

TÜRK SOSYAL BİLİMLER ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF TURKISH SOCIAL SCIENCES RESEARCH

Cilt:9 Sayı:1 (E-ISSN-2548-0103) (ISSN-2548-009X)

Sahibi

Fakülte adına Dekan Prof. Dr. Mazlum Çelik

Baş Editör

Prof. Dr. Mazlum Çelik

Editörler Kurulu

Doç. Dr. İbrahim Çütücü

Prof. Dr. İbrahim Sani Mert

Doç. Dr. Yunus Kılıç

Doç. Dr. Ahmet Keser

Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Akben

Prof. Dr. Osman Tolga Arıca

Arş. Gör. M. İhsan Kuyumcu

Yayın İşleri Sorumlusu

Arş. Gör. Bilal Çayır

Arş. Gör. Can Özcan

Hakem Kurulu

Bu Sayının Hakemleri Nisan 2024; 9(1)

Betül AY

Öğr. Gör. Duygu YÜCEL

Prof. Dr. Ufuk TÜREN (OSTİM TEKNİK
ÜNİV.)

Prof. Dr. Murat Paşa UYSAL (BÜ)

Prof. Dr. Serkan ADA (KMÜ)

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS (HKÜ)

Dr. Öğr. Üyesi Barış Batuhan GEÇİT
(İSTİNYE ÜNİV.)

Dr. Öğr. Üyesi Ömer Faruk ACAR (SDÜ)

Prof. Dr. Hüseyin BAYRAKÇEKEN
(AKÜ)

Doç. Dr. Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN
(ADÜ)

Prof. Dr. Atınc OLCA Y (GAÜN)

Doç. Dr. Nalan IŞIK (GAÜN)

İletişim Adresi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Havaalanı yolu üzeri 8.km, 27010, Şahinbey, Gaziantep

Email: tjssr@hku.edu.tr

URL: <http://tursbad.hku.edu.tr/tr/>

Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, İşletme, İktisat, Psikoloji, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler ve Uluslararası Ticaret ve Lojistik alanları ve ilgili ana bilim ve bilim dallarında yapılmış olan teorik ve uygulamalı çalışmaları kapsayan hakemli bir dergidir.

Yayımlanan makalelerin sorumluluğu yazar veya yazarlarına aittir. Yazılardaki görüşler dergiye mal edilemez.

JOURNAL OF TURKISH SOCIAL SCIENCES RESEARCH

TÜRK SOSYAL BİLİMLER ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Volume:9 Issue:1 (E-ISSN-2548-0103) (ISSN-2548-009X)

Owner

Prof. Dr. Mazlum Çelik

Editor-in-Chief

Prof. Dr. Mazlum Çelik

Editorial Board

Assoc. Prof. İbrahim Çütcü

Assoc. Prof. Yunus Kılıç

Asst. Prof. İbrahim Akben

Res. Asst. M. İhsan Kuyumcu

Prof. Dr. İbrahim Sani Mert

Assoc. Prof. Ahmet Keser

Prof. Dr. Osman Tolga Arıcak

Editorial Office

Res. Asst. Bilal Çayır

Res. Asst. Can Özcan

Referee Board

The Referee Board in This Issue, April 2024; 9(1)

Betül AY

Prof. Dr. Ufuk TÜREN (OSTİM TEKNİK
ÜNİV.)

Prof. Dr. Serkan ADA (KMÜ)

Asst. Dr. Barış Batuhan GEÇİT (İSTİNYE
ÜNİV.)

Prof. Dr. Hüseyin BAYRAKÇEKEN (AKÜ)

Prof. Dr. Atınç OLCAY (GAÜN)

Lecturer Duygu YÜCEL

Asst. Prof. Ahmet ÇETİNDAS (HKÜ)

Asst. Prof. Ömer Faruk ACAR (SDÜ)

Assoc. Prof. Gülnur KARAKAŞ
TANDOĞAN (ADÜ)

Assoc. Prof. Nalan IŞIK (GAÜN)

Prof. Dr. Murat Paşa UYSAL (BÜ)

Contact: Hasan Kalyoncu University, Faculty of Economics, Administrative and Social Sciences,
Havaalanı yolu üzeri 8.km, 27010, Şahinbey, Gaziantep

Email: tjssr@hku.edu.tr

URL: <http://tursbad.hku.edu.tr/tr/>

Journal of Turkish Social Sciences Research covers theoretical and applied studies in the fields of Business, Economics, Psychology, Political Science and International Relations, International Trade and Logistics and related departments and sciences.

The responsibility of the published articles belongs to the author(s) of articles. The opinions in the articles cannot be attributed to the Journal of Turkish Social Sciences Research.



İÇİNDEKİLER / CONTENTS

- Sigmund Freud'a Göre Tekinsizlik Yaratan Beş Temel Motifin Korku Filmlerinde Kullanımı: Conjuring Üzerinde Bir İçerik Çözümlemesi**.....1-16
The Use Of Five Uncanny Motifs In Horror Films According To Sigmund Freud: A Content Analysis On Conjuring
Pınar Tınaz
- E-Ticarette Müşteri Memnuniyetinin Müşteri Bağlılığına Etkisinde Lojistik Hizmet Kalitesinin Aracılık Rolü**.....17-34
Mediating Role Of Logistics Service Quality In The Effect Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty In E-Commerce
Güneş Açelya Sipahi
- Bilişim Teknolojileri Kullanımının İnovasyon Yeteneği Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması**.....35-53
The Effect Of The Use Of Information Technologies On Innovation Ability: A Field Research
Salih Yeşil, Yüksel Mavi, Sümeyye Yıldız
- Otobüs Kaptanlığı Programı Ve Eğitim Programı Üzerine Bir Araştırma**.....54-63
A Research On Bus Captain Program And Education Program
Serkan Aycil
- Örgüt Kültürünün Sağlık Kurumlarında Çalışan Bireylerin Değişime Açıklıklarına Etkisi, Davranışlara Yönelik Etik İkliminin Aracılık Rolü**.....64-83
The Effect Of Organizational Culture On The Openness To Change Of Individuals Working In Health Institutions, The Mediating Role Of Ethical Climate For Behaviors
İbrahim Monis, Abdullah Çalışkan, Emine Özlem Köroğlu



SIGMUND FREUD'A GÖRE TEKİNSİZLİK YARATAN BEŞ TEMEL MOTİFİN KORKU FİMLERİNDE KULLANIMI: CONJURING ÜZERİNE BİR İÇERİK ÇÖZÜMLEMESİ

Dr. Öğr. Üyesi Pınar TINAZ
ptinaz@hotmail.com
ORCID: 0000-0002-2169-4051

ÖZ: Tekinsizlik, bastırılmış olanın beklenmedik bir anda, çoğu zaman şekil değiştirerek tekrar gün yüzüne çıkması ile belirginleşen huzursuzluk ve ürküntü duygusu olarak tanımlanmaktadır. Sigmund Freud 1919 tarihli *Tekinsiz* adlı makalesinde, tekinsizlik duygusunu yaratan beş ana motiften bahsetmekte ve bu motiflerin insan gelişiminin daha önceki evrelerine ait bastırılmış inançlar ile bağlantılarını açıklamaktadır. Freud'un üzerinde durduğu beş temel motif; canlı – cansız varlıklar arasındaki ayrımın bulanıklaşması, tesadüflerin açıklanamayan örüntüler oluşturması, öte dünya varlıkları ile karşılaşmalar, beden bütünlüğünün bozulmasına veya bir uzvun kaybına yönelik korkular (iğdiş edilme korkusu) ve tüm derece ve biçimleriyle ikizlik durumudur. Bu çalışmada, James Wan'ın yönetmenliğini üstlendiği 2013 yapımı bir korku filmi olan *Conjuring* içerik analizi yöntemi ile incelenmiş, Freud'un belirlediği beş temel motifin, filmde direkt ve dolaylı olarak kullanım yoğunlukları tespit edilmiştir. Ayrıca söz konusu motiflerin olay örgüsünün hangi aşamalarına yerleştirildiği belirlenmiş, filmde tekinsizlik hissinin aktarımına yönelik sinemasal tercihler anlamlandırılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tekinsizlik, Korku Sineması, James Wan, Conjuring

THE USE OF FIVE UNCANNY MOTIFS IN HORROR FILMS ACCORDING TO SIGMUND FREUD: A CONTENT ANALYSIS ON CONJURING

ABSTRACT: The term 'uncanny' refers to the unsettling feeling that arises when repressed elements unexpectedly resurface, often in altered forms. In his 1919 article *The Uncanny*, Sigmund Freud explores five key motifs contributing to this sensation and links them to suppressed beliefs from earlier human development stages. These motifs encompass the blurring of distinctions between animate and inanimate entities, the formation of inexplicable patterns through coincidences, encounters with otherworldly beings, various forms of twinship, and apprehensions about bodily integrity or limb loss (castration anxiety). Cinema uses the uncanny functionally in building the feeling of fear. This study scrutinizes the 2013 horror film *Conjuring*, directed by James Wan, utilizing content analysis. It evaluates the extent of direct and indirect use of these motifs in the film, examines their integration into the plot, and comments on cinematic choices in evoking the sense of the uncanny.

Key Words: Uncanny, Horror Cinema, James Wan, Conjuring

1. GİRİŞ

Tekinsizlik, tanıdık olanın yabancılaşması veya bastırılanın tekrar ortaya çıkması ile birlikte gelişen ürküntü, güvensizlik ve kaygıyı ifade etmektedir. Tekinsizlik kavramı ilk kez Alman felsefeci Friedrich W.J Schelling'in 1835 yılında yayınlanan *Mitolojinin Felsefesi* adlı eserinde açıklanmıştır. Schelling bu duyguyu, titizlikle saklanan ve gizli kalması gereken şeylerin açığa çıkması ile ilişkilendirmiştir (Jay, 1994). Psikiyatri alanında ise tekinsizlik kavramını ilk kez açıklayan Ernst A. Jentsch'tir. 1906 tarihli *Tekinsizliğin Psikolojisi Üzerine* adlı makalesinde Jentsch, tekinsizliği ortaya çıkartanın entelektüel belirsizlik olduğunu ifade etmektedir. Jentsch'e göre, kişi yeni bir bilgi ile karşı karşıya kaldığında, bu bilgiyi düşmanca olması ihtimali ile değerlendirmekte, yaşadığı güvensizlik ve kaygı sebebiyle tekinsizlik duygusuna kapılmaktadır (Freud, 2021).

