı, karmaşık, sıkıntılı, gerginliğe sebep olan istenmeyen durumlar olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Bağısürer, 2019: 28). Problem, günlük hayatta karşımıza çıkabildiği gibi iş hayatında da karşımıza çıkmaktadır. Örgütteki problemler, örgütün amaçlarına ulaşmasına engel teşkil eden, mevcut durumu ile hedeflenen durum arasındaki zorluklar olarak tanımlanabilir. Örgüt içerisindeki problemler örgütsel verimliliğin düşmesine, amaçlara ulaşmanın zorlaşmasına ve çalışanlarının performansının düşmesine neden olmaktadır. Örgütsel problemleri çözmede örgüt yöneticilerinin büyük sorumlulukları vardır (Koçel, 2014: 143). Bu açıdan örgüt içerisindeki örgüt çalışanlarının ve yöneticilerin problemlerle baş etme becerisine sahip olması ve bu becerilerini geliştiren bireyler olması gereklidir.

Problemlerle baş etme becerisi, problem çözme becerisi olarak da ifade edilmektedir ve toplumsallaşma sürecinde edinilen en önemli becerilerdendir. Problem çözme becerisi, karşılaşılan engeli aşmanın etkili ve uyum sağlayıcı en iyi yolunu bulmak olarak tanımlanmaktadır. Problem çözme süreci entellektüel bir beceridir ve bu süreçte sistematik yaklaşım önemli bir noktadır (Şahiner vd., 2013: 677). Bireyin problemi algılaması ve probleme çözüm üretebilmesi gerekmektedir. Problemin çözümü için bir plan geliştirebilmeli ve planını uygulayabilmelidir. Bu plan kişinin kendi kişisel özellikleri ve problem çözme becerileri ile şekillenir. Süreçte problem tanımlanmakta, seçenekler oluşturulmakta ve uygulamaya yönelik seçenekler arasından bir veya birkaç tanesine karar verilmektedir (Azaklı, 2017). Problem çözme becerisi, sonradan öğrenilebilir ve sürekli geliştirilebilir bir kabiliyettir. Bunun için zaman, çaba, enerji ve alıştırma yapılmalıdır. Problem çözümünü etkileyen faktörler; eğitim, öğretim, gelişim ve olgunlaşma düzeyi, sosyo-kültürel çevre, yetenekler ve motivasyon olarak özetlenebilir (Yıldırım vd., 2014: 861).

Sağlık hizmeti sunumunun özelliği nedeniyle, problemler ve neden olduğu sonuçlar sağlık sistemindeki tüm tarafları etkilemektedir. Sağlık kurumlarının yönetimi, toplumun sağlığını korumak ve geliştirmek amacıyla maddi ve manevi tüm kaynaklarının planlanması, örgütlenmesi, uygulamaya koyulması ve denetlenmesi sürecinin etkin bir şekilde çalışmasını gerektirmektedir. Sağlık yöneticileri ve sağlık çalışanları hizmet sunumu sırasında planlama, örgütlenme, yönetme, denetim, iletişim, karar verme ve problem çözme gibi işlevleri yerine getirmektedirler (Ulusoy vd., 2014: 2). Sağlık sisteminin, toplumun sürekli değişen ihtiyaçlarını çok boyutlu ele alabilen, esnek ve yaratıcı çözüm üretebilen

sağlık çalışanlarına ihtiyacı vardır. Sağlık çalışanları, sürekli, yoğun, karmaşık ve acil problemlerle baş etmek zorunda kalmaktadırlar. Bu nedenle tüm sağlık çalışanları için problem çözme becerisi, en önemli başarı kriterlerinden biridir (Elkin ve Karadağlı, 2015: 12).

Sağlık kurumlarında problemlerle baş etme becerilerinin geliştirilmesi için aşağıdakiler önerilmektedir:

- Problem çözme süreci ile ilgili olarak sağlık çalışanlarına hizmet içi eğitim verilebilir. Problem çözme aşamaları; problem varlığını anlama, problemi belirleme, çözüm seçenekleri üretme, çözüm seçenekleri arasından seçim yapma, çözümü uygulama ve çözümü değerlendirmedir.
- Sağlık çalışanları ve hastane yöneticilerinin problem çözme becerileri değerlendirilerek sonuçlara geri bildirimler verilmesi (Çelik ve Yurdakul, 2009: 105)
- Simülasyon eğitim merkezleri kurulması (Erkuş ve Bahçecik, 2015: 7).
- Sağlık yöneticisi adaylarına mesleki eğitimleri süresince derin ve eleştirel düşünme becerileri kazandırılması (Duarte, 2010:4).
- Sağlık çalışanlarının benlik saygısı, duygusal zekâ ve eleştirel düşünme eğilimlerinin artırılarak problem çözme becerisinin de artırılması (Temeloğlu, 2018: 60; Er vd., 2018: 25).
- Sağlık çalışanların kanıta dayalı tutumları geliştirilerek problem çözme becerileri geliştirilebilir (Durmuş, Gizem ve Çitçi, 2017: 658).

YÖNTEM

Çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının problem çözme becerileri ve örgütsel sinizm düzeylerinin belirlenmesi ve problem çözme becerisi ile örgütsel sinizm ilişkisi olup olmadığının ortaya konulmasıdır. Araştırma tanımlayıcı türde kesitsel bir çalışmadır.

Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren bir özel hastanede çalışan hemşireler ve hasta danışmanları oluşturmaktadır. Örneklem kolayda örnekleme yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Kolayda örneklemden kasıt; çalışmanın yapıldığı İstanbul'da bulunan bir özel hastanenin araştırmacı tarafından seçilmiş olması ve bu hastanelerde araştırmaya katılmayı kabul eden çalışanların örnekleme dâhil edilmiş olmasıdır. Kolayda örnekleme, ana kütle içerisinde seçilecek örnek kesimin araştırmacının yargılarınca belirlendiği tesadüfi olmayan örnekleme yöntemidir. Kolayda örneklemede veriler, ana kütleden en kolay, hızlı ve ekonomik şekilde toplanır (Malhotra, 2004: 321, Aaker, Kumar and Day, 2007: 394). Çalışmanın yapıldığı İstanbul'da bulunan bir özel hastanede araştırmaya katılmayı kabul eden çalışanlar araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmada yer almayı kabul eden hastanedeki sağlık çalışanlardan izinli olanlar çalışma dışında tutulmuş, 95 hemşire ve 44 hasta danışmanından geri dönüş sağlanmıştır.

Etik kurulu onayı alınarak yapılan çalışmada kullanılan veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Veri toplama aracının ilk bölümünde katılımcılara ait demografik sorulara yer verilmiştir. Bilgi formunda sağlık çalışanlarının meslek, ünvan, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, çocuk sayısı, mesleki deneyimi, bulunduğu kurumda toplam hizmet süresine ilişkin sorular yer almaktadır. İkinci bölümde örgütsel sinizm düzeyini ölçmek için 13 sorudan oluşan "örgütsel sinizm ölçeği" yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise; problem çözme becerilerini değerlendirmek için 35 sorudan oluşan "problem çözme envanteri" kullanılmıştır.

Örgütsel Sinizm Ölçeği: Örgütsel sinizm ölçeği, Brandes vd., (1999) tarafından geliştirilmiş ve Kalağan (2009) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 13 maddeden oluşmakta ve 5'li Likert şekli ile kullanılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeği üç alt boyuttan (bilişsel, duygusal ve davranışsal) oluşmaktadır. Bu ölçekten alınabilecek en yüksek puan 65 ve en düşük puan 13'tür (Kalağan, 2009: 121). Puanların artması örgütsel sinizm düzeyinin arttığını belirtmektedir.

Problem Çözme Envanteri: Problem çözme becerilerini değerlendirmek için Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlaması Taylan (1990) tarafından gerçekleştirilen "Problem Çözme Envanteri" kullanılmıştır. Envanter, 35 madde ve 6'lı likert olarak oluşturulmuştur. Problem çözme envanteri aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, kaçınan yaklaşım, değerlendirici yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşım olmak üzere altı alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte negatif

olan maddeler puanlamada tersine çevrilmiştir (1,2,3,4,11,13,14,15,17,21,25,26,30,34). 9,22,29 numaralı maddeler puanlama dışında bırakılmaktadır. Ölçekte 32 madde değerlendirilmekte olup; 32 en düşük puan, 192 en yüksek puandır, ortalama puan değeri ise 80'dir. Ortalamanın üstündeki değerler kişinin problem çözme konusunda kendini yetersiz gördüğü, altındaki değerler ise kişinin problem çözme konusunda kendini yeterli gördüğünü göstermektedir (Özyazıcıoğlu vd., 2009: 48).

Ölçeğin güvenilirliği değerlendirmede; örgütsel sinizm ölçeğindeki 13 maddenin tümüne ait Cronbach Alpha katsayısı 0,871 olarak hesaplanmıştır. "Problem çözme envanteri'nin toplam Cronbach Alpha katsayısı ise 0,837 belirlenmiştir.

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırma grubunun özelliklerini özetlemek için tanımlayıcı istatistiksel metotlara başvurulmuştur. Araştırmada tüm bulgular $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde sınanmıştır. İleri analizlerde iki ölçek puanları arası ilişkinin analizi için korelasyon testleri; ölçek puanlarının farklı demografik gruplar arasında farklılaşp farklılaşmadığının tespiti için bağımsız gruplarda iki ortalama arası farkın anlamlılığı ve ikiden fazla ortalama arası farkın anlamlılığı testleri kullanılmıştır. Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasındaki ilişki Pearson ve Spearman korelasyon analizi ile test edilmiştir. İki değişken arasındaki ilişkinin yönünü, kuvvetini belirtmede kullanılan korelasyon katsayılarının "+" yada "-" olması ilişkinin yönünü belirlemede kullanılmıştır. 0,10-0,29 küçük, 0,30-49 orta, 0,50-1,00 ise büyük (large) etki olarak yorumlanmıştır (Çatar, 2020: 112). Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Araştırma soruları:

- Hemşire ve hasta kabul görevlilerinin problem çözme becerisi düzeyi nedir?
- Hemşire ve hasta kabul görevlilerinin örgütsel sinizm düzeyleri nedir?
- Hemşire ve hasta kabul görevlilerinin problem çözme becerisi düzeyi ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırmanın Sınırlılıkları:

Araştırmanın örnekleminin sadece bir özel hastaneden seçilmiş olması ve sadece hemşireler ve hasta kabul görevlilerinin çalışmaya dahil edilmiş olması en önemli sınırlılıklardır.

BULGULAR

Tablo 1'de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde, sağlık çalışanlarının %46'sının 18-23 yaş arasında olduğu, %90,6'sının kadın, %43,2'sinin önlisans mezunu olduğu, %61,9'nun hemşire olduğu, %72,7'sinin beş yıl ve altı deneyime sahip olduğu ve %87,1'nin kurumdaki çalışma yılının 5 yıl ve altı olduğu saptanmıştır.

Tablo 1. Araştırma Grubunun Sosyodemografik ve Sağlık Durumlarına İlişkin Bazı Özelliklerine Göre Dağılımı

		Sayı	%
Yaş	18-23	64	46,0
	24-29	49	35,3
	30-35	18	12,9
	35 ve üstü	8	5,8
Cinsiyet	Kadın	126	90,6
	Erkek	13	9,4
Öğrenim durumu	Lise	49	35,3
	Ön lisans	60	43,2
	Lisans	30	21,5
Unvan	Hemşire	86	61,9

	Sorumlu Hemşire	9	6,5
	Hasta Kabul Görevlisi	44	31,6
Deneyim	5 yıl altı	101	72,7
	5 yıl ve üstü	38	27,3
Çalışma yılı	5 yıl altı	121	87,1
	5 yıl ve üstü	18	12,9
Toplam		139	100,0

Tablo 2: Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Sinizm ve Problem Çözme Envanteri Düzeylerinin İncelenmesi

		Örgütsel Sinizm		Problem Çözme Becerileri	
		Ortalama	t/F	Ortalama	t/F
			p değeri		p değeri
Cinsiyet	Kadın	33,17± 8,63	t= 0,681	95,56±19,00	t=0,468
	Erkek	30,53± 13,67	p=0,508	91,84±27,97	p=0,647
Yaş	18-23	32,71±9,43		98,37±17,76	F=4,179
	24-29	34,00±8,27	F=1,219	95,69±20,48	p=0,007*
	30-35	33,22±10,68	p=0,305	92,44±22,15	
	35 ve üstü	27,37 ±8,60		73,25±15,58	
Öğrenim durumu	Lise	32,18±8,61	F=0,260	95,91±20,91	F=0,371
	Ön lisans	33,21±9,89	p=0,771	93,63±20,53	p=0,691
	Lisans	33,56±8,85		97,23±17,15	
Unvan	Hemşire	33,10±9,54	F=1,175	96,87±17,94	F=1,176
	Sorumlu Hemşire	28,44± 5,29	p=0,312	97,88±21,52	p=0,312
	Hasta Kabul Görevlisi	33,50± 9,00		91,43±22,96	
Mesleki Deneyim	5 yıl altı	32,51±9,38	t=0,863	95,14±19,05	t=0,065
	5 yıl ve üstü	34,02±8,67	p=0,389	95,39±22,28	p=0,948
Kurumda Çalışma Yılı	5 yıl altı	32,74±9,40	t=0,611	94,55±19,62	t=1,017
	5 yıl ve üstü	34,16±7,69	p=0,542	99,66±21,77	p=0,311

*18-23 ile 35 ve üstü p=0,004; 24-29 ile 35 ve üstü p=0,014

Sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm ve problem çözme becerilerini etkileyen faktörlere bakıldığında; cinsiyet değişkene göre hem örgütsel sinizm hem de problem çözme becerileri puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Yaş değişkeninde ise problem çözme becerileri puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tespit edilen bu farklılığın 18-23 ve 24-29 ile 35 üstü yaş grubu arasından kaynaklandığı görülmektedir ($p<0,05$). Öğrenim durumu, unvan, mesleki deneyim ve kurumda çalışma yılı gibi değişkenlerde ise örgütsel sinizm ve problem çözme becerileri puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 2).