Sigmund Freud 1919 tarihinde yayınlanan *Tekinsiz* adlı makalesinde, hem Schelling'e, hem de Jentsch'e referans vererek kavramı tekrar ele almıştır. Freud, yeni olanın tedirginlik yaratması bağlamında Jentsch ile aynı fikirde olmakla birlikte, her yeni şeyin aynı etkiyi yaratmayacağını belirtmektedir (Freud, 2021). Freud'a göre tekinsizlik duygusu, karşılaşılının yabancı, bilinmez ve yeni olması ile değil, aksine içten içe tanıdık gelmesi ile ilişkilidir. Tekinsiz olarak tanımlanan her şey kişinin geçmişinin bir parçasıdır (Freud, 2021).

Freud makalesinde tekinsizlik duygusuna sebep olan beş temel motiften bahsetmektedir; Canlı olduğu düşünülen bir varlığın aslında cansız bir mekanizma olduğunun anlaşılması (veya tam tersi), tüm derece ve biçimleriyle ikizlik durumu, öte dünyaya ait olduğu düşünülen varlıklarla (ölüler, hortlaklar, cinler vb.) karşılaşma, bazı durumların tesadüf sınırlarını aşacak şekilde tekrarlanarak örüntüler oluşturması ve beden bütünlüğünün bozulmasına veya bir uzvun kaybına yönelik korkular ve hatta bir uzvun bedenden bağımsız olarak var olabileceği durumu (Freud, 2021).

Freud'a göre tekinsizlik yaratan bu durumlar insan gelişiminin geçmiş evreleri ile bağlantılıdır. İnsanın dünyayı daha gizemli bir yer olarak algıladığı; sihri, büyü, öte dünya ile ilişkide olmayı normal kabul ettiği, canlı-cansız her varlığın bir ruhu olduğunu varsaydığı animizm¹ döneminin çoktan geçerliliğini kaybetmiş inançlarını çağrıştırmakta veya kişiye dünyayı anlamlandırmakta zorlandığı bebeklik ve ilk çocukluk evrelerini anımsatmaktadır (Freud, 2021). Ona göre tekinsiz görünen her şey, animist ruhsal etkinliğin kalıntılarına dokunmakta ve onların dışavurumunu teşvik etmektedir (Freud, 2021).

Bilimsel düşüncenin başat hale geldiği Endüstri Devrimi ile birlikte, modern insanın daha yoğun duyumsadığı tekinsizliği sanat yoluyla ifade ettiği görülmekte; edebiyatta, resimde ve dramatik sanatlarda öte dünya varlıkları ile mücadele, ruhu şeytana satma, büyücülük gibi temaların arttığı gözlenmektedir (Abisel, 2016). Ayrıca bu dönemde, büyük şehirlerde açılan korku evleri, Fantazmagorya adı verilen korku temalı optik gösteriler (Abisel, 2016) ve İngiltere'de Mısır'dan getirilen mumyaların özel izleyicilere açık olarak çözüldüğü ürpertici seanslar (Moshenska, 2014) tekinsizliğin dışavurumunun gösteri – eğlence dünyası içindeki örnekleridir.

Endüstri Devrimi'nin önemli icatlarından biri olan sinema, varlığının ilk yıllarından itibaren animizmi referans alan korku anlatılarına yer vermiştir. Fransız sanatçı George Melies'nin *Le Manoir Du Diable / Şeytanın Malikanesi* (1896) filminden bugüne, korku filmlerinin içerikleri çeşitlenmiş, teknolojik gelişmelere bağlı olarak görsel anlatı olanakları artmış, alt ve melez türlerin ortaya çıkışı ile birlikte türün sınırları genişlemiştir. Korku sineması içinde değişmeyen en önemli unsur, seyirciyi sarmalayan bir tekinsizlik duygusunun dramatik yapının önemli bir bileşeni olarak kullanılmasıdır. Korku filmlerinde tekinsizlik, Freud'un işaret ettiği beş ana motif çerçevesinde, hikayenin tamamına yayılmakta ve çoğu zaman birden fazla motifin bir araya getirildiği kombinasyonlar ile inşa edilmektedir.

¹ Dar anlamda Animizm, ruh tahayyülleri ile ilgili öğretilerdir. Geniş anlamda ise bütün manevi varlıklarla ilgili öğretiler anlamına gelir (Freud, 2003). Animizm deyiminin aslı Latince 'Animus'dan gelmektedir ve ruh anlamına gelir. Animizm kısaca, ruhlara inanma demektir. İlkel insan ruh kavramına ateşli hastalıklar, uyku, rüya, vizyon, vecde gelme, cinnet ve ölüm gibi yaşantılar yolu ile varmış olup, ruhu bedenden ayrı, canlı bir prensip olarak kabul etmiştir (Örnek, 1962). Animizmde ruh, sadece canlı varlıklara özgü değildir. Cansızların; dağların, taşların, nesnelere de ruhları olabilir (Crow, 2002).

Bu araştırmanın amacı, Freud'un belirlemiş olduğu, tekinsizlik hissi yaratan beş ana motifin korku filmlerinde kullanım biçimlerini analiz etmektir. Çalışmada örneklem olarak James Wan'ın 2013 yılında çekmiş olduğu *Conjuring* adlı film seçilmiş, tekinsizlik motiflerinin direkt ve/veya dolaylı olarak senaryonun hangi aşamasında, hangi yoğunlukta kullanıldığı ve bu kullanımın senaryoya nasıl katkı sağladığı araştırılmış, bulgular korku sinemasına özgü anlatım prensipleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

2. SİNEMADA KORKU UNSURLARI ve TEKİNSİZLİK

2.1. Korku Filmlerinde Anlatı Yapısı

Popüler sinemada filmler, hikayelerine, işledikleri temalara ve anlatımda başat olan sinemasal özelliklerine göre türlere ayrılmaktadır. Korku filmleri, söz konusu türler içinde anlatı formülasyonu en belirgin ve ayrıksı olan türdür (Abisel, 2016). Korku filmlerinde amaç, seyircinin bilinçaltına gizlenmiş korkularını açığa çıkartmak ve gerçekte tehlike altındaymışçasına tedirginlik, kaygı, korku ve hatta dehşet duygularını yaşamasını sağlamaktır. İnsanın en temel korkusu olan ölüm, bu filmlerin anlatı yapısının en önemli bileşenidir. Ayrıca beden bütünlüğüne saldırılması veya acı çekme ile bağlantılı korkular da, tür içinde sıklıkla yer almaktadır (Abisel, 2016). Korku filmlerinin çoğunda takip edilen anlatı dizgesi; karakterlerin sıradan ve güvenli yaşamları içinde tanıtılması, tehlike belirtilerinin ortaya çıkması, tehlikenin netleşmesi, tehlike unsurları ile verilen savaş ve kurtuluştur.

Klasik sinema anlatısında, seyircinin filmin karakterlerinden biri ile özdeşleşme sağlaması, öyküyü kendisini bu karakterin yerine koyarak takip etmesi ve finalde bu karaktere uygun görülen sonu (ödül veya cezayı) üstlenerek arınma (katharsis) yaşaması hedeflenmektedir (Yanat Bağcı, 2021). Seyircinin özdeşlik kurmadığı bir karakterin deneyimlerini paylaşması mümkün olmayacağından, senaryonun ilk safhalarında karakterler sıradan yaşamları içinde tanıtılmaktadır. Senaryonun ikinci aşamasında, özdeşlik kurulan karakterin tehlike altında olabileceğine yönelik ipuçları sunulurken seyircinin kaygı duyması sağlanmaktadır. Sinemasal anlatının "şimdiki zaman" içinde var oluşu (bir sahne sonra olacakların bilinmezliği) kaygıyı beslemekte ve gerilim her zaman kaygı üzerinden inşa edilmektedir. Üçüncü aşamada tehlikenin netleşmesi ile birlikte kaygı, yerini korkuya bırakmakta, dördüncü aşamada tehlike unsurları ile savaşmak zorunda kalan karakter (özdeşlik yoluyla seyirci) korku, cesaret, umut ve dehşet arasında gidip geldiği süreci tamamlayarak planlanan kurtuluşa ulaşmaktadır. Korku filmi seyircisinin, bastırıldığı şiddet dürtülerini, gerçekte var olan kaygı ve korkularını kurgusal bir anlatıya transfer ederek rahatladığı, ayrıca olağanüstü bir tehlikeyi bertaraf edebilen tanrısal bir gücü içinde hissetme ihtiyacını giderdiği söylenebilir (Arkan, 2023).

Korku sinemasında tehlikenin kaynağı, tanınmayan veya az tanınan kötücül bir karakterin eylemleridir. Bu karakter, vampir, hortlak, şeytan, cin gibi doğaüstü bir yaratık olabileceği gibi, sinsi bir düşman, bir katil, robot, vahşi hayvan veya bilinmez bir gezegenden gelen farklı bir yaşam formu da olabilir. Bahsedilen tüm karakterlerin ortak noktası bilinmezlikleri, normal, sağlıklı ve uygar sayılana uzaklıklarıdır (Scognomillo, 2006). Özellikle karakterlerin ve mekanların tasarlanışında, tanıdık olandan izler taşıyan ancak bütünüyle tanınamayacak kadar başkalaşmış unsurlara yer verilmesi, seyircinin bilinmezlik karşısında yaşadığı güvensizlik duygusunun tekinsizliğe dönüşmesini sağlar. Sinema, bu aşamada psikoloji biliminden faydalanmakta, Freud'un belirlemiş olduğu tekinsizlik hissi yaratan motifleri tek başlarına veya farklı kombinasyonlarla bir araya getirerek kullanmakta ve anlatının bütününe yayılan tekinsizlik hissi ile gerilimi sürekli kılmaktadır.

2.2. Freud'un Belirlemiş Olduğu Beş Tekinsizlik Motifi

Freud, ele almış olduğu tekinsizlik motiflerinin her birini, insanın geçmişine dair gelişimsel evrelere veya unutulmuş yaşantılara özgü inanışlara bağlamaktadır. Çalışmasında özellikle öte dünya varlıkları ile karşılaşma motifi üzerinde durmuş, ölümün bilinmezliği ve çaresizliği karşısında geliştirilen öte dünya fantezilerinin işlevselliğini açıklamıştır. İnsan ölümü salt bir bitiş olarak algılamaktan kaçınmakta, yaşamın öyle ya da böyle süreceği inancına sığınmakta; ancak ölü bedenini geçirdiği fiziksel değişim, ölen kişiyi bir daha görememek gerçeği, ölümler ve yaşayanlar arasında bir sınır gözetmesini de gerekli kılmaktadır. Sınırın aşılması fikri, pek çok anlamda korkutucudur. Dünyadaki hesaplarını kapatmadan ölmüş ruhların öfkeli olmaları ve yaşayanları sınırın ötesine çekmek istemeleri muhtemeldir (Freud, 2021). Öte dünyaya geçen (hayalet, zombi, vampir) veya

başından beri orada var olmuş (cin, peri, şeytan) varlıklarla karşılaşmak, insanın var gücüyle baskıladığı bir gerçeği; ölümü hatırlatmakta, bu nedenle tekinsizlik yaratmaktadır. Freud öte dünya varlıkları ile ilgili inançların sadece animizm dönemine özgü olmadığını, dinsel inanışların çoğunda bu varlıklara ve ölümden sonra yaşama dair inancın sürdürüldüğünün de altını çizmektedir (Freud, 2021).

Açıklanamaz biçimde tekrar eden tesadüfler, Freud'un ele aldığı ikinci tekinsizlik motifidir. Freud, böylesi tekrarlamaların; farklı an ve mekanlarda aynı rakamı tekrar tekrar görmenin, aynı ada sahip yabancı insanlarla karşılaşmanın veya bir mekanda yolunu kaybedip, her denemede aynı noktaya çıkmanın kişide bilinç bulanıklığı durumlarında yaşanan bir çaresizliğe sebep olacağını ifade etmektedir (Freud, 2021). Bu türden tekrarlamalar, kişiyi söz konusu verileri anlamlandırma mecburiyetine yönlendirebilir ve kişi sürekli karşısına çıkan bir rakamın, kendisine ilahi güçler tarafından gönderilen gizli bir mesaj olduğu zannına kapılabilir. Ayrıca tekrarlamalar, bastırılmış olanın geri dönmedeki ısrarını da ifade eder (Ümer, 2018).

Freud, canlı ile cansız arasındaki ayrımın bulanıklaşması motifini, animizme özgü inançların bir uzantısı olarak görmektedir (Freud, 2021). Her doğa parçasının ayrı bir ruhu olduğuna inanılan animizm döneminde, varlıkların canlı – cansız olarak sınıflandırılmasına gerek duyulmamıştır (Örnek, 1962). Bilimsel düşüncüyü benimsemiş olan modern insan ise bu ayrımı yapamadığı durumlarda tekinsizlik hissine kapılmaktadır. Kuklalar, oyuncak bebekler, mumyalar, zombiler ve cesetler bu sebeple ürkütücü ve/veya tuhaf bulunur (Freud, 2021). Canlıyı cansızdan ayırt edememek, kişiyi çocukluğun unutulmuş inanışlarına da çağırabilir. Oyuncak bebekleri ile oynarken onlara canlıymış gibi davranan (hatta canlanmalarını dileyen) ya da tabağında bıraktığı yemeğin gerçekten arkasından ağlayacağına inanan çocuk için bu ayrım hayli bulanıktır ve yetişkinlikte benzer bir his yaşamak tekinsizliği beslemektedir (Freud, 2021).²

Kişinin kendisine tıpatıp benzeyen bir ikiz beden ile karşılaşması, tekinsizlik yaratan bir diğer motiftir. Freud, Otto Rank'ın 1914 tarihli *İkiz* adlı çalışmasına referans vererek, ilkel çağlarda ikizliğin ölüme karşı bir güvence olarak görüldüğünü açıklamaktadır. İkiz olma durumu daha sonra egoyu içten denetleyen bir özeleştirici mekanizmasına, son olarak da baskılanmak zorunda kalınan duygu ve düşüncelerin taşıyıcısına dönüşmüştür (Freud, 2021). Carl Gustav Jung ise kötü ikizi “gölge” olarak adlandırmakta, toplumsal uyum sürecinde kabul görmeyecek düşünce ve arzuların bir gölge benlikte saklandığını, bu yanın ego tarafından görmezden gelindiğini, bastırılan her şey gibi bu alt benliğin de su yüzüne çıkabilmek için fırsat kolladığını belirtmektedir (Kavut, 2020). Gölgeye dair olan her şey tekinsiz olarak algılanır; zira ego tarafından dışlanmış, bastırılmış ama bir şekilde tekrar ortaya çıkmıştır. Gölge veya kötü ikizle yüzleşme fikrinin ürkütücü bulunmasının nedeni ise benliğin yok sayılan her parçasının kişiye düşmanlaşma eğiliminde oluşudur (Bly, 2023).

Freud, beden bütünlüğünün bozulması veya bir uzvun kaybedilmesi ile ilgili tehditlerin de tekinsizlik algısı yaratacağını ifade etmektedir. Bu motifin çıkış noktasını iğdiş edilme korkusuna bağlamakta, kopmuş bir el, bir bacak veya kesik bir başın da iğdiş edilmeyi çağırabileceğini belirtmektedir (Freud, 2021). Hatta kesilen uzuv, bedenden bağımsız olarak hareket edebiliyorsa; başka bir deyişle kesilmiş cinsel organ dışsal bir varlığa dönüşüyorsa, tekinsizlik hissi daha da güçlenecektir (Freud, 2021).

3. AMAÇ ve YÖNTEM

Bu çalışmada Freud tarafından tanımlanan tekinsizlik motiflerinin korku sinemasında kullanım biçimleri, James Wan'ın 2013 yılında çekmiş olduğu *Conjuring* adlı film üzerinden incelenmektedir.

Film, söz konusu beş motifin tamamını içermesi, motiflerin hem direkt, hem de dolaylı olarak, tek başlarına ve ikili, üçlü, dördü kombinasyonlar oluşturacak şekilde kullanılmış olması nedeniyle, amaçlı örnekleme yoluyla seçilmiştir.

² Freud'dan çok sonra, 1970 yılında robotik profesörü Masahiro Mori de benzer bir çalışma gerçekleştirmiş, *Tekinsiz Vadi* adlı makalesinde robotların mekanik görünümlerinden uzaklaştıkları ve gerçek bir insana benzemeye başladıkları noktada, canlı – cansız ayrımının zorlaşacağını ve sebep oldukları tekinsizlik hissini artıracağını iddia etmiştir (Mori, 1970).

Çalışmada tercih edilen yöntem tümdengelsel içerik analizidir. İçerik analizinin iki temel kolu olan nicel ve nitel içerik analizi yöntemlerinin her ikisi de çalışmanın farklı aşamalarında kullanılmaktadır. Nicel içerik analizinde, çalışma kapsamında incelenen belge veya dokümanların analizi sayısal veriler ile gerçekleştirilir (Metin ve Ünal, 2022). Bu çalışmada doküman (film içeriği), belirlenen kavramların (tekinsizlik motiflerinin) ne sıklıkla tekrar edildiğine odaklanılarak incelenmiş ve sayısal veriler elde edilmiştir. İçerik analizinin bir diğer türü olan nitel içerik analizinde ise doküman içeriğinin anlamlandırılabilmesi için Ne? Neden? Nasıl? gibi sorulara başvurulur ve görünenin ardında gizlenen anlamlara ulaşmaya çalışılır (Metin ve Ünal, 2022).

Film öncelikle sekanslara ve sahnelere ayrılmış, beş motifin direkt (görsel veya sözlü olarak açıkça belirtme) ve dolaylı (benzetmeler veya simgeler yoluyla ima etme) olarak kullanıldığı sahneler belirlenmiş, sahnelerin süreleri kaydedilmiştir. Sahne ve süre bazında motiflerin kullanım yoğunlukları hesaplanmış, aynı işlem birden fazla motifin bir arada kullanıldığı her kombinasyon için tekrarlanmıştır. Son olarak hangi motifin direkt ve/veya dolaylı olarak senaryonun hangi aşamasında daha sık yer aldığı belirlenerek, tekinsizlik hissinin anlatıya katkıları anlamlandırılmaya çalışılmıştır. Elde edilen veriler tablo ve grafikler yardımıyla organize edilmiştir.

4. *CONJURING* FİLMİNİN TEKİNSİZLİK MOTİFLERİ AÇISINDAN ÇÖZÜMLENMESİ

4.1. Filmin Öyküsü

Senaryo yazarlığını Chat ve Carey W. Hayes'in, yönetmenliğini James Wan'ın üstlendiği *Conjuring*, gerçekte yaşanmış bir olayı temel alan kurmaca bir filmidir. Paranormal olaylar üzerinde çalışan Loraine ve Ed Warren çiftinin 1971'de ilgilenmiş olduğu bir vaka öyküleştirelmiş; filmin gerçek olayla bağı açılış ve kapanış jeneriklerine yerleştirilmiş fotoğraflar ve yazılı belgeler ile vurgulanmıştır.