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm ve Problem Çözme Envanterinden ve Alt Gruplarından Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

	X ± SS	Medyan	Min.	Max.
Bilişsel Sinizm	13,97±4,25	14	5	25
Duyuşsal Sinizm	9,40±4,08	8	4	20
Davranışsal Sinizm	9,56±3,44	9	4	20

Örgütsel Sinizm	32,93±9,19	32	13	64
Acelecı Yaklaşım	29,60±6,46	29	14	49
Düşünen Yaklaşım	14,51±5,09	15	5	27
Kaçıngan Yaklaşım	10,86±4,98	10	4	24
Değerlendirici Yaklaşım	8,70±3,71	9	3	18
Kendine Güvenen Yaklaşım	17,29±5,56	18	6	32
Planlı Yaklaşım	11,02±4,59	11	4	21
PÇE Toplamı	95,22±19,91	99	46	140

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bilişsel sinizm puan ortalamaları 13,97±4,25, duyuşsal sinizm puan ortalamaları 9,40±4,08, davranışsal sinizm puan ortalamaları 9,56±3,44 iken örgütsel sinizm toplam puan ortalamaları ise 32,93±9,19'dur. Araştırmaya katılanların acelecı yaklaşım puan ortalamaları 29,60±6,46, düşünen yaklaşım puan ortalamaları 14,51±5,09, kaçıngan yaklaşım puan ortalamaları 10,86±4,98, değerlendirici yaklaşım puan ortalamaları 8,70±3,71, kendine güvenen yaklaşım puan ortalamaları 17,29±5,56, planlı yaklaşım puan ortalamaları 11,02±4,59 iken Problem çözme envanteri toplam puan ortalamaları ise 95,22±19,91'dir.

Tablo 4: Örgütsel Sinizm ve Problem Çözme Envanteri ve Alt Boyutlarının Korelasyon Değerlerinin Dağılımı

		Örgütse l Sinizm Toplam	Bilişsel Sinizm	Duyuşsal Sinizm	Davranışs al Sinizm	PÇE Toplamı	Acelecı Yaklaşım	Düşünen Yaklaşım	Kaçıngan Yaklaşım	Değerlendi rici Yaklaşım	Kendine Güvenen Yaklaşım
Bilişsel Sinizm	r	0,755									
	p	0,000									
Duyuşsal Sinizm	r	0,838	0,476**								
	p	0,000	0,000								
Davranışsal Sinizm	r	0,631	0,215*	0,400**							
	p	0,000	0,011	0,000							
PÇE Toplamı	r	0,131	-0,046	0,178*	0,174*						
	p	0,125	0,589	0,036	0,040						
Acelecı Yaklaşım	r	0,164	0,162	0,166	0,123	0,351**					
	p	0,054	0,057	0,050	0,150	0,000					
Düşünen Yaklaşım	r	0,013	-0,133	0,013	0,128	0,763**	-0,059				
	p	0,881	0,120	0,876	0,135	0,000	0,492				
Kaçıngan Yaklaşım	r	0,105	-0,056	0,205*	0,137	0,585**	0,491**	0,194*			
	p	0,217	0,513	0,016	0,108	0,000	0,000	0,022			
Değerlendirici Yaklaşım	r	0,092	-0,020	0,112	0,108	0,658**	-0,082	0,596**	0,156		
	p	0,283	0,815	0,191	0,207	0,000	0,337	0,000	0,067		
Kendine Güvenen Yaklaşım	r	0,032	-0,132	0,061	0,145	0,829**	0,062	0,808**	0,266**	0,638**	
	p	0,712	0,121	0,476	0,089	0,000	0,468	0,000	0,002	0,000	
Planlı Yaklaşım	r	0,059	-0,096	0,095	0,152	0,739**	-0,122	0,780**	0,148	0,730**	0,743**
	p	0,491	0,260	0,265	0,074	0,000	0,152	0,000	0,081	0,000	0,000

*p<0.05, **p<0.001

Tablo 4'te örgütsel sinizm ölçeği ve problem çözme envanteri alt boyutlarına ilişkin korelasyon değerlerinin dağılımı verilmiştir. "Duygusal sinizm" ile "davranışsal sinizm" alt boyutları ile "problem çözme envanteri" toplam puanı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki belirlenmiştir ($p<0,05$). Ayrıca "duygusal sinizm" alt boyutu ile problem çözme envanterinin "kaçıngan yaklaşım" alt boyutları arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur ($p<0,05$).

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın amacı doğrultusunda sağlık çalışanlarının problem çözme becerileri ve örgütsel sinizm düzeyleri belirlenmiş, problem çözme becerisi ile örgütsel sinizmin ilişkisi ortaya konulmuştur. Çalışmada, çalışmanın yürütüldüğü özel hastanede sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyinin ortalamasının altında olduğu belirlenmiştir. Sağlık çalışanlarının düşük düzeyde örgütsel sinizm algısı yaşadığı şeklinde yorumlanabilir. Örgütsel sinizm, olumsuz tutum olması nedeniyle düşük düzeyde olması istenen bir durumdur. Kamu eğitim ve araştırma hastanesinde yapılan çalışmada da sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm ortalamalarının orta düzeyde olduğu belirlenmiştir (Şantaş vd., 2016: 881). Kamu ve özel hastanede örgütsel sinizm düzeyi karşılaştırıldığında; özel hastanede örgütsel sinizm tüm alt boyutlarda düşük düzeyde iken, kamu hastanesinde sadece duyuşsal boyutun düşük olduğu belirlenmiştir. Kamu çalışanlarının özel çalışanlarına göre daha sinik olduğu bulunmuştur (Üreten ve Gemlik, 2016: 458).

Öğrenim durumu, cinsiyet, unvan, mesleki deneyim ve kurumda çalışma yılı gibi değişkenlerin örgütsel sinizm ve problem çözme becerilerini etkilemediği saptanmıştır. Benzer şekilde sağlık çalışanlarının örgütsel sinizmi ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamıştır (Akman, 2013: 86). Cinsiyet faktörünün örgütsel sinizmi etkilediğini, kadınların erkeklerden daha çok sinik davranışlar sergilediklerini gösteren çalışmalar mevcuttur (Akyüz ve Yurduseven, 2016: 69; Öztürk ve Kahraman, 2015). Mesleki deneyim süresinin bir yıldan az ve onbir yıldan fazla olması durumunda, eğitim düzeyinin artması durumunda ve genç yaştaki sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm düzeyi yüksek bulunmuştur (Akman, 2013: 97). Benzer şekilde çalışma süreleri ve sinizm algıları arasında anlamlı fark belirlenmemiştir. Ancak lisansüstü eğitim almış çalışanların daha düşük bir sinizm puanı aldıkları belirlenmiştir (Akyüz ve Yurduseven, 2016: 69).

Sağlık çalışanlarının problem çözme becerilerinin de orta düzeyin altında olduğu gözlenmiştir. Problem çözme envanterinden alınan düşük puanlar, başarılı ve etkili problem çözme davranış ve tutumunu belirtmektedir. Bu doğrultuda çalışma kapsamındaki özel hastanede çalışan sağlık çalışanlarının problemle baş etmede etkili çözümler bulabilme konusunda kendilerini yeterli algılamaya yatkın oldukları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca problem çözme becerilerinin yaş değişkeninden etkilendiği belirlenmiştir. Öğrenim durumu, unvan, mesleki deneyim ve kurumda çalışma yılı gibi değişkenlerin problem çözme becerilerini etkilemediği gözlenmiştir. Benzer şekilde başka çalışmalarda da problem çözme becerileriyle ilgili olarak cinsiyet, eğitim durumu, çalışma süresi ve yaşanan yerin istatistiksel olarak anlamlı farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir (Liman ve Paksoy, 2018: 104; Durmuş, Gerçek ve Çitfçi, 2017: 655). Kamu hastanelerinde görev yapan sorumlu hekimler ile yapılan çalışmada hekimlerin genel olarak problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğu ve cinsiyet, mesleki deneyim ile uzmanlık alanının anlamlı farklılık oluşturduğu bulunmuştur (Düşünür, 2019: 55).

Bizim çalışmamızdan farklı olarak öğrenim durumu, çalışma pozisyonu, mesleki deneyim, yardım alınan kişi, cinsiyet gibi değişkenler ile kitap okuma, müzik dinleme gibi aktivitelerin problem çözme becerisini farklılaştırdığına ilişkin kanıtlar da vardır (Yıldırım ve Bağsürer, 2019: 30; Çelenk ve Topoyan, 2017: 254; Elkin ve Karadağlı, 2015: 14). Öğrencilerle yapılan çalışmada da üçüncü ve dördüncü sınıfların problem çözme becerileri birinci ve ikinci sınıflara göre anlamlı derecede yüksek bulunmuş ve üniversite eğitiminin öğrencilerin problem çözme becerilerini arttırdığı sonucuna varılmıştır (Ulusoy vd., 2014: 5; Elkin ve Karadağlı, 2015: 14; Şahiner vd., 2013: 678). Sağlık yöneticileri ile yapılan çalışmada da problem çözme becerilerinin yönetilen çalışan sayısı ve hastane bilgi sisteminin kullanımı ile ilişkili olduğu bulunmuştur (Toygara ve Akbulut, 2013: 173).

Çalışmada “duygusal sinizm” ile “davranışsal sinizm” alt boyutları ile “problem çözme envanteri” toplam puanı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Problem çözme envanterinden yüksek puanların alınması kişinin problemler karşısında etkili çözümler bulamadığını ve kendini yetersiz olarak algıladığını belirtmektedir. Bu durum, duygusal ve davranış sinizm algısı arttıkça problem çözme becerileri konusunda kişinin kendini yetersiz olarak algılamasının arttığını göstermektedir. Ayrıca “duygusal sinizm” alt boyutu ile “kaçınan yaklaşım” alt boyutları arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Duygusal sinizmin oluşturduğu hayal kırıklığı, öfke, sıkıntı, saygısızlık, utanç duyma, kızgınlık ve nefret etme gibi olumsuz duygulardan; düşünmeyerek, uzak durarak ve/ya analiz etmeyerek kaçınma davranışı sergiledikleri şeklinde açıklanabilir. Benzer şekilde okul öncesi öğretmenleriyle yapılan çalışmada da problem çözme becerisi azaldıkça kaçınan yaklaşım sergileme davranışının artmakta olduğu belirlenmiştir. Problem çözme becerisi düşük öğretmenin bir problemle karşılaştığında; problemi görmemezlikten gelmesinin, problemin farkında olmamasından kaynaklandığı şeklinde yorumlanmıştır (Zembat vd., 2017: 33).

Çalışma sonucuna göre çalışmanın yürütüldüğü özel hastanede sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyinin ortalamanın altında olduğu ve sağlık çalışanlarının problemle baş etmede etkili çözümler bulabilme konusunda kendilerini yeterli algıladıkları tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal ve davranışsal sinizm algısı arttıkça problem çözme becerileri konusunda çalışanların kendini yetersiz olarak algılamasının arttığını göstermiştir. Bunla birlikte “duygusal sinizm” alt boyutu ile “kaçınan yaklaşım” alt boyutları arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Duygusal sinizmin oluşturduğu hayal kırıklığı, öfke, sıkıntı ve nefret etme gibi olumsuz duygulardan; düşünmeyerek ve analiz etmeyerek kaçınma davranışı sergiledikleri şeklinde yorumlanmıştır. Sağlık çalışanlarının iş yerinde kaçınan yaklaşım sergilemeleri sürekli iletişim ve işbirliği içinde sunulan sağlık hizmetinin etkinliğini ve kalitesini olumsuz etkileyebilir. Sağlık yöneticileri, çalışanların problemle baş etme becerisinde kendilerini yeterli hissetmeleri konusunda destek sağlayabilirler. Sağlık çalışanlarının problem çözme becerilerinin geliştirilmesi için eğitim müfredatındaki derslere konuların eklenmesi ve çalışma yaşamında da hizmet içi eğitim programlarının verilmesi önerilmektedir (Erkuş ve Bahçecik, 2015: 4; Ancel, 2016: 239; Temeloğlu, 2018: 52).

Etkili, kaliteli ve yüksek performanslı sağlık hizmetleri sunumu için sağlık çalışanlarının etkili insan kaynakları politikaları ile yönetilmesi esastır. Çalışanların üretkenliklerini arttırmak ve güvenini kazanmak için özen gösterilmelidir. Sağlık yöneticileri, sağlık kurumlarında örgütsel sinizmin var olabileceği ve bu durumun sağlık çalışanlarının iş yerinde karşılaştıkları problemleri çözmede yetersiz kalmalarına neden olabileceğinin farkında olmalıdır. Sağlık kurumlarında örgütsel sinizme neden olan faktörler dikkatle takip edilmeli ve ortadan kaldırılması için çaba harcanmalıdır. Sorunların tartışılabilmesi için iyi bir iletişim ağının kurulması ile çalışanlar iletişim kanallarını kullanma konusunda desteklenebilir (Bozkurt, 2020: 18). Sağlık çalışanlarının iş ve özel yaşam dengesini sağlayabilmeleri konusunda örgütsel destek planları oluşturulabilir (Sheel ve Vohra, 2016: 1387). Özellikle çalışanları etkileyen konularda çalışanların görüşlerinin alınması ve kararlara katılımının sağlanması ile çalışanların sinik olmasının önüne geçilebilir (Erdoğan ve Bedük, 2013: 32). Çalışmanın, sağlık yöneticilerine ve literatüre sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesi konusunda yol gösterici olabileceği öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aaker, D.A., Kumar, V., and Day, G.S. (2007). *Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons.
- Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3): 269.
- Akbolat, M. ve Amarat, M. (2018). *Sağlık Kurumları Yönetiminde Örgütsel Davranış Konuları*, Ankara: Sonçağ Matbaacılık ve Yayıncılık.
- Akman, G. ve Söyük, S. (2013). *Sağlık Çalışanlarının Örgütsel ve Genel Sinizm Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Akyüz, İ. ve Yurduseven, N.O. (2016). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. *International Journal Of Economic & Administrative Studies*, 16, 61-75.
- Aly, N.A.E.F.M., Ghanem, M. and El-Shanawany, S. (2016). Organizational Cynicism and Its Consequences on Nurses and Quality of Care in Critical Care and Toxicology Units. *Journal of Education and Practice*, 7(8): 85-96.
- Ancel, G. (2016). Problem-Solving Training: Effects on the Problem-Solving Skills and Self-Efficacy of Nursing Students. *Eurasian Journal of Educational Research*, 64, 231-246.
- Archimi, C.S., Reynaud, E., Yasin, H.M. and Bhatti, Z.A. (2018). How Perceived Corporate Social Responsibility Affects Employee Cynicism: The Mediating Role of Organizational Trust. *Journal of Business Ethics*, 151(4): 907-921.
- Aytaş, S. (2016). *Demografik Değişkenlerin Farklı Kuşak Ayrımında Örgütsel Sinizme Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Azaklı, A. (2017). *Ergenlerin Kişilik Tipolojisi İle Kullandıkları Problem Çözme Becerileri*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Bang, H. ve Reio Jr, T.G. (2017). Examining the Role of Cynicism in the Relationships between Burnout and Employee Behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3): 217-227.
- Brandes, P., Dharwadkar, R. and Dean, J.W. (1999). Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings*, (2), 150-153.
- Bozkurt, E. (2020). Sağlık Yöneticilerinde Örgütsel Değişim Sinizmi: Nitel Bir Araştırma. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, (1), 9-22.
- Bulut, A., Yılmaz, S. ve Şengül, H. (2019). Sağlık Hizmeti Veren Örgütlerde Sinizm. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(3): 55-72.
- Cevahir, E. (2020). *SPSS ile Nicel Veri Analizi Rehberi*, İstanbul: Kibele Yayınları.
- Çelenk, O. ve Topoyan, M. (2017). Bir Üniversite Hastanesinde Görevli Hemşirelerin Problem Çözme Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 10(4): 251-259.
- Diktaş, G.(2020) Çalışan Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Konularında Örgütsel Sinizm Ve Sosyal Zekânın Rolü. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 18(2), 11-28.
- Çelik, C. ve Yurdakul, M. (2009). Hastane Yöneticilerinin Problem Çözme Becerileri: Bir Alan Araştırması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1): 95-108.
- Duarte, F. (2010). Addressing Student Cynicism Through Transformative Learning. *Journal of University Teaching and Learning Practice*, 7(1): 1-17.
- Durmuş, M., Gerçek, A. ve Çiftci, N. (2017). Sağlık Çalışanlarının Problem Çözme Becerilerinin Kanıta Dayalı Tutum Algıları Üzerindeki Etkisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(53): 648-661.
- Düşünür, A. (2019). *Kamu Hastanelerinde Çalışan Sorumlu Hekimlerin Problem Çözme Becerilerinin Değerlendirilmesi: Okmeydanı EAH, Şişli Hamidiye Etfal EAH ve Gaziosmanpaşa Taksim EAH Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Elkin, N. ve Karadağlı, F. (2015). Üniversite Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Değerlendirilmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1): 11-18.
- Er, Y., Aktaş, S., Türker, A., Güven, F. ve Alkan, N. (2018). Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği ve Sınıf Öğretmenliği Öğrencilerinin Benlik Saygısı ile Problem Çözme Becerilerinin Değerlendirilmesi. *Muş Alparslan Üniversitesi Uluslararası Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1): 16-29.

- Erdoğan, P. ve Bedük, A. (2013). Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 1(6): 17-36.
- Erkuş, B. ve Bahçecik, N. (2015). Özel Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin ve Hemşirelerin Eleştirel Düşünme Düzeyi ve Problem Çözme Becerileri. *MÜSBED*, 1(1): 1-9.
- Grama, B. and Todericiu, R. (2016). Change, Resistance to Change and Organizational Cynicism. *Studies in Business and Economics*, 11(3): 47-54.
- Heppner, P.P. and Petersen, C.H. (1982). The Development and Implications of a Personal Problem Solving Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29(1): 66-75.
- İncesu, E., Yorulmaz, M. ve Evirgen, H. (2017). The Effect of Organizational Cynicism on Burnout: A Study on Hospital Employees. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(3): 370-380.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Karakaya, B. (2019). *Resmi ve Özel Okullarda Beden Eğitimi Öğretmenlerinde Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeyleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Korkmaz, S., Kazgan, A., Çekiç, S., Tartar, A.S., Balci, H.N. ve Atmaca, M. (2020). The Anxiety Levels, Quality of Sleep and Life and Problem-solving Skills in Healthcare Workers Employed in COVID-19 Services. *Journal of Clinical Neuroscience*, 80, 131-136.
- Kuo, C.C., Chang, K., Quinton, S., Lu, C.Y. and Lee, I. (2015). Gossip in the Workplace and the Implications for HR Management: A Study of Gossip and its Relationship to Employee Cynicism. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(18): 2288-2307.
- Liman, B. ve Paksoy, A.O. (2018). Sağlık Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 1(1): 99-107.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research an Applied Orientation*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Nguyen, D. T., Teo, S. T., Pick, D. and Jemai, M. (2018). Cynicism About Change, Work Engagement, and Job Satisfaction of Public Sector Nurses. *Australian Journal of Public Administration*, 77(2): 172-186.
- Öztürk, Z. ve Kahraman, N. (2015). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeyinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 5(3): 339-358.
- Özyazıcıoğlu, N., Aydınoglu, N. ve Aytekin, G. (2009). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12(3): 46-53.
- Sheel, R.C. ve Vohra, N. (2016). Relationship Between Perceptions of Corporate Social Responsibility and Organizational Cynicism: The Role of Employee Volunteering. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(13): 1373-1392.
- Şahin, N., Şahin, N.H. and Heppner, P.P. (1993). Psychometric Properties of the Problem Solving Inventory in a Group of Turkish University Students. *Cognitive Therapy and Research*, 17(3): 379-385.
- Şahiner, G., Açiksöz, S. ve Açikel, C. (2013). Hemşirelik Yüksek Okulu Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 12(6): 673-680.
- Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, A. ve Çelik, Y. (2016). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm, İş Performansı ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3): 867-886.

- Taslak, S. ve Dalgın, T. (2015). Çalışanların Atfetme Eğilimlerinin Örgütsel Sinizm Davranışları Üzerindeki Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 34, 139-158.
- Taylan S. (1990). *Heppner'in Problem Çözme Envanteri'nin Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Temeloğlu, E. (2018). *Duygusal Zekâ ile Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Topçu, İ., Türkkan, N., Bacaksız, F., Şen, H., Karadal, A. ve Yıldırım, A. (2013). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6(3): 125-131.
- Toygır, S.A. ve Akbulut, Y. (2013). An Assessment of the Decision-making and Problem-solving Skills of Hospital Administrators. *International Journal of Healthcare Management*, 6(3): 168-176.
- Ulusoy, H., Tosun, N. ve Aydın, J.C. (2014). Sağlık Yönetimi Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(1): 1-8.
- Üreten, Z.K. ve Gemlik, H.N. (2016). Sağlık Meslek Gruplarının Örgütsel Sinizm Düzeylerini Ölçmeye Yönelik bir Araştırma: Kamu Hastanesi ile Özel Hastane Karşılaştırması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(4): 481-502.
- Viljoen, M. and Claassen, N. (2017). Cynicism as Subscale of Burnout. *Work*, 56(4): 499-503.
- Yıldırım, B. ve Bağsürer, N. (2019). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Süreçlerinin İncelenmesi. *Ortadoğu Tıp Dergisi*, 11(1): 27-33.
- Yıldırım, B., Koç, Ş.Ö. ve Karabudak, S.S. (2014). Hemşirelik ve Ebelik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri ile Öğrenme Biçimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3): 859-882.
- Zembat, R., Tunçeli, H.İ. ve Akşın Yavuz, E. (2017). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Sınıf Yönetimi Becerileri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(3): 24-43.



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2020, 4(6): 442-451

DOI: [10.29226/TR1001.2020.236](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.236)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

İşveren Markası, Duygusal Bağlılık ve Özgecilik İlişkisi: Bir Sağlık İşletmesinde Araştırma

Dr. Öğr. Üyesi Alev SÖKMEN, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, e-posta: alev@baskent.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2143-839X](https://orcid.org/0000-0002-2143-839X)

Öz

Ankara ilinde gerçekleştirilen bu çalışmada bir hastane işletmesinde işveren markası, duygusal bağlılık ve özgecilik değişkenleri arasındaki ilişkileri hem doğrudan, hem de aracılık etkisiyle ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırma verileri ilgili sağlık işletmesinde görev yapan 338 sağlık çalışanına (hemşire ve hasta bakıcı) yönelik olarak 2019 yılı Kasım döneminde toplanmıştır. Korelasyon analizi sonucunda işveren markası, duygusal bağlılık ve özgecilik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulardan işveren markasının duygusal bağlılık ve özgecilik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiş, ayrıca duygusal bağlılığın da özgecilik üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu görülmüştür. Buna göre sağlık çalışanlarının işveren markası algılarının artması durumunda duygusal bağlılık ve özgecilik düzeylerinin de artacağı görülmektedir. Öte yandan elde edilen araştırma bulguları, incelenen sağlık işletmesinde işveren markasının özgecilik üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın kısmi aracılık etkisinin olduğunu da göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: İşveren Markası, Duygusal Bağlılık, Özgecilik.

Makale Gönderme Tarihi: 10.10.2020

Makale Kabul Tarihi: 18.11.2020

Önerilen Atıf: Sökmen, A. (2020). İşveren Markası, Duygusal Bağlılık ve Özgecilik İlişkisi: Bir Sağlık İşletmesinde Araştırma, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 4(6): 442-451.

© 2020 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2020, 4(6): 442-451

DOI: [10.29226/TR1001.2020.236](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.236)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

Employer Brand, Affective Commitment and Altruism: Research in a Healthcare Business

Assist. Prof. Dr. Alev SÖKMEN, Başkent University, Vocational School of Social Sciences, e-mail: alev@baskent.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2143-839X](https://orcid.org/0000-0002-2143-839X)

Abstract

In this study, it is aimed to reveal the relationship between employer brand, affective commitment, and altruism in a health organization. Research data were obtained in November 2019 from 338 hospital employees (nurse, caretaker) working in health industry. As a result of the correlation analysis, it was found that there was a positive correlation between employer brand, affective commitment and altruism. According to the results of the regression analysis, it is seen that employer brand has a significant effect on affective commitment and altruism, and affective commitment has a significant effect on altruism. Accordingly, the altruism and affective commitment levels of the health employees will increase if the perception of employer brand increases. At the same time, it can be stated that if the level of affective commitment increases, altruism levels will increase too. In addition, research findings show that affective commitment has a partial mediating effect on the effect of employer brand on altruism in health industry.

Keywords: Employer Brand, Affective Commitment, Altruism

Received: 10.10.2020

Accepted: 18.11.2020

Suggested Citation: Sökmen, A. (2020). Employer Brand, Affective Commitment and Altruism: Research in a Healthcare Business, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 4(6): 442-451.

© 2020 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

İşletmeler arası rekabetin küreselleşme ve teknolojik gelişmelere paralel olarak artması, işletmeleri yeni arayışlara yöneltmiştir. Bu kapsamda uygulamaya geçirilen yetenek yönetimi yaklaşımı, yetenekli ve tecrübeli iş gücüne olan ihtiyacın önemini daha da artırmıştır. Bu bağlamda ön plana çıkan işveren markası kavramı ilk kez 1990 yılında kullanılmıştır ve hala güncelliğini korumaktadır (Yılmaz ve Yılmaz, 2010: 30-34).

Pazarlama alanından, insan kaynakları alanına giren bir kavram olan işveren markası (Babcanova vd., 2010: 56), potansiyel işgörenleri etkilemeyi hedefler ve mevcut işgörenlerin işletmeye bağlanmasını sağlar (Tüzüner ve Yüksel, 2009: 50).

Tüketici markası için mevcut ve potansiyel müşteriler hedef kitle iken işveren markasında ise mevcut ve potansiyel işgörenler hedef kitledir. Tüketici markasında amaç mevcut müşterileri muhafaza etmek ve yeni müşterileri işletmeye çekmek iken; işveren markasında amaç, mevcut işgörenleri muhafaza ederken yeni işgörenleri işletmeye çekmektir (Baş, 2011: 30). İşveren markası için mevcut işgörelere ve potansiyel işgören adaylarına fayda sağlamasıyla birlikte işletme başarısı açısından da kilit bir role sahip olduğu söylenebilir (Figurska ve Matuska, 2013: 48).