Film, anne, baba ve yaşları 6 ila 16 arasında değişen 5 kız çocuğundan oluşan Perron ailesinin, tüm birikimlerini yatırırlarak satın aldıkları evlerine taşınmaları ile başlar. Yeni bir hayata başlamanın sevinci içinde olan aile, kısa bir süre sonra rahatsız edici bazı durumlar ile karşılaşır. Köpekleri sebepsizce ölür, eve menşei anlaşılamayan kötü bir koku yayılır, annenin vücudunda nedeni bilinmeyen morluklar oluşur, çocuklar kabus görmeye başlar. Önceleri sıradan tesadüfler veya yanlış anlamalar gibi görünen bu olaylar, kısa zamanda artar ve ailenin ruh ve beden sağlığını tehdit edici boyutlara ulaşır. Paranormal bir durumla karşı karşıya olduklarını fark eden anne (Carolyn), bir konferans için kasabalarına gelmiş olan Warren çiftinden yardım ister. Evin geçmişini araştıran Warrenlar, evin ilk sahibinin Salem Cadı Mahkemelerinde³ idam edilmiş bir kadının akrabası olduğunu, kendisinin de şeytana tapıtığını, hatta yeni doğmuş bebeğini şeytana kurban ettiğini öğrenir. Bathsheba adındaki bu kadın kendisini evin bahçesindeki ağaca asarak intihar etmiş, ölmenden önce gelecekte toprağına yerleşecek herkesi lanetlemiştir. O zamandan beri bölgede çok sayıda intihar ve açıklanamayan ölüm vakası gerçekleşmiştir. Warrenlar evde Bathsheba'dan başka, onun ölüme sürüklediği kurbanların ruhlarının da barınmakta olduğunu keşfeder. Warren çifti evi arındırmaya çalışırken, Bathsheba Carolyn'ı ele geçirir. Annenin kötü ruhun emrine girmesi, diğer aile üyelerinin can güvenliğini tehlikeye sokar. Ayrıca Warren çiftinin küçük kızı Judy'yi hedef alan Bathsheba, arındırma sürecini baltalamak ister. Yetkileri olmamasına rağmen şeytan çıkarma ayini yapmaya mecbur kalan Warren çifti, kızlarını ve Carolyn'ı kurtarır. Aile huzurlu yaşamına geri döner, Warrenlar ise kendilerine önerilen yeni bir vaka ile ilgilenmeye başlar.

4.2. Freud'un Belirlediği Tekinsizlik Motiflerinin Senaryoya Yerleştirilmesi

2000 sonrası Hollywood korku sinemasının yetkin örneklerinden biri olan *Conjuring*, paranormal olaylara odaklanan bir senaryoya sahiptir ve Freud'un belirlemiş olduğu, tekinsizlik hissi oluşturan beş ana motifin tamamını içermektedir. Motiflerin olay örgüsünün inşasında etkin kullanımının yanı sıra, tekinsiz olanın tanıdık ama bastırılmış olan ile bağlantısı, bodrum ve çatı katları, evin duvarları arasındaki gizli bölmeler, dolaplar, ağaç kovukları, kilitli kutular gibi saklama eylemini çağrıştıran mekan, dekor ve aksesuarlar ile de desteklenmektedir. Warren çiftinin tanıtıldığı sekansta

³ 1692 yılında, Kuzey Amerika kıtasında İngiliz kolonilerinin bulunduğu Massachusetts'in Salem kasabasında çoğu kadın 150'den fazla insanın cadılık ile suçlandığı ve 19'unun idam edildiği olay (Berktay, 2003: 218).

evlerinin bodrum katında oluşturdukları *Lanetli Objeler Müzesi* gösterilmekte, bu odanın her zaman kilitli tutulduğu ve içindeki objelere dokunmanın yasak olduğu vurgulanmaktadır. Müzedeki en ürkütücü objelerden biri olan Annabelle adlı oyuncak bebek ise kilitli bir cam fanusa kapatılmıştır. Geçmişe ait sırların yer altına itilmesi ve saklanmasına Perron ailesinin sonradan keşfettiği bodrum katı da örnek verilebilir. Pek çok paranormal olay, kapısına tahtalar çakılarak gizlenen ve çocukların oyunu sırasında kaza eseri ortaya çıkan bu bodrum katında gerçekleşmekte, şeytan çıkarma ayinini de bu mekanda yapılmaktadır.

4.2.1. Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması

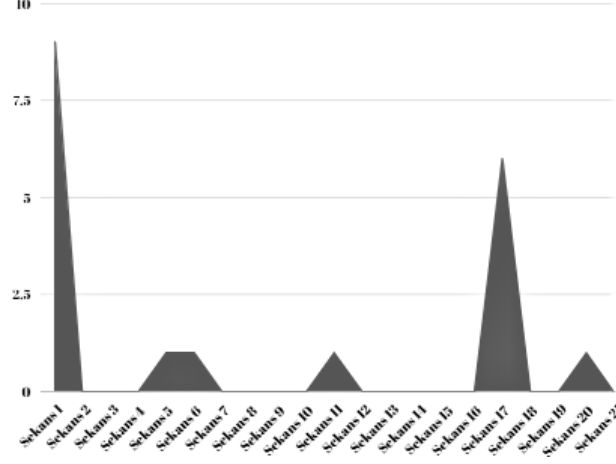
Bu motif filmde sadece direkt olarak kullanılmıştır. Dolaylı kullanımı bulunmamaktadır. Açılış sekansında yoğun olarak yer verilen motif, şeytani bir varlık tarafından kontrol edilen oyuncak bebek Annabelle ile senaryoya dahil olmaktadır. Warren çiftinin daha önce ilgilenmiş olduğu bir vakada Annabelle, küçük yaşta ölmüş bir kız çocuğunun ruhunu taşıdığını iddia etmiş ve ona acıyan iki genç kadının yanına yerleşmiştir. Ancak zaman içinde bebeğin kötücül tarafı açığa çıkmıştır. Annabelle ev arkadaşlarını sahiplenmekte, onlardan sürekli ilgi beklemekte ve ilgi görmediği noktada tehditkar davranmaktadır. Kadınların işe gitmesi veya gece eğlenmek üzere dışarı çıkması Annabelle için katlanılmazdır. Sürekli “Miss me? / Beni özlediniz mi?” yazan notlar bırakan Annabelle, yetişkinleri ısrarla çocukluk evresine geri çağırır; özlenmiş olmayı uman bir karakter olarak çizilmekte, geçmişe ait olanın geri dönüşü temasını belirginleştirmektedir.

Annabelle filmin 17. sekansında bir kez daha ortaya çıkmakta, bu kez Warren çiftinin 6 yaşındaki kızları Judy ile iletişim kurmaktadır. Gece aniden uykusundan uyanan ve Annabelle’in oturma odasındaki sallanan sandalyede, yaşlı bir kadının kucağında oturduğunu gören Judy korkuya kapılır. Annabelle hareket eder ve gözlerini Judy’e diker. Bu sekansta da Annabelle’in kıskanç doğası ön plandadır. Bu kez oluşturduğu mizansen ile (Anne ve kızın sallanan sandalyede oturması, annenin kızın saçlarını taraması) kıskançlığının Judy ve annesinin ilişkisine yöneldiğini, kendisini Judy ile özdeşleştirdiğini anlatmaktadır.

Motifin en yoğun kullanıldığı sekanslar 1 ve 17’dir. Annabelle, her iki sekansın da ana karakteridir. Başlangıçta bu kötücül bebek ile tanışan, onun etkisiz hale getirildiğine şahit olan seyirci, hikaye ilerledikçe farklı paranormal tehditler ile karşılaşmış, Annabelle’i unutmuştur. Annabelle’in 17. sekansta tekrar ortaya çıkışı, bastırılmış olanın geri dönmesi temasını tekrarlar. Hikayeye beklenmedik bir anda geri dönen kötücül oyuncak, bu kez direkt olarak seyirciye “Beni özlediniz mi?” demektedir.

Motif, Perron ailesinin evdeki tuhafıkları keşfetmeye başladığı 5. ve 6. sekanslarda; gardırop kapağının kendi kendine açılması, oda kapısının aniden kapanması ve Perron ailesinin küçük kızı April’in müzik kutusu aracılığı ile çocuk hayalet Rory ile iletişim kurduğunu iddia etmesi ile de senaryoya dahil olmuştur. 11. sekansta Warren çiftine ait ses kayıt cihazının annenin olayları anlattığı bölümü kaydetmediğinin anlaşılması ve cihazın kendi kendine açılıp kapanması ile tekrar kullanılan motife, son olarak 20. sekansta yer verilmiş, kendi kendine açılan müzik kutusu, seyirciye olayların devam edeceğini ima etmiştir.

Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması motifinin filmdeki tüm görünümünde cansız zannedilen nesnelere (oyuncak bebek, müzik kutusu, kayıt cihazı vb.) kendi kendine hareket eden, kendine özgü bir bilince sahip ve kötücül olmaya meyilli ‘canlılar’ olduklarının anlaşılması söz konusudur. Film motifi tersine çevirmemiş, canlı zannedilenin mekanik bir düzenek olduğunun anlaşılması durumunu işlememiştir.

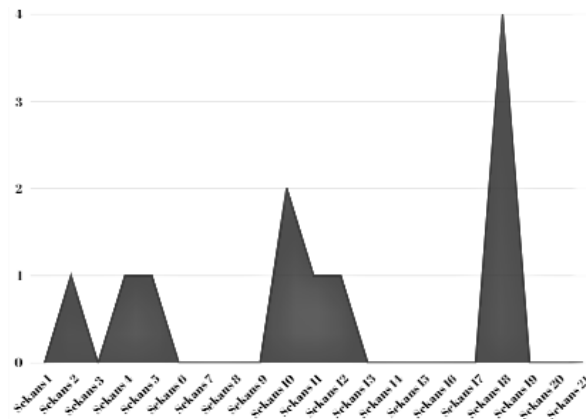
Tablo 1. Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması Motifinin Sekanslara Göre Yoğunluğu

4. 2. 2. Açıklanamayan Tesadüfler

Filmde bu motif sadece direkt olarak kullanılmıştır. Dolaylı kullanımı bulunmamaktadır. İlk olarak Perron ailesinin tanıtıldığı ve eve yerleşme süreçlerinin gösterildiği 2. ve 4. sekanslarda evdeki tüm saatlerin 03.07'de durmasına dikkat çekilmiştir. Anne bu durumu fark etmiş, tuhaf bulmuş ancak açıklayamamıştır. Benzer şekilde, 5. sekansda işe gitmekte olan baba, önceki gün köpeklerini ölü buldukları noktada, bu kez de birkaç kuşun ölmüş olduğunu görür. Hayvanların aynı noktada ölmeleri tuhaftır ama baba bu durumdan bir anlam çıkartmaz.

Warren çiftinin eve geldiği ve aile üyeleri ile yaşadıkları tuhaf olaylar hakkında konuştuğu 10. sekansda, hem saatlerin durmasından, hem de hayvanların ölümünden bahsedilmekte, motif bir kez daha kullanılmaktadır. Senaryonun bu aşamasına kadar motifin kullanımı seyircide kaygı yaratmaya yöneliktir. Ancak Warren çiftinin kendi evlerinde vakayı tartıştığı 11. sekansda, yaşananların basit tesadüfler olmadığı, kötücül bir eylemle direkt bağlantılı oldukları açıklanır. Warren çiftinin odasındaki saat de 03.07'de durur. Şeytani eylemin başka bir mekanda da ortaya çıkması tesadüfü tehdiye çevirmiştir.

Perron ailesinin evine kameraların ve ses alıcılarının yerleştirildiği 12. sekansda ise seyirciyi şaşırtan bir durum yaratılmış, dijital saatin 03.07'de durmadığı gösterilerek rahatlama sağlanmış, ardından gelen sahnelerin ürkütücülüğü bu sayede artırılmıştır. Motifin filmdeki son kullanımı ise şeytan çıkarma ayinini içeren 18. sekansdır. Kuşlar ısrarla duvarlara ve pencerelelere çarpar ve ölürlür. Bu saldırı, 5. sekansdaki hayvan ölümleri ile bağ kurulmasını sağlamakta ve tesadüf ihtimalini bir kez daha ortadan kaldırmaktadır.

Tablo 2. Açıklanamayan Tesadüfler Motifinin Sekanslara Göre Yoğunluğu

4.2.3. Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma

Bu motif filmde hem direkt, hem de dolaylı olarak kullanılmıştır. Tablo 3’te yer alan grafikte koyu renkli alanlar direkt kullanımı, açık renkli alanlar ise dolaylı kullanımı göstermektedir.

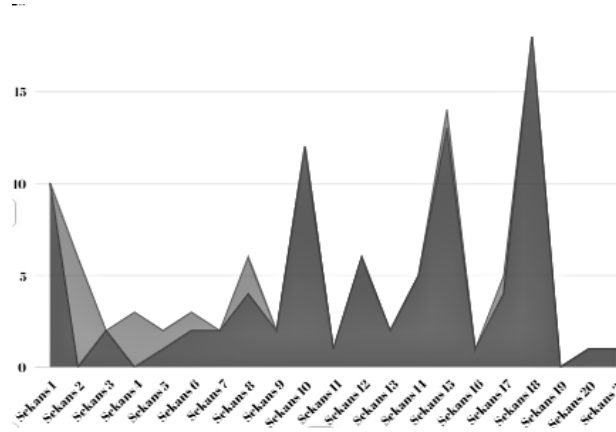
Filmin açılış sekansında yer alan Annabelle öyküsü, kötücül bir ruhun bir oyuncak bebeği ele geçirmesine odaklanmakta, dolayısıyla motifin direkt ve yoğun olarak kullanılmasına olanak sunmaktadır. Açılış sekansının özellikle ürkütücü olması istenmiş, bu sayede Warren çiftinin sıra dışı olayları başarıyla çözüme ulaştırdıkları vurgulanmıştır. Çifti ve mesleklerini tanıtan bu bölümün ardından, Perron ailesinin yeni evlerine taşınma ve yerleşme süreçlerini anlatan 2, 4 ve 5. sekanslar boyunca motifin dolaylı olarak kullanıldığı görülmektedir. Evin ve ailenin bilinmeyen bir kişi tarafından izlendiği algısını yaratan subjektif çekimler, geceleri odalarda hissedilen ve sabah kaybolan çürük et kokusu ve evin ısısının belli noktalarda aşırı düşmesi gibi detaylar dolaylı kullanıma örnektir. Söz konusu sekanslarda direkt kullanıma bir kez; annenin gardırobun içinde birinin nefes alış verişini duyması ile yer verilmiştir.

Ed Warren’ın bir gazeteci ile röportaj yaptığı ve ilgilendikleri vakalar ile ilgili detayları paylaştığı 3. sekans, Perron ailesinin evdeki ilk günlerinin anlatıldığı bölüm ile iç içe kurgulanmakta, burada motifin direkt olarak kullanılması, seyircinin Perron ailesinin henüz anlam veremediği şüpheli durumlar ile Ed Warren tarafından anlatılan paranormal aktiviteler arasında bağ kurmasını sağlamaktadır.

6. sekans, ailenin evinde gerçekleşen ilk kötücül saldırıyı içermektedir. Sekans evin izlendiğini vurgulayan hareketli ve subjektif bir çekimle başlamakta, ardından gelen sahnede ise evin ortanca kızlarından Christine’in kötü ruh tarafından açıkça tehdit edildiği görülmekte; motif bu kez direkt olarak kullanılmaktadır. Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma durumu, 7 – 17. sekanslar arasında evin subjektif kamera ile izlenmesi dışında, sadece direkt olarak kullanılmıştır. Merdiven boyunca duvara asılmış olan fotoğraf çerçevelerinin yere düşerek kırılması, kaynağı bilinmeyen bir çocuk gülüşünün ve el çırpma sesinin duyulması, ailenin büyük kızı Andrea’nın kötü ruhun saldırısına uğraması, Loraine Warren’ın evde barınmakta olan ruhlar ile iletişime geçmesi; annenin arkasına sığınan karanlık ruhu, ağaca asılı Bathsheba’yı ve Rory’i görmesi, eve kameraların yerleştirildiği gece polis memuru Brad’in intihar etmiş olan genç hizmetçinin hayaleti ile karşılaşması, Bathsheba’nın önce kızlara, ardından anneye, son olarak ise bodrum katında Loraine’e fiziksel olarak saldırması motifin direkt kullanımına örnektir.

Warren çiftinin kızı Judy’nin kendi evlerinde saldırıya uğradığı 17. sekansa kadar direkt kullanım görülmekte, motif bu sekansta hem direkt, hem de dolaylı olarak kullanılmaktadır. Yatağında uyumakta olan Judy, olan bitenden habersizdir. Odada süzülen kamera, kızın eşyalarına; özellikle de annesini hatırlatan kolyesine yaklaşır uzaklaşır. Bu çekim, odada başka bir varlık bulunduğunu ima etmektedir ve dolaylı olarak sınıflandırılmıştır. Sekansın sonraki sahnelerinde; merdivenlerin aniden kararması, Annabelle’i kucakında tutan yaşlı kadının görülmesi ve eşyaların kendi kendine hareket etmesi motifin direkt kullanımını örneklemektedir. Bu sekansta motifin önce dolaylı, sonra direkt kullanılması, seyircinin Judy’nin tehlikede olduğunu ama bunun farkında olmadığını anlamasını ve kaygı seviyesinin yükselmesini sağlamaktır.

Şeytan çıkarma ayınının yer aldığı 18. Sekanstan itibaren motif sadece direkt olarak kullanılmıştır. Bathsheba ile diyalog kurulması, kötü ruhun başta anne olmak üzere odadaki herkese saldırması, annenin kötü ruhun etkisi ile April’i öldürmeye çalışması sekansın en önemli olaylarıdır. Motif son olarak Ed Warren’ın müzik kutusunu müzeye yerleştirdiği sahnede ve kapanış jeneriğinde kullanılmaktadır. Film, son dakikaya kadar öte dünya varlıkları ile karşılaşma motifini kullanarak tekinsizlik yaratmayı sürdürmüş, finalde benzer olayların yaşanmaya devam edeceği ihtimalini açık tutmuştur.

Tablo 3. Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Motifinin Sekanslara Göre Yoğunluğu

4.2.4. Kötü İkiz ile Karşılaşma

Bu motif filmde hem direkt, hem de dolaylı olarak kullanılmaktadır. Tablo 4'te yer alan grafikte koyu renkli alanlar direkt kullanımı, açık renkli alanlar ise dolaylı kullanımı göstermektedir.