İşveren markası, bir işletmeyi diğer işletmelerden farklı kılan ve kişiler tarafından çalışılmak için arzu edilen bir işletme olmasını içerirken (Tüzüner ve Yüksel, 2009: 50), işveren olarak ise işletmenin sahip olduğu özellik, nitelik ve karakteristik özelliklerinin diğer rakip işletmelerden farklılaştırmasına dayanır (Backhaus ve Tikoo, 2004: 502).

İşveren markasının işletmeye sağladığı birtakım yararlar vardır. Bu yararlar şu şekilde sıralanabilir (Baş, 2011: 102):

*İşletmenin iş ilanlarına başvuranların sayısı ve niteliğinde olumlu yönde gelişme,
Motivasyon, performans ve kuruma olan bağlılıkları konusunda çalışanların kendilerinde pozitif yönde yükselme
Karşılaşılan yoğun rekabete karşı işletmenin üstünlük sağlaması,
İşe alım maliyetlerinde ciddi bir tasarruf sağlaması,
Etkin bir kurumsal kültürün gerçekleştirilmesi,
Yöneticilerde iş tatmini açısından olumlu gelişmeler olması,
Mevcut çalışanların kuruma tavsiye edeceği aday sayısında artış olması,
İşe başvuran adayların kendilerine sunulan teklifi kabul etme oranlarında artış sağlanması,
Odaklanma,
Uzun dönemli etkinin oluşması.*

İşveren markasının temel hedef kitlesi mevcut ve potansiyel çalışanlardır ve işveren markası modern yönetim uygulamalarını da etkin bir şekilde kullanarak işverenin duygu ve düşüncesini yansıtır. Bu durum da işletmede pozitif bir atmosfer yaratarak işveren ve çalışan arasında çeşitli pozitif kazanımlar sağlamaktadır. Örgütsel bağlılık bu kazanımlardan biri olarak ele alınabilir (Ören ve Yüksel, 2012: 33). İşveren marka faaliyetlerinin gerçekleştirildiği organizasyonlarında çalışanların istek ve ihtiyaçlarının giderilmesi çalışanların örgüte olan bağlılığını da arttıracaktır (Love ve Singh, 2011: 175). Dolayısıyla çalıştığı kurumu "çalışılacak en iyi yer" olarak gören çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin yükselmesi işletmeler için güçlü bir işveren markasının varlığına işaret etmektedir.

Örgütsel bağlılık mevcut çalışanların örgütte kalma isteği şeklinde tanımlanabilir (Allen ve Meyer, 1991: 67). "Örgütsel bağlılık süreci potansiyel adayların örgüte dâhil edilmesi, örgütün belirlemiş olduğu değerlere uyum sağlaması ve benimsemesi sürecidir ve bu süreçte bireylerin demografik özellikleri, kişilik özellikleri, kurumun özellikleri, ödüllendirmeler, ücretler, eğitim ve kariyer olanakları gibi birçok etken yer almaktadır" (Morgan ve Hunt, 1994: 22). Örgütsel bağlılık üç farklı boyut (duygusal, devamlılık ve normatif) altında incelenmektedir (Allen ve Meyer, 1991: 66, Meyer vd., 1998: 85; Meyer vd., 2004: 993). Bu alt boyutlardan duygusal bağlılık, mevcut çalışanın kendi tercihi ile isteyerek iş yerinde kalmasını ve örgütün bir

parçası olmaktan mutluluk duymasını ifade eder (Allen ve Meyer, 1991:66, Meyer vd.,1998: 85). Bu tür çalışanlar, “ kendileri istedikleri için” örgütte çalışmaya devam eder ve örgütün yarar ve kazancı için güçlü bir çaba göstermek için isteklidirler (Bolat ve Bolat, 2019: 78).

Literatür işveren markası ve örgütsel bağlılık ilişkisinin pozitif yönlü olduğuna ilişkin araştırmalar olduğu göstermektedir (Kara, 2013: 118; Bayrak, 2016: 100; Aras, 2016: 103; Dönmez, 2016: 63-64; Aras ve Bayraktaroğlu, 2016: 605; Kesoğlu ve Bayraktar, 2017: 12; Nayır ve Fındıklı, 2018: 10; Albayrak vd., 2019: 288). Araştırmalar, çalışan memnuniyeti ve işletme marka uygulamaları arasındaki ilişkinin anlamlı olduğuna dair kanıtlar sunmaktadır (Demir, 2014: 56; Karakayaoğlu, 2018: 91). Bununla birlikte, işveren markası uygulamalarının duygusal bağlılığa pozitif ancak düşük bir etkisinin olduğu da tespit edilmiştir (Dönmez, 2016: 63-64).

Duygusal bağlılığı güçlü olan çalışanlar, örgüte duydukları bir gereksinimden değil, bunu arzu ettikleri için örgütte kalmaya ve çalışmaya devam ederler. Buna göre duygusal bağlılık çalışanların örgütün refahı için kendileriyle ilgili birtakım özverilerde bulunmaya razı olmaları durumunu kapsayan etkin bir bağı ortaya çıkarmaktadır. Bu şekilde duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanların, daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğiliminde oldukları söylenebilir (Bolat ve Bolat, 2019: 78).

Literatürde, örgütsel vatandaşlık davranışı incelendiğinde, Organ'ın sivil vatandaşlığın gerektirdiği sorumluluklardan yola çıkarak geliştirdiği ve özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdemden oluşan beş boyutlu sınıflandırmanın yapılan araştırmalar kapsamında yaygın olarak kullanılan sınıflandırma olduğu görülmektedir (MacKenzie vd., 1993: 72; MacKenzie vd., 1999: 398; Allison vd., 2001: 284; Köse vd., 2003: 5-6; Özdevecioğlu, 2003: 120).

Bu boyutlardan özgecilik karşılık beklemeden yardım etme anlamına gelen ve prososyal bir değerdir (Marshall, 1999: 152). Özgecilik kavramı ortaya atıldığından beri araştırmalar, özgeci davranışın aslında imkânsız olduğu ve insan doğasının egoist motivasyonlardan kaynaklandığını savunan görüş ile özgeciliğin gerçek anlamda mümkün olabileceği görüşü üzerine temellendirilerek yürütülmektedir (Budd, 1956'dan akt. Mlcak ve Zaskodna, 2008: 125).

Özgecilik (altruizm) kelimesi Latince'de “başkası için” anlamına gelen “alteri huic”ten türetilmiştir (Gormley, 1996: 581). Osmanlıca'da “diğerkâmlık/diğergamlık” olarak ifade edilmektedir (Cevizci, 1999: 666). Literatürde özgecilik genel olarak “başkalarının ilgi ve çıkarlarını dikkate alan, genellikle egoizme, bencillığe ve bireyciliğe zıt olduğu düşünülen davranış” şeklinde ifade edilmektedir (Marshall, 1999: 152). Bu noktada özgeci davranışın yardım etme davranışından ne şekilde ayrıldığını ifade etmek gerekirse özgeci davranışta bireylerin karşılıksız ve herhangi bir beklenti içerisinde olmadan başkalarına katkı sağlaması söz konusu iken, yardım etme davranışında, davranış sonucunda herhangi bir beklentinin ya da karşılığın olup olmadığı belirli değildir (Arıkal Gönül, 2013: 56).

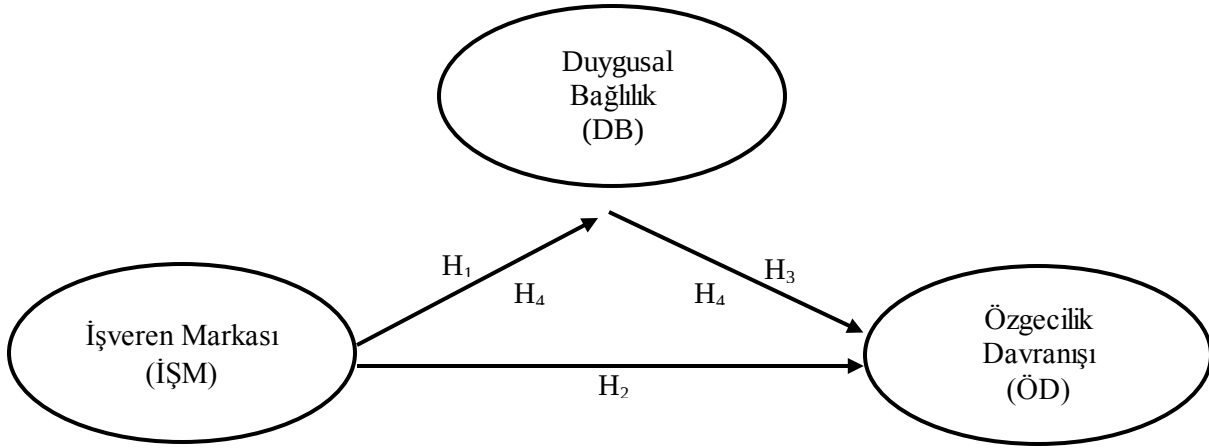
Literatürde özgeciliğin çeşitli değişkenler açısından incelendiği görülmektedir. Örneğin, kişilerin özgecilik düzeylerini yaşa göre inceleyen araştırmalar özgeciliğin okul yılları boyunca zamanla geliştiğini göstermiş (Skarin ve Moely, 1976: 1164); büyük yaştakilerin daha küçük olanlara göre daha yüksek düzeyde özgeci davranışlar gösterdiği saptanmıştır (Chou, 1998: 198). Özgeciliği cinsiyet açısından inceleyen bazı araştırmalarda da özgecilik düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı, kadın katılımcıların özgecilik düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur (Arıkal ve Gönül, 2013: 78; Topuz, 2013: 72-73; Ümmet, 2012: 134). Öte yandan, özgeciliğin cinsiyete göre farklılaşmadığını gösteren çeşitli araştırmalar da bulunmaktadır (Chou, 1998: 199; Karadağ ve Mutafoğlu, 2009: 43; Kasapoğlu, 2014; Mutafoğlu, 2008: 148-149). Örgüt içinde bireyin gösterdiği özgecilik davranışını elen alan bir çalışmaya göre özgecilik düzeyi yüksek olan işgörenlerin bazı örgütsel çatışma çözme yöntemleri açısından, özgecilik düzeyi orta ve düşük olan katılımcılara göre pozitif yönde farklılık gösterdiği gözlenmiştir (Arıkal ve Gönül, 2013: 73). Örgütsel bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik yapılan başka bir araştırmada özgecilik ile duygusal bağlılık ile arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Gautam vd., 2005: 310-311). Bu bulgular Wagner ve Rush'ın (2000: 310) çalışmasıyla da benzerlik göstermektedir. Ayrıca Kenek

ve Sökmen'in (2019: 7) örgütsel bağlılık, iş tatmini ve özgecilik davranışı arasındaki ilişkileri incelediği çalışmada örgütsel bağlılık ve özgecilik arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Bu çalışmada işveren markası, duygusal bağlılık ve özgecilik arasındaki ilişkilerin ortaya konması ve işveren markasının özgecilik davranışı üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık rolünün saptanması amaçlanmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmanın temel amacı, işveren markası (İŞM), duygusal bağlılık (DB) ve özgecilik davranışı (ÖD) değişkenleri ilişkisini bir sağlık işletmesinde görev yapan çalışanlar örnekleminde ele almaktır. Teorik çerçeveye uygun olarak oluşturulan hipotezler ve değişkenler arasındaki ilişkileri gösteren model aşağıdaki şekilde verilmiştir (Şekil 1).



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Yukarıdaki model kapsamında oluşturulan hipotezler şu şekildedir:

H₁: İşveren markasının duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: İşveren markasının özgecilik davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Duygusal bağlılığın özgecilik davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: İşveren markasının özgecilik davranışı üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracı bir etkisi vardır

Araştırma bir sağlık işletmesinde görev yapan uzman çalışanlara yönelik olarak 2019 yılı Kasım döneminde gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde ilgili sağlık işletme bünyesinde (3 tesis) görev yapan hemşire ve hasta bakıcı uzman sayısı toplam 793'dır. Toplanan kullanılabilir anket sayısı ise 338'dir. Böylece, seçilen örneklem evrenin yaklaşık % 43'ünden oluşmaktadır.

Araştırmada katılımcıların işveren markasına yönelik algılarını ölçmek amacıyla Knox ve Freeman (2006) tarafından geliştirilen 20 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Duygusal bağlılık boyutu için Meyer ve Allen (1990)'ın 6 ifadesi, özgecilik davranışı için de (Diğergamlık), Organ (1988) tarafından geliştirilen Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği'nin özgecilik davranışı boyutuyla ilgili 5 ifadesi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamı 5'li Likert tipinde hazırlanmıştır ve her ifade 1 ile 5 arasında ("1=Hiç Katılmıyorum" dan "5=Tamamen Katılıyorum" a doğru olarak) derecelendirilmiştir. Hazırlanan ölçekler anket sahibi ve bir yardımcı tarafından hem elektronik ortamda, hem de elden dağıtılarak yüksek katılım elde edilmesine çalışılmıştır.