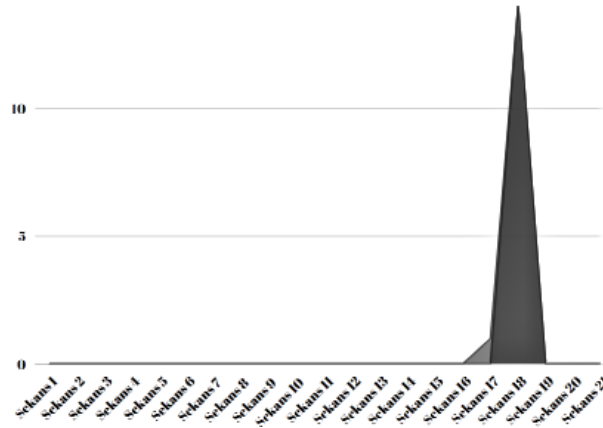
Motifin ilk kullanımı, Judy'nin evde saldırıya uğradığı 17. sekansta dolaylı olarak gerçekleşmektedir. Judy gece yarısı uyanmış, anne babasının geldiğini zannederek alt kata inmiştir. Merdivenlerden inerken aniden bastıran bir karanlığın içinde kalır ve oturma odasına girerek ışıkları açar. İlk bakışta her şey normaldir. Birden annesi ile oturdukları sallanan sandalyede Annabelle'in yaşlı bir kadının kucağında olduğunu görür. Annabelle'in tehlikeli olduğunu ve müzede kilit altında tutulduğunu bilen Judy irkilir. Annesini özleyen ve onunla daha fazla vakit geçirmek istediğini her zaman dile getiren Judy, karşısında başka bir anne – kız görmektedir. Mekanın, sandalyenin ve saç tarama eyleminin ona annesini ve kendisini çağrıştırdığı açıktır. Ancak fiziksel anlamda bir ikizlik söz konusu değildir. Bu nedenle motifin kullanımı dolaylı olarak sınıflandırılmıştır.

Motifin direkt kullanımı ise annenin Bathsheba tarafından ele geçirildiği ve kötücül bir ruh haline büründüğü, senaryonun doruk noktasına karşılık gelen 18. sekansta yer almaktadır. Sekans boyunca çocuklarını öldürmeye çalışan, zaman zaman beden hakimiyetini yitiren, küfreden, gözlerinin rengi değişen, kan kusan ve vücudu deforme olan kadın, birebir kendisine benzeyen başka birine dönüşmektedir. Ancak bu dönüşüm annenin gerçek benliğini yok etmez. Sekans boyunca aynı bedende iki ruh var olmakta, şeytan çıkarma ayini ile kötü ikiz bedeni terk etmektedir.

Kötü İkizle Karşılaşma motifi baskın olarak anne üzerinden seyirciye sunulmuştur. Ailenin bel kemiği olan anne, filmin başından itibaren idealize edilmiş; beş kız çocuk büyütme yapan, eşine aşkla bağlı, maddi zorlukları şikayet etmeksizin göğüsleyen bir karakter olarak çizilmiştir. İdeal annenin çocuklarının canına kastetmesi fikri sarsıcıdır. Diğer motiflerden farklı olarak Kötü İkizle Karşılaşma, tehlikenin her zaman dışarıdan değil, içeriden de gelebileceği ihtimalini barındırır. Kötü ruh tarafından ele geçirilme durumu, "ideal anne" olmanın yarattığı baskının, Carolyn'in içindeki kötücül eğilimleri dışarı çıkarttığı şeklinde de okunabilir.

Motifin sadece çatışmanın doruk noktasını oluşturan şeytan çıkarma ayini sırasında kullanılmasının nedeni, filmdeki tüm tekinsizlik motiflerinden çok daha güçlü bir etkiye sahip olmasıdır. Kişi, dışarıdan gelebilecek tüm tehlikeler ile savaşıma gücünü kendisinde bulabilir. Ama kendi ruhunun derinliklerinde gizlenen ve kontrolü ele geçirmek için her daim pusuda bekleyen kötücül yanı ile mücadele etmesi kolay değildir.

Tablo 4. Kötü İkiz ile Karşılaşma Motifinin Sekanslara Göre Yoğunluğu



4.2.5. Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzun Kaybı

Bu motif filmde hem direkt, hem de dolaylı olarak kullanılmaktadır. Tablo5'te yer alan grafikte koyu renkli alanlar direkt kullanımı, açık renkli alanlar ise dolaylı kullanımı göstermektedir.

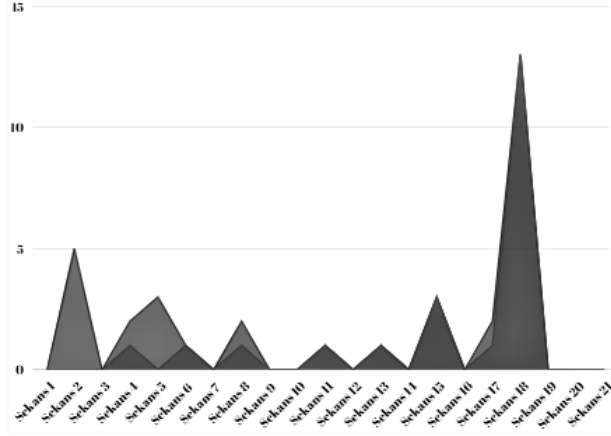
Motif ilk olarak Perron ailesinin tanıtıldığı ve eve taşınma sürecinin gösterildiği 2. sekansta dolaylı olarak kullanılmıştır. Çocukların koridorlarda körebe ve saklambaç oynaması, görme duyusunun etkisiz kalışı ile uzuv kaybına gönderme yapmakta, babanın bodrum katını incelerken sürekli kibrit yakması ve belli aralıklarla karanlıkta kalması motifi yinelemektedir. Aynı sekans içinde annenin bacağındaki morlukları fark etmesi de dolaylı kullanıma örnektir. Anne morluğun seks sırasında olduğunu zanneder ve üzerinde durmaz, hatta eşiyile bu konuda şakalaşır.

4. sekansta motifin hem dolaylı, hem de direkt olarak kullanıldığı görülmektedir. Dolaylı kullanım annenin vücudundaki morlukların artması ve eşinin bir doktora görünmesini istemesi ile gerçekleşirken, direkt kullanım ortanca kızları Christine'in uykusunda bacağına vurulduğunu hissetmesi ile ortaya çıkar. Kardeşinin ona şaka yaptığını zanneden Christine uyumaya devam eder; ancak odayı geniş bir açıdan gören seyirci için fiziksel temasın imkansızlığı açıktır.

Annenin evdeki tuhaflikları ilk kez ciddiye aldığı ve ürktüğü bölüm olan 5. sekansta motif yine körebe ve saklambaç oyunları aracılığıyla dolaylı olarak kullanılmıştır. Küçük kızı April ile körebe oynayan anne, April'in el çırpma sesini takip ederek büyük kızı Andrea'nın odasına girer. Gardırobun kapıları kendiliğinden açılır. Gözleri kapalı (görme yetisi engellenmiş) olan kadın, kızının orada saklandığını düşünür ve elleri ile dolabın içini yoklar; kimse yoktur. April'in koşarak başka bir odadan gelmesi, az evvel birinin dolabın içinde nefes alıp verdiğini hissetmiş olan annenin korkuya kapılmasına neden olur. Aile üyelerinin henüz evdeki tehlikenin farkında olmadığı ilk sekanlarda motifin dolaylı kullanımı yoğundur ve seyircinin anlayabileceği uyarı sinyalleri görevini görür.

6. Sekanstan itibaren motif genellikle direkt olarak kullanılmaktadır. Christine'in bacağına daha sert vurulması ve hemen ardından kötü ruh ile karşılaşması, annenin gördüğü zararın menşeyini de açıklar. 8. sekansta Andrea'nın saldırıya uğraması, 11. sekansta Warren çiftinin Bathsheba'nın etkisi altında kalan kadınların cinayetler işlediklerinden ve sonrasında da kendilerini öldürdüklerinden bahsetmesi, 13. sekansta annenin, 15. sekansta ailenin diğer ortanca kız Nancy'nin ve 17. sekansta Judy'nin Bathsheba'nın saldırısına uğraması motifin direkt kullanımına örnektir. 17. sekansta, Judy'nin saldırı öncesinde karanlıkta kalması ile motif dolaylı olarak da sahneye dahil edilmiş, çocuğun tehlikeden habersiz oluşu bu şekilde vurgulanmıştır.

Şeytan çıkarma ayinini içeren 18. sekansta motifin direkt olarak kullanıldığı görülmektedir. Kötü ruhun anneye verdiği zarara ek olarak, annenin de küçük kızı April'e, Warren çiftine ve yardımcılara saldırması söz konusudur. Senaryonun doruk noktasını oluşturan 18. sekansta, annenin diğerlerine eski bir makas ile saldırmaya çalışması da ilginçtir ve Freud'un iğdiş edilme korkusu ile kurmuş olduğu bağı doğrular.

Tablo 5. Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvuun Kaybı Motifinin Sekanslara Göre Yoğunluğu

5. BULGULAR

Toplam 21 sekans ve 222 sahneden oluşan filmin 181 sahnesinde tekinsizlik motiflerinden en az birinin varlığı tespit edilmiştir. Tekinsizlik motifleri sahnelerin % 81'inde yer almaktadır. Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması ve Açıklanamayan Tesadüfler motifleri sadece direkt olarak kullanılırken, Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma, Kötü İkiz ile Karşılaşma ve Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvuun Kaybı motifleri hem direkt, hem de dolaylı olarak filmde yer almaktadır. Direkt kullanımda motifin görsel veya işitsel öğeler yardımı ile doğrudan hikayeye dahil edilmesi söz konusudur. Dolaylı kullanımda ise direkt bir karşılaşma yaşanmamakta, sadece ima edilmekte veya ikame olaylar ile anıdırılmaktadır. Tablo 6'da motiflerin sahne sayısı bazında direkt ve dolaylı olarak kullanım yoğunlukları verilmektedir.

Tablo 6. Motiflerin Sahne Sayısı Bazında Direkt ve Dolaylı Olarak Kullanım Yoğunluğu

MOTİF	SAHNE SAYISI (Direkt Kullanım)	YÜZDE	SAHNE SAYISI (Dolaylı Kullanım)	YÜZDE	TOPLAM	YÜZDE
Canlı - Cansız Ayrımının Bulanıklaşması	19	%8.5	0	0	19	%8.5
Açıklanamayan Tesadüfler	11	%4.9	0	0	11	%4.9
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma	88	%39.9	15	%6.7	103	%46.3
Kötü İkiz ile Karşılaşma	14	%6.3	1	%0.4	15	%6.7
Bedene Saldırı Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvuun Kaybı	22	%9.9	11	%4.9	33	%14.8

Süre bazında değerlendirildiğinde ise filmin toplam süresi 6718 sn. iken, en az bir tekinsizlik motifinin yer aldığı süre 5411 sn., yüzdeler ifade ile %80.5'dir. Her motifin kullanılma süresi ve yüzdesi ayrı ayrı hesaplanmıştır. Motifler sadece tek başlarına değil, ikili, üçlü ve dörtlü kombinasyonlar halinde de kullanılmaktadır. Bu nedenle tabloda verilen süre toplamı filmin metrajını aşmaktadır. Tablo 7'de motiflerin süre bazında direkt ve dolaylı olarak kullanım yoğunluğu verilmektedir.

Tablo 7. Motiflerin Süre Bazında Direkt ve Dolaylı Olarak Kullanım Yoğunluğu

MOTİF	SÜRE (Direkt Kullanım)	YÜZDE	SÜRE (Dolaylı Kullanım)	YÜZDE	TOPLAM	YÜZDE
Canlı - Cansız Ayrımının Bulanıklaşması	904 sn.	%13.4	0	0	904 sn.	%13.4
Açıklanamayan Tesadüfler	417 sn.	%6.2	0	0	417 sn.	% 6.2
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma	4197 sn.	%62.4	254 sn.	%3.7	4451 sn.	%66.2
Kötü İkiz ile Karşılaşma	557 sn.	%8.2	44 sn.	%0.6	601 sn.	%8.9
Bedene Saldırı Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvun Kaybı	1300 sn.	%19.3	461 sn.	%6.8	1761 sn.	% 26

İki motifin bir arada kullanıldığı sahneler Tablo 8, üç motifin bir arada kullanıldığı sahneler Tablo 9 ve dört motifin bir arada kullanıldığı sahneler Tablo 10'da verilmiş, motiflerin kullanım yoğunluğu sahne sayısı ve süre bazında gösterilmiştir. Filmde beş motifin de bir arada yer aldığı sahne bulunmamaktadır.

Tablo 8. İki Motifin Bir Arada Kullanımının Sahne Sayısı ve Süre Bazında Yoğunluğu

MOTİFLER	SAHNE SAYISI	YÜZDE	SÜRE	YÜZDE
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması	12	%5.4	477 sn.	%7.1
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Kötü İkiz ile Karşılaşma	3	%1.3	68 sn.	%1
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Açıklanamayan Tesadüfler	2	%0.9	76 sn.	%1.1
Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvun Kaybı Açıklanamayan Tesadüfler	1	%0.4	43 sn.	%0.6
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvun Kaybı	7	%3.1	480 sn.	%7.1

Tablo 9. Üç Motifin Bir Arada Kullanımının Sahne Sayısı ve Süre Bazında Yoğunluğu

MOTİFLER	SAHNE SAYISI	YÜZDE	SÜRE	YÜZDE
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvun Kaybı	2	%0.9	223 sn.	%2.6
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması Kötü İkiz ile Karşılaşma	1	%0.4	44 sn.	%0.6
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Kötü İkiz ile Karşılaşma Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvun Kaybı	9	%3.6	393 sn.	%5.4
Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvun Kaybı Açıklanamayan Tesadüfler	4	%0.9	83 sn.	%0.3

Tablo 10. Dört Motifin Bir Arada Kullanımının Sahne Sayısı ve Süre Bazında Yoğunluğu

MOTİFLER	SAHNE SAYISI	YÜZDE	SÜRE	YÜZDE
Bedene Saldırı Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvu Kaybı Kötü İkizle Karşılaşma Öte Dünya Varlıkları Karşılaşma Açıklanamayan Tesadüfler	1	%0.4	152 sn.	%2.2

Film boyunca en sık kullanılan tekinsizlik motifi, sahne sayısı bazında % 46.3, süre bazında %66.2 yoğunluk oranıyla Öte Dünya Varlıkları ile Karşılaşmadır. Söz konusu yoğunluk, filmin yarattığı korku hissini en çok bastırılmış ölüm korkusu üzerinden inşa ettiğini göstermektedir. Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvu Kaybı motifi sahne sayısı bazında %14.8, süre bazında %26 oranında kullanılmıştır ve yoğunluk açısından ikinci sıradadır. Filmin korku hissi yaratmadaki ikinci adımı, bedene zarar verilmesi ve uzvu kaybetme (iğdiş edilme) ihtimalidir. Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması motifi sahne sayısı bazında %8.5, süre bazında %13.4 yoğunluk oranındadır ve üçüncü sırada yer almaktadır. Sadece animizm inançlarına değil, çocukluk fantezilerine de kapı açan bu motifin ardından, sahne sayısı bazında %6.7, süre bazında %8.9 kullanım yoğunluğu ile Kötü İkiz ile Karşılaşma gelmektedir. Bu motif, her ne kadar yoğunluk açısından dördüncü sırada yer alsada, senaryoda yerleştirildiği aşamanın doruk noktası olması önemini artırmaktadır. Film boyunca sadece 17. ve 18. sekanslarda yer verilen Kötü İkizle Karşılaşma motifi, diğer motiflerin yarattığı korku ikliminin ulaştığı en uç noktada görünür hale gelmektedir. Bu motifin kullanıldığı 18. sekans, aynı zamanda dört motifin bir arada yer aldığı tek sekansdır. Filmde en az kullanılan tekinsizlik motifi ise sahne sayısı bazında %4.9 ve süre bazında %6.2 ile Açıklanamayan Tesadüflerdir. Tesadüfler genellikle korkutucu olayların habercisi olarak kullanılmış, kötücül güçlerin ortaya çıkışından sonra sadece doğrulanmış kehanetler olarak senaryoda yer bulmuştur.

6. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Sinemada korku türü, anlatı yapısı, atmosfer kurumu ve görsel kodlarıyla en belirgin ve ayrıksı tür olarak kabul edilmektedir. Korku filmlerinin amacı, seyirciyi sıradan ve güvenli yaşamından sıyrarak, bastırıldığı korku ve kaygıları ile yüzleştirmek, bu duyguları kurmaca bir anlatıya transfer ederek rahatlamasını sağlamaktır. Seyircide kaygı ve korku duygularının tesis edilmesinde, tekinsiz görünen karakter, mekan ve durumlar etkin olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda psikoloji bilimini referans alan sinema, Freud'un belirlemiş olduğu tekinsizlik yaratan beş temel motifi (Açıklanamayan Tesadüfler, Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması, Kötü İkizle Karşılaşma, Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzvu Kaybı ve Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma) film öykülerine entegre etmekte, tek başlarına veya çeşitli kombinasyonlar oluşturarak, direkt veya dolaylı biçimlerde kullanılmaktadır.

Bu araştırmada, James Wan'ın 2013 yılında çekmiş olduğu bir korku filmi olan *Conjuring*, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş, Freud'un açıklamış olduğu beş tekinsizlik motifinin senaryoya yerleştirilme biçimleri araştırılmıştır. Toplam 21 sekans ve 222 sahneden oluşan film, parçalara ayrılarak incelenmiş, sahne sayısı ve süre bazında söz konusu motiflerin kullanım yoğunlukları ve bir araya getirilme biçimleri tespit edilmiştir. Yapılan çalışma neticesinde, filmin sahne sayısı bazında %81 ve süre bazında %80.5 oranında tekinsizlik motiflerinden en az birini içerdiği görülmüştür.

Motiflerin kullanım oranları değerlendirildiğinde, seyircide yaratılan ana korkunun ölümle bağlantılı olduğu, filmin sahne bazında % 46.3 ve süre bazında %66.2'sinde, bastırılmış ölüm korkusu

ile ilişkilendirilen Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma motifinin kullanıldığı görülmektedir. Seyircide korku duygusunun ikinci olarak beden bütünlüğüne saldırılması ihtimali ile bağlantılı olarak inşa edildiği tespit edilmiştir. Filmde Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzun Kaybı motifi sahne sayısı bazında %14.8, süre bazında %26 oranında kullanılmıştır. Hem ölüm korkusuyla, hem de dünyayı anlamlandırma gücüyle ile bağdaştırılan Canlı-Cansız Ayrımının Bulanıklaşması motifinin, sahne sayısı bazında %8.5, süre bazında %13.4 oranında kullanıldığı görülmektedir. İnsanın kendi benliğinin karanlık yönü ile yüzleşmekten korkmasını ifade eden Kötü İkiz ile Karşılaşma motifi, filmde sahne sayısı bazında %6.7, süre bazında %8.9 oranında kullanılmıştır. Filmin en az yer verdiği tekinsizlik motifi ise tehlikenin habercisi konumundaki Açıklanamayan Tesadüflerdir. Motifin filmde kullanılma yoğunluğu, sahne bazında %4.9, süre bazında ise %6.2'dir.

Motiflerin senaryonun hangi bölümlerine yerleştirildiği incelendiğinde, kaygının inşa edildiği ilk aşamalarda Açıklanamayan Tesadüfler ve Canlı – Cansız Ayrımının Bulanıklaşması, kaygının korkuya dönüştüğü aşamalarda Bedene Saldırı, Beden Bütünlüğünün Bozulması veya Bir Uzun Kaybı ve Öte Dünya Varlıklarıyla Karşılaşma motiflerinin daha yoğun olarak kullanıldığı görülmektedir. Kötü İkiz ile Karşılaşma motifi ise öykünün doruk noktasında kullanılmış, tıpkı karakterler gibi, seyircinin de kendi kötücül yanı ile yüzleşmesine hizmet etmiştir. Bu durum, korku filmlerinde kaygı – korku ayrımının net bir biçimde yapıldığının, gerilimin kaygıdan korkuya geçiş sayesinde tırmandırıldığının göstergesidir.