BULGULAR

Katılımcıların, yöneltilen soru kâğıtlarına verdikleri cevaplar neticesinde elde edilen veriler SPSS 25 programı aracılığıyla analizlere tabi tutulmuştur. Demografik özelliklere ilişkin veriler, frekans analizi yapılarak yüzdesel değerleri ile açıklanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliklerinin ölçülmesi adına Cronbach's Alfa güvenilirlik analizi, oluşturulan hipotezlerin sınanması amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Araştırmaya 136 kadın ve 202 erkek katılmıştır, bunların % 64'ü evli, % 36'sı ise bekârdır. Katılımcıların % 35'i 20-29, % 42'si 30-39, % 23'si 40 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların % 68'i lisans, % 32'si ise yüksek lisans ve doktora mezunudur. Araştırmada sorulara gerçekçi cevaplar alınması amacıyla katılımcıların birim/departman bilgileri istenmemiştir.

Tablo 1. Değişkenlerin Güvenilirlik Katsayıları ve Korelasyon Değerleri

	1	2	3
<i>İşveren Markası (İŞM)</i>	[0.982]		
<i>Duygusal Bağlılık (DB)</i>	.489**	[0.964]	
<i>Özgecilik Davranışı (ÖD)</i>	.476**	.482**	[0.922]

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (iki yönlü), [Parantez içindeki değerler Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısıdır.]

Gerçekleştirilen analizlere göre kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları; işveren markası ölçeği 0.982, duygusal bağlılık ölçeği 0.964 ve özgecilik davranışı ölçeği 0.922'dür. Elde edilen değerler kullanılmış olan ölçeklerin kabul edilebilir ölçüde yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Değişkenler arası ilişkileri göstermek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda işveren markası ile duygusal bağlılık arasında ($r=0.489$, $p>0.01$) işveren markası ile özgecilik davranışı arasında ($r=0.476$, $p>0.01$) ve duygusal bağlılık ile özgecilik davranışı arasında da ($r=0.482$, $p>0.01$) pozitif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

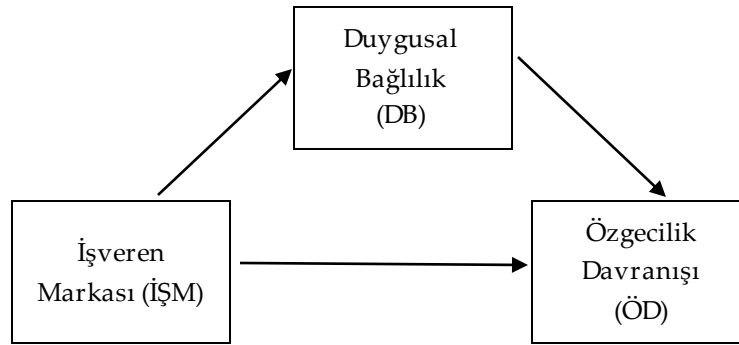
Tablo 2. Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişkenler			
<i>İşveren Markası</i>	<i>Duygusal Bağlılık</i>		<i>Özgecilik Davranışı</i>	
	ß	Sig	ß	Sig
	0.489	0.000	0.476	0.000
	$R^2=0.297$		$R^2=0.278$	
	$F=64,589$		$F=62,615$	
<i>Duygusal Bağlılık</i>	<i>Özgecilik Davranışı</i>			
	ß	Sig		
	0.482	0.000		
	$R^2=0.252$			
	$F=61,819$			

Regresyon analiz sonuçlarına göre; işveren markasının duygusal bağlılığı pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilediği ($\beta=0.489$; $p<0,001$) ve % 29,7 oranında açıklayıcı olduğu ($R^2=0.297$), özgecilik davranışı

üzerinde de anlamlı bir etkisinin olduğu ($\beta=0.476$; $p<0,001$) ve % 27,8 oranında açıklayıcı olduğu ($R^2=0.278$ görülmektedir. Dolayısıyla Hipotez 1 ve 2 kabul edilmiştir. Buna göre sağlık çalışanlarının işveren markası algılarının artması durumunda, duygusal bağlılık düzeylerinin ve özgecilik davranışlarının artacağı görülmektedir. Bununla birlikte duygusal bağlılığın da özgecilik davranışını pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilediği ($\beta=0.482$; $p<0,001$) ve % 25,2 oranında açıklayıcı olduğu ($R^2=0.252$) görülmektedir. Dolayısıyla Hipotez 3 de kabul edilmiştir. Buna göre söz konusu çalışanların duygusal bağlılıklarının artması durumunda fazladan rol üstü davranışlarından özgecilik düzeylerinin de artacağı rahatlıkla ifade edilebilir.

İşveren markasının özgecilik davranışı üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık rolünün olup olmadığının tespit edilebilmesi için Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen ve dört aşamadan oluşan aracı değişken analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde aracılık rolü üç değişkenli model oluşturularak belirlenebildiği için çalışmamızda da buna uygun bir model oluşturulmuştur. Buna göre işveren markasının özgecilik üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracı etkisine yönelik aşağıdaki model test edilmiştir.



Şekil 2. Aracı Değişken Modeli

Modeldeki regresyon analizi sonuçlarına göre birinci adımda bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde (işveren markasının özgecilik davranışı üzerinde) anlamlı bir etkisinin ($\beta=0.476$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. İkinci adımda ise bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde (işveren markasının duygusal bağlılık üzerinde) anlamlı etkisinin ($\beta=0.489$; $p<0,001$) olduğu görülmüş; daha sonra üçüncü adımda ise aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde (duygusal bağlılığın özgecilik davranışı üzerinde) anlamlı bir etkisinin ($\beta=0.482$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. Son aşama olarak dördüncü adımda da, bağımlı değişken ve aracı değişken (işveren markası ile duygusal bağlılık) birlikte analize dâhil edilerek (bağımsız değişken) özgecilik davranışı üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Buna göre işveren markası ve duygusal bağlılığın analize sokulmasıyla özgecilik davranışı üzerinde işveren markasının pozitif ve anlamlı etkisi devam etmiş ancak etki katsayısı azalmıştır ($\beta=0.336$; $p<0,001$). Duygusal bağlılığın da özgecilik davranışı üzerindeki pozitif ve anlamlı etkisi devam etmiş fakat etki katsayısı azalmıştır ($\beta=0.322$; $p<0,001$). Buna göre işveren markasının özgecilik davranışı üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın kısmi aracılık etkisinin olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Hipotez 4 kabul edilmiştir.

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmanın amacı işveren markası, duygusal bağlılık ve özgecilik arasındaki ilişkilerin ortaya konması ve işveren markasının özgecilik davranışı üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık rolünün saptanmasıdır. Bu amaç çerçevesinde bir sağlık kurumunda görev yapmakta olan hemşire ve hasta bakıcılardan anket yöntemiyle elde edilen verilere uygun analizler SPSS 25 programı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre işveren markası, örgütsel bağlılık ve özgecilik davranışı arasındaki ilişkiler pozitif yönlü ve anlamlı düzeydedir. Ayrıca, işveren markası, duygusal bağlılığı ve özgecilik davranışını; duygusal bağlılık ise özgecilik davranışını anlamlı bir

şekilde etkilemektedir. Bu bulgular; literatürdeki bir takım çalışmaların bulgularıyla benzerlik göstermektedir (Kara, 2013: 118; Bayrak, 2016: 100; Aras, 2016: 103; Dönmez, 2016: 63-64; Aras ve Bayraktaroğlu, 2016: 605; Kesoğlu ve Bayraktar, 2017: 12; Nayır ve Fındıklı, 2018: 10; Albayrak vd., 2019: 288; Wagner ve Rush, 2000: 310, Gautam vd., 2005: 310 ve Kenek ve Sökmen, 2019: 7).

Diğer bir sonuca göre ise örgütsel bağlılık, işveren markasının özgecilik davranışı üzerindeki etkisinde kısmi aracılık etkisine sahiptir. Tüm bu sonuçlara göre olumlu işveren markası algısı ve örgütsel bağlılık işgörenlerin özgecilik davranışı sergilemelerine sebep olan önemli değişkenlerdir. Buna göre olumlu işveren markası algısına sahip olan işgörenlerin duygusal bağlılıklarının artabileceği; duygusal bağlılığı yüksek olan işgörenlerin ise fazladan rol üstü davranışlarından kabul edilen özgecilik davranışı sergileme düzeylerinde bir artış olacağı söylenebilir.

Konuyu, araştırmanın örneklemini olan sağlık çalışanları kapsamında değerlendirmek gerekirse; özellikle pandemi döneminde ortaya çıkardıkları iş, profesyonel bir yaklaşım gerektiren, iş arkadaşları ile olumlu ilişkileri gerekli kılan yoğun tempolu ve fazlasıyla strese sebep olan faaliyetlerden oluşmaktadır. Görevlerin zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi insan sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır. Böyle bir iş ortamında iş yükü fazla olan arkadaşlara destek olmak ve onlar adına gönüllü olarak fazladan çaba harcamak hiç şüphe yok ki örgüt başarısında önemli rol oynamaktadır.

Araştırmadan elde edilen verilere dayanarak denilebilir ki; çalışanların işveren markası algısı örgütsel bağlılığını ve dolayısıyla özgecilik davranışlarını artırıcı sonuçlara sebep olmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin işveren markası üzerinde çalışmaları genel itibarıyla bağlılık ve fazladan rol davranışları üzerinde etkili olabilecektir. Sonuç olarak elde edilen bulguların, örgütsel davranış alanına katkı sağlayacağı ve farklı örneklerle yapılacak olan çalışmalara fikir verebileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Albayrak, E., Koç, E., Oğuztürk, S., Kesgin, N ve Derdiyok, N. (2019). Hizmet Sektöründe İşveren Markası Algısı ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. *Ekonomi İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 1(3): 280-293.
- Allen, N. J. and Meyer J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, *Journal Of Occupational Psychology*, 63(1): 1-18.
- Allison, B.J. vd. (2001). Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Educational for Business*, 76 (5): 282-294.
- Ambler, T. and Barrow, S. (1996). The Employer Brand, *Journal of Brand Management*, 4(3): 185-206.
- Aras, M. (2016). İşveren Markasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Katılım Bankacılığı Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Aras, M. ve Bayraktaroğlu S. (2016). İşveren Markası Bağlamında Fonksiyonel ve Duygusal Faydanın Örgütsel Bağlılığa Etkisi. 24. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, İstanbul.
- Ardıç, K. ve Gündoğmuş, E. (2016). Bireylerin Kişilik Özelliklerinin İşveren Çekiciliğine Algısına Etkisi. *Journal of Behavior at Work*, 1(1): 1-14.
- Arıkal Gönül, Ö. (2013). Örgütsel Çatışma Çözme Yöntemleri: A-Tipi Kişilik, Kontrol Odağı ve Özgeci Davranış. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Babcanova, D., Babcan, M. and Odlerova, E., (2010). Employer Branding - Source of Competitiveness of the Industrial Plants. *Research Papers Faculty of Materials Science and Technology Slovak University of Technology*, 18(29): 55-61
- Backhaus, K. and Tikoo, S., (2004). Conceptualizing and Researching Employer Branding, *Career Development International*, 9(5), 501-517.

- Baron, R. M., and 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.
- Baş, T. (2011). *İşveren Markası Yüksek Nitelikli Çalışanları Çekmenin ve Elde Tutmanın Anahtarları*. İstanbul: Optimist Yayın ve Dağıtım.
- Bolat, O. İ., ve Bolat, T. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19): 75-94.
- Budd, L. J. (1956). Altruism Arrives in America. *American Quarterly*, 8(1): 40- 52.
- Cevizci, A. (1999). *Felsefe Sözlüğü*. İstanbul: Paradigma Yayınları.
- Chou, K. L. (1998). Effects of Age, Gender, and Participation in Volunteer Activities on the Altruistic Behavior of Chinese Adolescents. *Journal of Genetic Psychology*, 159(2): 195-201.
- Demir, M. (2014). *İşveren Markası ve İşveren Markasının Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Dönmez, H. (2016). *İşveren Markası Uygulamalarının Çalışanların İşyerine Cezbolmasında Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü: Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Figurska, I. and Matuska, E. (2013). Employer Branding As A Human Resources Management Strategy. *Human Resources Management and Ergonomics*, 7(2): 35-51.
- Gautam, T., Van Dick, R., Wagner, U., Upadhyay, N., and Davis, A. J. (2005). Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Nepal. *Asian Journal of Social Psychology*, 8(3): 305-314.
- Gormley, K.J. (1996). Altruism: A Framework for Caring and Providing Care. *International Journal of Nursing Studies*, 33(6): 581-588.
- Kara, M. N. (2013). *İşveren Markası ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bilişim Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Karadağ, E. ve Mutağçılar, I. (2009). İlk ve Orta Öğretim Okulu Öğretmenlerinin Özgeçmiş Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (28), 75-92.
- Karakayaoglu, S. (2018). *İşveren Marka Uygulamalarının Çalışan Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul
- Knox, S., and Freeman, C. (2006). Measuring and Managing Employer Brand Image in the Service Industry. *Journal of Marketing Management*, 22(8): 695-716.
- Köse, S., Kartal, B. ve Kayalı, N. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (20): 1-19.
- Love, L., and Singh, P. (2011). Workplace Branding: Leveraging Human Resources Management Practices for Competitive Advantage Through Best Employer. *Journal of Business and Psychology*, 26(2): 175-181.
- MacKenzie, S.B. vd. (1993). The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance. *Journal of Marketing*, 57 (1): 70-80.
- MacKenzie, S.B. (1999). Do Citizens' Behaviors Matter More for Managers than for Salespeople?. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(4): 396-410.
- Marshall, G. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991), A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. and Topolnytsky, L. (1998). Commitment in a Changing World of Work. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 39(2): 83-93
- Meyer, J. P., Becker, T. E. and Vandenberghe, C. (2004). Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6): 991-1007.
- Mlcak, Z. and Zaskodna, H. (2008). *Altruistic Motivation, Empathy, and Affiliation*. Bratislava: Education Publishing Didaktis.
- Morgan, R and Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58 (3): 20-38.
- Mutafçılar, I. (2008). *Özgecilik Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Öğretmen Özgeciliği Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul
- Nayır, B ve Fındıklı, A. (2018). İşveren Marka Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İstanbul'da Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 17. UİK Özel Sayısı.1-18.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington England: Lexington Books.
- Ören, K. ve Yüksel, H. (2012). Marka İşveren veya İşveren Markası Kavramı: Bu Kavramın İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında ve İşçi Devir Hızı Kapsamında Değerlendirilmesi. *Kamu-İş*, 12(3),31-52.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 117-135.
- Skarin, K., and Moely, B. (1976). Altruistic Behavior: An Analysis of Age and Sex Differences. *Child Development*, 47(4): 1159-1165.
- Topuz, C. (2013). Üniversite Öğrencilerinde Özgeciliğin Öznel İyi Oluş ve Psikolojik İyi Oluş ile İlişkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Fatih Üniversitesi, İstanbul.
- Tüzüner, L. and Yüksel, C. A., (2009). Segmenting Potential Employers According to Firms' Employer Attractiveness Dimensions in The Employer Branding Concept, *Journal of Academic Research in Economics*, 1(1): 46-61.
- Ümmet, D. (2012). *Üniversite Öğrencilerinde Özgecilik Davranışının Transaksiyonel Analiz Ego Durumları ve Yaşam Doyumu Bağlamında İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Wagner, S. L. and Rush, M. C. (2000). Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, and Age. *The Journal of Social Psychology*, 140(3): 379-391.
- Yılmaz, G. ve Yılmaz, E.G. (2010). *Personel Seçim Sürecinde İşveren Markalama ve Örgütsel Çekiciliğin Önemi*. Ankara: Turhan Kitapevi.



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Çalışma Arkadaşlarına Güvenin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Dışlanmanın Düzenleyicilik Rolü

Dr. Ali GÜRSOY, Kara Kuvvetleri Komutanlığı, e-posta: yucelaligursoy@hotmail.com

ORCID ID: [0000-0002-8408-2415](https://orcid.org/0000-0002-8408-2415)

Öz

Çalışanların diğer bireylerle ve örgütleriyle kurdukları ilişkiyi belirleyen unsurlardan biri de güvendir. Güvenin olmadığı bir ortam, bireylerde stres yaratarak onları, ortamı değiştirme çabasına itecektir. Yöneticiler ise örgütsel etkinliği ve verimliliği yükseltmek amacıyla çalışanların bağlılıklarını artırmaya çabalamaktadır. Çalışan bağlılığını artırmanın yollarından biri de güven duygusunun geliştiği bir örgüt ortamının yaratılmasıdır. Bu çalışmanın amacı çalışma arkadaşlarına duyulan güvenin, örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini araştırmaktır. Ayrıca örgütsel dışlanmanın çalışma arkadaşlarına güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide düzenleyici etkisini incelemektir. Araştırmada veriler, 2019 yılında bir bankanın Ankara ilinde faaliyet gösteren 25 farklı şubesinden toplanmıştır. Kolayda örneklem yöntemiyle ve kesitsel olarak 139 çalışandan veri toplanmıştır. Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Sonuçlar çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılığın bir önceli olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışma arkadaşlarına duyulan güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki olumlu etkisinin, örgütsel dışlanma algısının yüksek olması durumunda zayıfladığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çalışma Arkadaşlarına Güven, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Dışlanma

Makale Gönderme Tarihi: 21.10.2020

Makale Kabul Tarihi: 23.11.2020

Önerilen Atıf: Gürsoy, A. (2020). Çalışma Arkadaşlarına Güvenin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Dışlanmanın Düzenleyicilik Rolü, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 4(6): 452-462.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2020, 4(6): 452-462

DOI: [10.29226/TR1001.2020.237](https://doi.org/10.29226/TR1001.2020.237)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

The Moderating Role of Organizational Ostracism in The Effect of Trust in Coworkers on Organizational Commitment

Dr. Ali GÜRSOY, Land Forces Command, e-mail: yucelaligursoy@hotmail.com

ORCID ID: [0000-0002-8408-2415](https://orcid.org/0000-0002-8408-2415)

Abstract

Trust is one of the factors that determines the relationship that employees establish with other individuals and their organizations. An environment where there is no trust will cause stress in individuals and force them to try to change the environment. Managers strive to increase employee commitment in order to increase organizational efficiency and productivity. One way to increase employee loyalty is to promote trust in the organizational environment. The purpose of this study is to investigate whether confidence in coworkers has an impact on organizational commitment. It also examines the moderating effect of organizational ostracism in the relationship between trust in coworkers and organizational commitment. The data was collected from 139 participants working in 25 different branches of a private bank operating in Ankara in 2019 with a convenience sampling and cross-sectional method. Regression and correlation analysis were conducted to test the research hypotheses. The results show that trust in colleagues is an antecedent of organizational commitment. In addition, it has been determined that the positive effect of trust in colleagues on organizational commitment weakens when the perception of organizational exclusion is high.

Keywords: Trust in Coworkers, Organizational Commitment, Organizational Ostracism

Received: 21.10.2020

Accepted: 23.11.2020

Suggested Citation: Gürsoy, A. (2020). The Moderating Role of Organizational Ostracism in The Effect of Trust in Coworkers on Organizational Commitment, *Economic and Marketing Research*, 4(6): 452-462.

GİRİŞ

Organizasyonlar artan rekabet karşısında kârlılıklarını korurken bir yandan da örgütsel etkinlik ve verimliliği sağlamak amacıyla çalışanların örgüte olan bağlılıklarını artırmaya çabalamaktadır. Bireyler çalıştıkları organizasyona karşı bir güven duyuyorlarsa, bu güvenin karşılığında örgütlerine bağlılık gösterebilmektedir (Demir, 2011). Güven insan ilişkilerinde önemli bir duygudur. Bireyler sosyal ilişkilerinde güvene dayalı ilişkiler geliştirir ve mübadeleye konu olan etkileşimin derecesini buna göre belirler. Dolayısıyla bireylerin örgütlerine duydukları güvenin derecesi örgütsel duygu, tutum ve davranışlarının belirleyicisi olmaktadır. Örgütsel güvenin bir önceli olarak ifade edilen çalışma arkadaşlarına güven, örgüte güven aracılığıyla örgütsel bağlılık ve performans üzerinde etkilidir (Tan ve Lim, 2009). Güven konusu genelde dikey olarak incelenmiş ve çalışanların yöneticilerine ve genel olarak örgütlerine duydukları güvenin örgütsel sonuçları üzerinde durulmuştur (Mayer vd., 1995). Ancak yatay düzeyde oluşan güven de örgütsel güven aracılığıyla örgütsel sonuçları etkileyebilmektedir (Dar, 2010).

Bankacılık sektörü çalışma arkadaşlarına güvenmenin önemli olduğu bir sektördür. Finansal sorumluluk doğuran işlemlerde çalışma arkadaşlarına güven özellikle önem taşımaktadır. Yoğun çalışma temposunda önüne gelen her evrakı detaylı bir şekilde inceleme fırsatı bulamayan çalışanlar, yatay seviyedeki arkadaşlarına duydukları güvenle finansal sorumluluk doğuran işlemler yapabilmekte ve örgütsel etkinliği sürdürebilmektedir. Çalışmanın amacı bankacılık sektöründe çalışma arkadaşlarına duyulan güvenin örgütsel seviyede bağlılık yaratıp yaratmadığını araştırmaktır. Ayrıca alt seviyelerde çalışanların devir oranının üst seviyelere göre daha yüksek olduğu değerlendirilen banka şubelerinde, yeni gelen çalışanlar eskileri tarafından dışlanabilmektedir ya da çalışma arkadaşları arasındaki küçük gruplar tarafından dışlanabilmektedir. Dışlanma algısının yüksek ya da düşük olması çalışma arkadaşlarına duyulan güvenin örgütsel bağlılığa olan etkisi üzerinde düzenleyici olabilmektedir. Bu kapsamda çalışmanın bir diğer amacı da çalışma arkadaşlarına duyulan güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinde dışlanmanın düzenleyici etkisini araştırmaktır.

İlgili yazın tarandığında banka çalışanların çalışma arkadaşlarına duyduğu güvenin bağlılık üzerindeki etkisinin daha önceden incelenmediği görülmüştür. Çalışmanın bu ilişkiyi araştırması ve bankacılık sektörü gibi rekabetin yoğun olduğu bir sektörde çalışan bağlılığının sebeplerinin daha iyi anlaşılmasını sağlaması açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık çalışanların örgütte kalma kararlarına yönelik davranışsal veya psikolojik bir karardır (Meyer ve Allen, 1991). Örgütsel bağlılığın çalışan tutum ve davranışlarının temel belirleyicisi olduğu ifade edilebilir. Örgütlerine bağlı çalışanların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediği ve performanslarının yüksek olduğu tespit edilmiştir (Cohen, 2013). Çalışanların örgütsel bağlılığının farklı boyutları bulunmaktadır. Bu boyutlar; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktan oluşmaktadır (Meyer ve Allen, 1991). Örgütsel bağlılığın üçlü yapısı ile çok sayıda çalışma yapılmıştır. Ancak son dönemdeki çalışmalarda örgütsel bağlılık, işe, gruba ya da yöneticiye bağlılık gibi farklı yapılarda ve farklı boyutlarda ele alınabilmektedir (Cohen, 2013). Jaworski ve Kohli (1993) ise örgütsel bağlılığı tek bir boyut olarak ele almış ve genel olarak örgütsel bağlılıktan söz etmişlerdir. Çalışanların örgütsel bağlılığının yüksek olması çalışan motivasyonunun ve performansının artmasına, işten ayrılma oranlarının ise azalmasına neden olmaktadır. Düşük örgütsel bağlılık ise aykırı işyeri davranışlarının ve işten ayrılma niyetinin artmasına neden olmaktadır. Örgütsel bağlılığın, örgütün etkinliği ve verimliliği üzerindeki bu etkilerinden dolayı öncellerinin tam olarak anlaşılması önemlidir (Morrow, 2011).

Çalışma Arkadaşlarına Güven

Geleneksel olarak güven konusunda yapılan çalışmalar güveni, güven duyulan unsura bakmadan, dürüstlük ve güvenilirlik şeklinde tekli bir boyutta çalışmışlardır. Kişilik konusunda çalışan araştırmacılar ise bireyler arasındaki farklı özelliklere göre güvenin değiştiğini dikkate alarak güveni, bir kişilik özelliği olarak tanımlamışlardır (Tan ve Lim, 2009). Mayer ve arkadaşları (1995) örgütsel güveni, diğerlerinin dürüstlüğü ve güvenilirliği konusunda bir genel özellik olarak tanımlamıştır. Güven aslında kişi, olay ya da yapılan işten bağımsız olarak düşünülebilecek bir özellik değildir. Örneğin bir aşçıya iyi yemek yapacağı konusunda güven duyarken, bilgisayar tamiri konusunda güven duyulamayabilir. Dolayısıyla güvenin oluşmasında referans noktası ve içinde bulunulan durum ya da çevre önemlidir. Güven konusunda farklı referans noktalarının olması, onun farklı öncel ve sonuçlarla ilişkili olması anlamına gelmektedir. Yöneticiye duyulan güven ile örgüte duyulan güven arasında farklı önceller ve örgütsel sonuçlar olabilmektedir (Tan ve Lim, 2009).

Çalışma arkadaşlarına güven, bireyler açısından çalışma hayatında oldukça önemlidir. Örgütsel yaşamda bireylerin sahip oldukları sosyal sermaye ve informal ilişkiler ile çalışma arkadaşlarına duyulan güven arasında yakın bir ilişki söz konusudur (Tan ve Lim, 2009). Ayrıca örgüt içindeki sosyal sermayesi ve kurduğu informal ilişkiler bireylere çeşitli faydalar sağlayabilmektedir (Prusak ve Cohen, 2001; Stevenson ve Gilly, 1991). Çalışanlar karşılaştıkları sorunları çözmede, örgüt içinde sahip oldukları sosyal sermayeyi ya da informal ilişkileri kullanabilmektedir. Örgütte sahip olunan sosyal sermaye ve geliştirilen informal ilişkiler çalışma arkadaşlarına duyulan güvenin bir sonucu olarak değerlendirilmektedir.

Önceki çalışmalar, güvenin örgütsel bağlılığı pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermektedir (Aryee vd., 2007; McCauley ve Kuhnert, 1992; Tan ve Lim, 2009). Bu kapsamda araştırmanın bir numaralı hipotezi oluşturulmuştur.

H1: Çalışma arkadaşlarına olan güven, örgütsel bağlılığı pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Örgütsel Dışlanma

Örgütsel dışlanma, bireylerin çalışma arkadaşları tarafından örgütte yok sayılması olarak ifade edilebilir. Farklı yaş gruplarında, kültürlerde ve demografik özelliklerde ortaya çıkan dışlanma örgütte de meydana gelebilmektedir. Dışlanmaya maruz kalmanın çeşitli bireysel ve örgütsel sonuçları söz konusudur. Dışlanan bireyin iş tatmini ve örgütsel bağlılığı azalırken, dışlanma bireyin iyilik halini de olumsuz etkilemektedir (Balliet ve Ferris, 2013). Dışlanma her ne sebeple olursa olsun, buna maruz kalan birey için sosyal açıdan acı verici bir durumdur (Ferris vd., 2008). Çünkü bireyin ait olma, kendini değerli hissetme, kontrol ve öz saygı gibi temel insani ihtiyaçlarını tehdit eden bir olaydır. Birey dışlanmanın geçici ya da kalıcı, kısa ya da uzun dönemli olup olmadığına göre dışlanma ile mücadele edebilmektedir. Ait olma, kendini değerli hissetme ve hayatı anlamlı kılmak için diğerleri ile iş birliği geliştirmeye çalışma, farklı gruplara yönelme gibi yollar deneyebilmektedir. Dışlanmanın şiddetine, duruma ve kişisel özelliklere bağlı olarak bireylerin dışlanmayla mücadele şekilleri ve gösterdikleri tepkiler değişebilmektedir. Bazı bireyler anti-sosyal davranışlar sergilerken bazı durumlarda intihar etme eğilimine varan tepkiler gösterilebilmektedir (Williams ve Nida, 2011). Dışlanmaya maruz kalan bireylerin olumlu sosyal ve yardımcı davranışları daha az gösterdikleri tespit edilmiştir (Williams, 2007). Dışlanmaya maruz kalan çalışanlar çalışma arkadaşlarına, yöneticilerine ve örgütlerine karşı olumsuz duygular geliştirebilmektedir. Dolayısıyla dışlanma algısının az ya da çok olması çalışanların örgütsel duygu, tutum ve davranışlarını etkileyebilmektedir. Buradan hareketle araştırmanın iki numaralı hipotezi geliştirilmiştir.

H2: Çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki pozitif etkisi, dışlanma algısının yüksek olması durumunda azalacaktır.

YÖNTEM

Çalışma değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymaya çalışan açıklayıcı bir çalışmadır. Çalışmada veriler kesitsel olarak ve kolayda örnekleme yöntemiyle elde edilmiştir. Hipotez testi için korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Örnekleme

Çalışmanın verileri 2019 yılında bir özel bankanın Ankara ilinde 25 farklı şubesinde çalışan kişilerden toplanmıştır. Toplamda 250 anket dağıtılmış ve 142 anket geri toplanabilmiştir. Anketleri geri dönüş oranı %81'dir. Toplanan anketlerden uygun doldurulmayan anketler analizden çıkarılarak 139 veri ile analizler yapılmıştır. Verileri toplamak için oluşturulan ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi şeklinde demografik değişkenler bulunmaktadır. İkinci bölümde ise araştırma değişkenlerine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Katılımcıların %55,4'ü evli, %44,6'sı ise bekarıdır. Eğitim durumlarında ise %72,7'si lisans, %21,6'sı yüksek lisans ve %5,8'i doktora mezunudur. Örneklemdekilerin %30,9'u 20-30 yaşları arasında, %48,9'u 31-40 yaşları arasında, %17,3'ü 41-50 yaşları arasında ve %2,9'u 50 yaşının üstündedir. Erkeklerin oranı %44,6, kadınların oranı ise %55,4'tür. Katılımcıların iş deneyimleri 1 ile 25 yıl arasında değişmekte ve deneyimin ortalaması 9,42'dir (s.s.=4,4).

Veri Toplama Aracı

Veriler daha önceki çalışmalarda geliştirilmiş ölçekler kullanılarak toplanmıştır. Çalışanların örgütsel bağlılıklarını ölçmek amacıyla Jaworski ve Kohli (1993) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Ölçek çalışanların genel olarak örgütsel bağlılığını içeren yedi ifadeden oluşmaktadır. Çalışma arkadaşlarına güven değişkeninin ölçümünde Huff ve arkadaşları (2002) tarafından geliştirilen örgütsel güvenin çalışma arkadaşlarına güven boyutu kullanılmıştır. Bu boyut üç ifadeden oluşmaktadır. Son olarak Ferris ve arkadaşları (2008) tarafından geliştirilen örgütsel dışlanma ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 13 ifadeden ve tek bir boyuttan oluşmaktadır.

Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında toplanan veriler SPSS ve AMOS 23.0 programları kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sürecinde ilk olarak, kesitsel yöntem ve öz değerlendirme ölçekleriyle veri toplanması nedeniyle ortak yöntem varyans problemi olup olmadığı kontrol edilmiştir. Daha sonrasında ölçüm modelinin ölçme gücü bileşim ve ayrışım geçerlilikleri kontrol edilmiştir. Ölçüm modelinin doğrulayıcı faktör analiziyle model uyum değerleri kontrol edildikten sonra hipotez testi için korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır.

Ortak Yöntem Varyans Analizi

Çalışmanın bağımlı ve bağımsız değişkenlerine ilişkin veriler öz değerlendirme yöntemiyle tek bir dönemde toplandığı için katılımcılar gerçekte var olmayan ilişkilerin varmış gibi görünmesine sebep olabilmektedir. Bu nedenle ortak yöntem varyans problemi kontrol edilmelidir. Harman tek faktör testi ile ortak yöntem varyans problemi kontrol edilmiştir. Bu maksatla tüm gözlenen değişkenler tek bir faktörde toplanarak döndürme(rotation) yapmadan açıklanan toplam varyans oranı incelenmiştir. Açıklanan toplam varyans %31,2'dir. Bu değer kritik değer olan %50'nin çok altındadır. Dolayısıyla çalışmada ortak yöntem varyans problemi olmadığı değerlendirilmiştir (Podsakoff vd., 2003).

Ölçüm Modeli

Araştırmada kullanılan ölçeklerin, araştırma örnekleme kapsamında ölçmek istedikleri yapıyı ne derece doğru ölçtüğü doğrulayıcı faktör analizi ile kontrol edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi yapılmadan önce gözlenen değişkenlerin kendi gizil yapılarını ölçme gücü bileşim ve ayrışım geçerlilikleri ile incelenmiştir. Gözlenen değişkenlere ait faktör yükleri açıklanan ortalama varyans (AVE) değerleri, yapı güvenilirlikleri (CR), paylaşılan varyans (MSV) ve Cronbach alfa değerleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Tablodaki değerler incelendiğinde AVE değerlerinin kritik değer olan 0,50'den yüksek

olduğu, MSV değerlerinin AVE değerlerinden küçük ve CR değerlerinin 0,70'den yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ölçeklerin bileşim ve ayrışım geçerliliğinin iyi olduğunu göstermektedir. Ölçeklerin iç tutarlılığı ise Cronbach alfa değerleri ile kontrol edilmiştir. Bu değerlerin de yüksek olduğu tespit edilerek ölçüm modelinin doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçüm modelinin uyum değerleri modelin iyi uyum gösterdiğini işaret etmektedir ($\chi^2=318,097$, $df=206$, $\chi^2/df=1,544$, CFI=0,915, SRMR=0,07, RMSEA=0,069, PClose=0,022). Model uyum değerleri, referans değerlerine göre değerlendirildiğinde kıkare uyum iyiliği ve standardize ortalama hataların karekökü açısından çok iyi, karşılaştırmalı uyum indeksi, yaklaşık hataların ortalama karekökü ve RMSEA popülasyonunun 0,05'ten büyük olmadığına yönelik sıfır hipotezini test etmek için bir "p değeri" olan pClose açısından kabul edilebilir uyum gösterdiği tespit edilmiştir (Hu ve Bentler, 1999).

Tablo 1. Değişkenlerin AVE, CR, MSV ve Cronbach Alfa Değerleri

Değişkenler	CR	AVE	MSV	Cronbach Alfa
Örgütsel Bağlılık	0,859	0,505	0,396	0,859
Çalışma Arkadaşlarına Güven	0,840	0,636	0,396	0,840
Örgütsel Dışlanma	0,932	0,515	0,034	0,930

CR: Composite Validity, AVE: Average Variance Extracted, MSV: Maximum Shared Variance

BULGULAR

Betimleyici İstatistikler

Örgütsel bağlılık, çalışma arkadaşlarına güven ve örgütsel dışlanma değişkenlerinin tanımlayıcı istatistikleri Tablo 2'de sunulmuştur. Örneklemde yer alan banka çalışanlarının örgütsel bağlılık algısı ortalaması 2,37 (s.s.=0,72), çalışma arkadaşlarına güven algısı ortalaması 2,49 (s.s.=0,88) ve örgütsel dışlanma algısı ortalaması 2,29'dur (s.s.=0,49). Beşli Likert kullanılarak (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman) ölçülen algılarda katılımcıların tüm değişkenlere yönelik algılarının orta değer olan üçün altında kaldığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle örneklemde yer alan bankacıların örgütsel bağlılıkları, çalışma arkadaşlarına ve örgütsel dışlanmaya yönelik algıları düşüktür. Değişkenler arasındaki korelasyon Pearson korelasyon katsayısı ile incelenmiştir. Buna göre örgütsel bağlılıkla çalışma arkadaşlarına güven arasında anlamlı pozitif güçlü bir korelasyon söz konusudur ($r=0,70$, $p=0,01$). Çalışma arkadaşlarına güvenle örgütsel dışlanma arasında orta seviyede anlamlı negatif ilişki mevcuttur ($r=-0,36$, $p=0,01$). Örgütsel dışlanma ile bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Tablo 2. Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	1	2
1-Örgütsel Bağlılık	2,37	0,72	-	
2-Çalışma Arkadaşlarına Güven	2,49	0,88	0,70**	
3-Örgütsel Dışlanma	2,29	0,49	-0,07	-0,36**

**p<0,01

Regresyon Analizi

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Demografik değişkenlerin etkisini kontrol altına almak amacıyla regresyon modelinin birinci aşamasında cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve iş tecrübesi modele eklenmiştir. İkinci aşamada ise araştırmanın bağımsız

değişkeni olan çalışma arkadaşlarına güven eklenmiştir. Üçüncü aşamada ise araştırmanın düzenleyici değişkeni olan örgütsel dışlanma ve örgütsel dışlanma ile çalışma arkadaşlarına güven değişkenlerinin standardize edilmiş değerlerinin çarpımlarından elde edilen etkileşim değişkeni modele dahil edilmiştir. Sonuçlar Tablo3'te sunulmuştur. Birinci aşama regresyon analiz sonuçlarına göre demografik değişkenlerin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. İkinci aşamada çalışma arkadaşlarına güven değişkeni modele dahil edildiğinde, oluşturulan modelin anlamlı olduğu, demografik değişkenlerden cinsiyetin (1=kadın, 2=erkek) anlamlı bir etkisinin olduğu ve çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılığı anlamlı bir şekilde yordadığı ve bağımlı değişkendeki %52'lik bir değişimi açıklama gücünün olduğu tespit edilmiştir. Üçüncü aşamada modele düzenleyici değişken olan örgütsel dışlanma ve bağımsız ve düzenleyici değişkenin standardize edilmiş değerlerinden oluşturulan etkileşim değişkeni dahil edilmiştir. Düzenleyici değişkenin modele dahil edilmesi sonucunda R²'deki değişimin anlamlı olması, örgütsel dışlanmanın çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini düzenlediği anlamına gelmektedir. Bağımsız ve düzenleyici değişkenler regresyon modeline dahil edildiğinde örgütsel bağlılık değişkenindeki %65'lik bir değişimi açıklayabilmektedir. Son modelde yine cinsiyet değişkeninin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi söz konusudur. Bu sonuçlara göre araştırmanın bir numaralı hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3. Regresyon Analizi Sonuçları

Örgütsel Bağlılık	β	St. Hata	t	p	F	R2	$\Delta R2$
1.Aşama							
Sabit	3,221	0,599	5,379	0,000			
Cinsiyet	-0,104	0,134	-0,776	0,440			
Yaş	0,062	0,129	0,478	0,634	1,671	0,071	-
Eğitim	-0,269	0,148	-1,820	0,072			
Medeni durum	-0,108	0,157	-0,684	0,495			
İş Tecrübesi	0,019	0,019	1,016	0,312			
2.Aşama							
Sabit	1,176	0,461	2,553	0,012			
Cinsiyet	-0,205	0,094	-2,175	0,032			
Yaş	0,087	0,091	0,962	0,338			
Eğitim	-0,045	0,106	-0,425	0,671	21,921	0,524**	0,478**
Medeni Durum	-0,114	0,110	-1,038	0,302			
İş Tecrübesi	0,011	0,013	0,833	0,407			
Çalışma arkadaşlarına güven	0,590	0,055	10,699	0,000			
3.Aşama							
Sabit	0,972	0,438	2,222	0,028			
Cinsiyet	-0,175	0,084	-2,081	0,040	24,772	0,652**	0,102**
Yaş	-0,028	0,083	-0,336	0,738			
Eğitim	0,038	0,095	0,403	0,688			

Medeni durum	-0,087	0,098	-0,888	0,376
İş Tecrübesi	0,007	0,012	0,611	0,543
Çalışma arkadaşlarına güven	0,650	0,051	12,775	0,000
Dışlanma	-0,004	0,055	-0,081	0,935
Etkileşim değişkeni	-0,212	0,038	-5,533	0,000

**p=0,000

Örgütsel dışlanmanın anlamlı düzenleyici etkisinin olması bu etkiyi yorumlamak için yeterli değildir. Bu nedenle örgütsel dışlanmanın ortalamasından artı ve eksi bir standart sapmaya göre etkinin nasıl değiştiğinin incelenmesi gerekmektedir. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki örgütsel dışlanmanın durumsal etkisini görmek ve artı-eksi bir standart sapmaya göre bağımlı değişkenin değerini hesaplamak amacıyla Hayes (2013) tarafından geliştirilen PROCESS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Durumsal etkiler, 5000 önyükleme (bootstrap) yapılarak ve regresyon temelli yol analizi ile test edilmektedir. Örgütsel dışlanmanın durumsal etkileri Tablo 4'te gösterilmiştir.

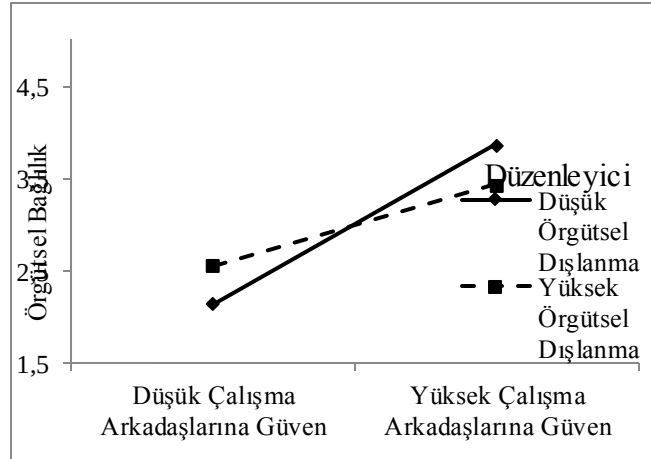
Tablo 4. Örgütsel Dışlanmanın Durumsal Etkisi

Örgütsel Dışlanma	Etki	Standart Hata	t	p	ASGA	ÜSGA
Düşük (1,79)	0,707	0,07	12,957	0,000	0,768	1,046
Orta (2,29)	0,626	0,05	12,467	0,000	0,527	0,726
Yüksek (2,79)	0,345	0,07	4,785	0,000	0,202	0,489

ASGA: Alt sınır güven aralığı, ÜSGA: Üst sınır güven aralığı

Sonuçlara göre örgütsel dışlanma düşük olduğunda çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi yüksekken (Etki=0,707, p=0,000), örgütsel dışlanmanın yüksek olması durumunda bu etki azalmaktadır (Etki=0,345, p=0,000). Diğer bir ifadeyle örgütsel dışlanmanın yüksek olması durumunda çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki pozitif etkisi zayıflamaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmanın iki numaralı hipotezi de kabul edilmiştir.

Son olarak düzenleyici etkinin daha iyi yorumlanabilmesi için etki grafiği çizilmiştir. Etki grafiğinden de görülebileceği gibi çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki pozitif etkisi, örgütsel dışlanmanın yüksek olması durumunda zayıflamaktadır.



Şekil 1. Düzenleyici Etki Grafiği

SONUÇ

Araştırmanın amacı çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılıkla olan ilişkisini ve bu ilişkide örgütsel dışlanmanın rolünü incelemektir. Örgütsel güven çalışmaları incelendiğinde, güvenin tek boyutlu olmadığı, yöneticiye ve örgüte güven gibi farklı kaynaklara yönelik araştırıldığı görülmektedir. Örgütlerdeki güvenin oluşmasındaki kaynaklardan biri de çalışma arkadaşlarına olan güvenidir (Tan ve Lim, 2009). Bireyler arasındaki güven ilişkisi, bireysel ve örgütsel etkinliğin sürdürülmesinde önemli bir faktördür (McAllister, 1995). Özellikle finansal sorumluluk taşıyan işlemlerin yapıldığı bankacılık sektöründe çalışmaya arkadaşlarına güven duyulması, örgütsel faaliyetlerin hızlı bir şekilde yürütülmesinde önemlidir. Yatay olarak aynı seviyedeki çalışanlar, birbirini izleyen ve finansal sorumluluk doğuran evrakların doğruluğuna yönelik arkadaşlarına duydukları güven sayesinde evrakların doğruluğuna yönelik çok fazla zaman ve enerji ayırmadan işlemleri yürütebilmektedir.

Analizler sonucunda çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılığı anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının çalışma arkadaşlarına güvenmesi, sosyal mübadele ve karşılıklılık teorileri kapsamında örgütsel seviyede karşılık bulmakta ve çalışan bağlılığını artırmaktadır. Araştırmacılar, çalışanlar arasındaki kişilerarası güvenin, örgüt içindeki bireylerin değeri ve yapıcı ilişkilerin bir göstergesi olan sosyal sermayenin gelişimini arttırdığını ifade etmektedir. Sosyal sermayenin sürdürülebilir rekabet avantajı, düşük işlem maliyetleri, örgütsel öğrenme ve bilgi paylaşımı ile ilişkisi söz konusudur (Cohen-Charash ve Spector, 2001; Ferres vd., 2004). Bireyler örgütlerine karşı, bu tür ilişkilerin gelişmesi için uygun ortamı sağladığı için olumlu örgütsel tutum ve davranışlar sergileyebilmektedir. Çalışmanın bulguları diğer çalışmaların bulgularıyla benzerdir. Yöneticiler arasında yapılan çalışmada aynı seviyedeki çalışma arkadaşları arasındaki güvenin örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşmeyle ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Cook ve Wall, 1980). Ferres ve arkadaşları (2004) çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel destek ve örgütsel bağlılık ile pozitif, işten ayrılma niyeti ile negatif anlamlı bir ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Dar (2010) yaptığı teorik çalışmada çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı ve aykırı işyeri davranışıyla ilişkili olduğunu ileri sürmektedir. Tan ve Lim (2009) yaptıkları çalışmada çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık ve performans arasında ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ulusal bağlamda ise Aksoy (2019) tarafından yapılan çalışmada çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Derin (2017) işyerinde kişiler arası güvenin iş gören sesliliğini artırdığını bulmuştur. Büte (2011) etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişkileri incelediği araştırmasında örgütsel güvenin bir alt boyutu olarak çalışma arkadaşlarına güvenin bireysel performans üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını fakat diğer güven boyutlarının anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir.

Çalışmanın bir diğer bulgusu da örgütsel dışlanmanın düzenleyicilik etkisidir. Örgütsel dışlanma, çalışanın, örgütteki diğer bireyler tarafından yok sayılması olarak ifade edilebilir. Dışlanmanın bireysel ve örgütsel sonuçları mevcuttur. Dışlanan birey ait olma, kendini değerli hissetme, kontrol ve öz saygı gibi temel ihtiyaçlarına karşı bir tehdit hissedebilmektedir (Ferris vd., 2008). Birey dışlanma ile mücadele ederek kendini korumaya çalışabilmektedir. Fakat dışlanmanın süresi ve şiddeti bireyin dışlanmaya göstereceği tutumsal ve davranışsal tepkiler üzerinde etkilidir (Williams ve Nida, 2011). Araştırma kapsamında dışlanmanın çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki pozitif etkisini azaltıcı etkisi olacağı hipotezi test edilmiştir. Sonuçlar örgütsel dışlanma algısının yüksek olması durumunda çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki olumlu etkisini zayıflattığı tespit edilmiştir. Williams (2007) dışlanmaya maruz kalan çalışanların olumlu sosyal davranışları daha az gösterdiği ve diğerlerine yardımı olabilecek davranışlarını azalttıklarını ifade etmektedir. Örgütler, çalışanların çeşitli bireysel ve sosyal amaçlarına ulaşmaları için uygun bir araçtır. Örgütlerin amaçlarına ulaşabilmek amacıyla oluşturdukları biçimsel yapının dışında, kendiliğinden oluşan doğal yapılar da mevcuttur. Doğal yapılar içinde farklı bireylerin oluşturdukları gruplar arasında bazen çatışmalar yaşanabilmektedir (Robbins ve Judge, 2018). Bir birey, güvenebilir çalışma arkadaş gruplarına girerken aynı örgütte, kabul görmediği veya dışlandığı gruplar da olabilmektedir. Bu tür gruplar tarafından, örgüte yeni katılım, yükselme, yöneticilerle ilişkisi veya kişisel faktörler gibi nedenlerle bireyin

dışlanması, onun örgütüne karşı olan tutumları üzerinde etkili olabilecektir. Özellikle dışlanmadan dolayı yaşadığı olumsuz duygu sonucunda örgütsel bağlılıkta azalma ve işten ayrılma niyetinde artış gibi durumlar yaşanabileceği değerlendirilmektedir.

Araştırma ulusal bağlamda çalışma arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılıkla olan ilişkisini incelemesi nedeniyle örgütsel davranış yazınına katkı sağladığı değerlendirilmektedir. Ulusal yazın bağlamında bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sayısının az olduğu görülmektedir. Çalışmanın bu alandaki yazın bilgisinin gelişmesine katkı sağlaması ve örgütsel dışlanmanın bu iki değişken ilişkisindeki rolünün incelemesi açısından önemli sonuçlar olduğu değerlendirilmektedir.

Araştırma finans sektörü çerçevesinde yapılmıştır. Banka çalışanları, işyerindeki arkadaşlarına güvendiklerinde örgütlerine karşı örgütsel bağlılık gibi olumlu tutum ve davranışlar gösterebilmektedir. Yöneticiler, örgütsel etkinliği sağlamada önemli bir unsur olan çalışan bağlılığını artırmak istemektedir. Örgütsel bağlılığı oluşturan unsurların neler olduğunun anlaşılması uygulanacak yönetimsel politikalar açısından önemlidir. Çalışma arkadaşlarının birbirine güven duyması örgütsel bağlılığın artırılmasında etkilidir. Banka çalışanlarının birbirilerine güvenebilecekleri bir çalışma ortamının oluşturulmasında yöneticilerin rolü büyüktür. Örgütsel dışlanma bireyin iyilik halini azaltan bir diğer örgütsel değişkendir. Örgütsel dışlanma bireylerin stresini artırmakta ve olumsuz tutum ve davranışlara yol açmaktadır. Bu nedenle, çalışanlar arasındaki informal ilişkileri artıracak ve kaynaşmayı sağlayacak bir ortamın yaratılarak örgütsel bağlılığın yaratılması sağlanabilir.

Çalışmada verilerin kolayda örnekleme yöntemiyle ve kesitsel olarak toplanması çalışma bulgularının genellenememesine neden olmaktadır. Diğer bir kısıt da örneklem olarak Ankara ilindeki sınırlı sayıdaki banka çalışanlarına ulaşılabilmektedir. Farklı ya da daha fazla örnekleme çalışma bulgularının test edilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Aksoy, S. (2019). Çalışma Arkadaşlarına Güvenin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisinde İşyerinde Yalnızlığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, 10(1): 203–218.
- Aryee, S., Sun, L. Y., Chen, Z. X. and Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and Outcomes of Abusive Supervision: Test of a Trickle-Down Model, *Journal of Applied Psychology*, 92(1): 191–201.
- Balliet, D. and Ferris, D. L. (2013). Ostracism and Prosocial Behavior: A Social Dilemma Perspective, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120(2): 298–308.
- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1): 171–192.
- Cohen-Charash, Y. and Spector, P. E. (2001). The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2): 278–321.
- Cohen, A. (2013). *Organizational Commitment Theory*. United Kingdom: SAGE Publications, Ltd.
- Cook, J. and Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfilment, *Journal of Occupational Psychology*, 53(1): 39–52.
- Dar, O. L. (2010). Trust In Coworkers and Employee Behaviours At Work, *International Review of Business* 6(1): 194–204.
- Demir, M. (2011). Effects of Organizational Justice, Trust and Commitment on Employees' Deviant Behavior, *Anatolia – An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 22(2): 204–221.
- Derin, N. (2017). İşyerinde Kişiler Arası Güven İle İşgören Sosliliği Arasındaki İlişkide Psikolojik Rahatlığın Aracılık Rolü, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30): 51–68.
- Ferres, N., Connell, J. and Travaglione, A. (2004). Coworker Trust as a Social Catalyst for Constructive Employee Attitudes, *Journal of Managerial Psychology*, 19(6): 608–622.

- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W. and Lian, H. (2008). The Development and Validation of the Workplace Ostracism Scale, *The Journal of Applied Psychology*, 93(6): 1348–1366.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guildford Press.
- Hu, L. and Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives, *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1): 1–55.
- Huff, L. C., Cooper, J. and Jones, W. (2002). The Development and Consequences of Trust in Student Project Groups, *Journal of Marketing Education*, 24(1): 24–34.
- Jaworski, B. J. and Kohli, A. K. (1993). Jaworski and Kohli.Pdf. *Journal of Marketing*, 54, 1-18.
- Mayer, R. C. , Davis, J. H. and Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*, 20(3): 709–734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1): 24–59.
- McCauley, D. P. and Kuhnert, K. W. (1992). A Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust in Management, *Public Administration Quarterly*, 16(2): 265–284.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1): 61–89.
- Morrow, P. C. (2011). Managing Organizational Commitment: Insights From Longitudinal Research, *Journal of Vocational Behavior*, 79(1): 18–35.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y. and Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5): 879–903.
- Prusak, L. and Cohen, D. (2001). How to Invest in Social Capital. *Harvard Business Review*, 79(6): 86–93.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior 15th Edition*, London: Pearson Prentice Hall.
- Stevenson, W. B. and Gilly, M. C. (1991). Information Processing and Problem Solving: The Migration of Problems Through Formal Positions and Networks of Ties, *Academy of Management Journal*, 34(4): 918–928.
- Tan, H. and Lim, A. (2009). Trust in Coworkers and Trust in Organizations. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 143(1): 45–66.
- Williams, K. D. (2007). Ostracism, *Annual Review of Psychology*, 58(1): 425–452.
- Williams, K. D. and Nida, S. A. (2011). Ostracism: Consequences and Coping, *Current Directions in Psychological Science*, 20(2): 71–75.