Conjuring, karakterlerin ve olay örgüsünün yapılanışı, dekor, kostüm ve aksesuarların tasarlanması, çekim açıları, ölçeklerin, kamera hareketlerinin ve kurgu sisteminin belirlenmesi noktalarında korku sinemasının amaçlarına uygun tercihlerin yapıldığı bir örnektir. Filmde Freud'un belirlediği beş temel tekinsizlik motifinin yaratımın her noktasında etkin ve dengeli olarak kullanıldığı görülmüştür.

Conjuring filmi üzerine yapılan incelemelerden hareketle, korku filmlerinin ister gerçek bir olaya yaslansın, isterse tamamen kurmaca olarak tasarlanmış olsun, insan ruhuna bir ayna tutma özelliği taşıdığı, insanın kendisini ve diğerlerini daha iyi tanımasına yardımcı olmayı amaçladığı söylenebilir. Seyircinin özdeşleşme yoluyla sanal hayat deneyimleri yaşamaya olanak tanıyan sinemanın, insan ruhunu araştırma bağlamında psikoloji bilimi ile paralel bir amaca sahip olduğu ve bu amaç doğrultusunda psikoloji biliminden faydalandığı, yapılan araştırmada varılan sonuçlardan bir diğeridir.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazara aittir.

KAYNAKLAR

- Abisel, N. (2016). Popüler sinema ve film türleri. Ankara, De Ki Yayınları
- Arkan, G.N. (2023). Korku sinemasının çocukları. Konya, Literatürk Yayınları
- Berktaş, F. (2003). Tarihin cinsiyeti. İstanbul, Metis Yayınları
- Bly, R. (2023). Peşimizde sürüklediğimiz uzun çuval. Zweig, C. - Abrams, J. İçinde, Gölgeyle buluşma: İnsan doğasındaki karanlık yüzün gizli gücü (48-57). İstanbul, Timaş Yayınları
- Crow, W.B (2002). Büyücülüğün, cadılığın ve okültizmin tarihi, İstanbul, Dharma Yayınları
- Eco, U. (2012). Çirkinliğin tarihi. İstanbul, Doğan Kitap
- Freud, S. (2021). Yas ve melankoli: Tekinsiz. İstanbul, Cem Yayınevi
- Freud, S. (2003). Totem ve tabu. İzmir, İlyas Yayınevi
- İnce, G. (2011). Tekinsiz vadi. <https://www.acikbilim.com/2011/12/dosyalar/tekinsiz-vadi.html> (Erişim: 14.05.2023)
- Jay, M. (1994). Downcast eyes: The denigration of vision in twentieth-century French thought. L.A, University of California Press

- Kavut, S. (2020). Carl Gustav Jung: Kavramları, kuramları ve düşünce yapısı üzerine bir inceleme. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (UKSAD)*, 6 (2), Kış, s. 681-695.
- Metin, O. - Ünal, Ş. (2022). İçerik analizi tekniği: İletişim bilimlerinde ve sosyolojide doktora tezlerinde kullanımı. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 22, Özel Sayı 2 (e-ISSN 2667-8683)
- Mori, M. (1970). The uncanny valley. <https://spectrum.ieee.org/the-uncanny-valley>. (Erişim: 20.05.2023)
- Moshenska, G. (2014). Unrolling Egyptian mummies in nineteenth-century Britain. *The British Journal for the History of Science*, Vol. 47, No. 3, pp. 451-477
- Örnek, S. V. (1962). İlkelerde dinsel temel kavramlara genel bir bakış. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 20 (3-4), 255-261
- Scognomillo, G. (2006). *Canavarlar, yaratıklar, manyaklar*. İstanbul, PM Yayıncılık
- Ümer, E. (2018). *Tekinsiz ve temsil: Romantizmden postmodernizme bir inceleme*. İstanbul, Pales Yayınları
- Whitmont, E.C. (2023). Gölgenin evrimi. *Zweig, C. - Abrams, J. İçinde, Gölgeyle buluşma: İnsan doğasındaki karanlık yüzün gizli gücü (57-66)*. İstanbul, Timaş Yayınları
- Yanat Bağcı, Y. (2021). *Senaryonun yapısı*. İstanbul, Platon Yayınevi
- Zweig, C. - Abrams, J. (2023). *Gölgeyle buluşma: İnsan doğasındaki karanlık yüzün gizli gücü*. İstanbul, Timaş Yayınları



E-TİCARETTE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN MÜŞTERİ BAĞLILIĞINA ETKİSİNDE LOJİSTİK HİZMET KALİTESİNİN ARACILIK ROLÜ*

Güneş Açelya Sipahi
acelya.sipahi@adu.edu.tr
ORCID: 0000-0002-6414-5618

ÖZ: Günümüzde birçok şirket e-ticaret alanında faaliyet göstermeye başlamış ve dolayısıyla bu alandaki rekabet artmıştır. Yoğun rekabet ortamında müşteri bağlılığı ve bağlılığı etkileyen unsurların tespiti işletmeler için hayati önem taşımaktadır. E-ticaretin gelişmesi ile birlikte lojistik faaliyetler de daha önemli hale gelmiştir. Bu makalenin amacı, müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığı arasındaki ilişkide lojistik hizmet kalitesinin aracı rolünü incelemektir. Çalışmada 146 katılımcıdan kolayda örnekleme yoluyla çevrimiçi anket ile toplanan veriler incelenmiştir. Modelin testi için kısmi en küçük kareler yol analizi (PSL-SEM) kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre müşteri memnuniyetinin ve lojistik hizmet kalitesinin tüm boyutlarının tutumsal bağlılığı pozitif yönde etkilediği, lojistik hizmet kalitesi boyutlarından bilgi kalitesi ve cevap verebilirliğin memnuniyet ve bağlılık arasında kısmi aracılık rolü olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: E-ticaret, Müşteri memnuniyeti, Lojistik hizmet kalitesi, Müşteri bağlılığı, Aracılık Rolü
Jel Kodları: M31

MEDIATING ROLE OF LOGISTICS SERVICE QUALITY IN THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY IN E-COMMERCE

ABSTRACT: Nowadays, many companies have started to operate in the field of e-commerce, and therefore competition in this field has increased. In an extremely competitive environment, businesses must determine customer loyalty and the factors that influence loyalty. With the development of e-commerce, logistics activities have become more important. The goal of this article is to investigate the role of logistics service quality as a moderator in the relationship between customer satisfaction and customer loyalty. The study examined data collected from 146 participants via an online survey via convenience sampling. The research model was analyzed using partial least squares path analysis (PLS-SEM) According to the study's findings, all dimensions of customer satisfaction and logistics service quality positively affect attitudinal commitment, and information quality and responsiveness, which are dimensions of logistics service quality, play a partial mediation role between satisfaction and loyalty.

Keywords: E-commerce, Customer satisfaction, Logistics Service quality, Customer loyalty, Mediating role
Jel Codes: M31

Makale Gönderim Tarihi: 29.09.2023

Makale Kabul Tarihi: 19.01.2024

Citation Information / Kaynakça Bilgisi: Sipahi, G.A. (2024). E-ticarette müşteri memnuniyetinin müşteri bağlılığına etkisinde lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü. Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9(1), 17-34.

*Bu çalışma Sinop Üniversitesi tarafından 09-11 Haziran 2022 tarihinde düzenlenen Uluslararası Üretim ve Tedarik Zincir Sempozyumunda bildiri olarak sunulmuş ve bildiri kitabında tam metin olarak yer almıştır.

1. GİRİŞ

Türkiye’de e-ticaret tüketiciler tarafından yaygın bir şekilde tercih edilmektedir. Bu nedenle hem uluslararası hem de ulusal birçok oyuncunun bulunduğu e-ticaret pazarında ciddi bir rekabet yaşanmaktadır. Bu rekabet ortamında işletmelerin sürdürülebilirliğinde müşterilerin işletmeye ne kadar bağlı oldukları çok önemlidir. Hizmet sektöründe müşterilerin memnun edilmesi ve elde tutulması için beklentilerinin net bir şekilde anlaşılması ve bu beklentiler doğrultusunda prosedürlerin belirlenmesi ve işleyişin sağlanması gerekir.

İşletmenin sağlamış olduğu hizmetin müşteriler tarafından nasıl algılandığı da önemlidir. Firmalar, ürün ve hizmetlerini farklılaştırmada başarının anahtarının hizmet kalitesi olacağını bildikleri için hizmet kalitesinin ölçülmesi için yoğun çaba sarf etmektedir.

Şirketlerin sürekliliği müşterilerinin istek ve beklentilerini tam olarak karşılayacak hizmet kalitesini sunması ve sağlaması durumunda gerçekleştirilebilir. Tüm dünyada hizmet kalitesi ve lojistik mükemmellik işletmeler için gelir yaratmanın ve kârlılığın temel unsurları olarak kabul edilmektedir (Lammik vd., 1996).

E-ticaret işletmeler açısından zengin ürün çeşitleri, kolay iade ve değişim koşulları, hizmeti yerine getirme kalitesi, tercih edilen teslimat zaman aralıkları, sipariş doğruluğu, ücretsiz gönderim, indirimler ve kapıda ödeme ödeme seçeneği gibi özellikler müşterinin hizmet kalitesi algısını etkilemektedir (Nguyen vd., 2019). E-ticaret işletmelerinin lojistik hizmetlerinin kalitelerinin artırılması bu işletmelere sektörde farklılaşma ve rekabet avantajı sağlayabilmektedir. Bu nedenle e-ticaret işletmelerinin lojistik hizmet kalitesinin ölçümü önemlidir.

Çalışmanın amacı, e-ticarette müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığı arasındaki ilişkiyi araştırmak, lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığı arasındaki aracı rolünü incelemektedir. Bu araştırmada internet alışverişi yapan müşterilere yönelik çevrimiçi anket uygulanmıştır. Anket cevapları SmartPSL programı kullanılarak analiz edilmiştir. Müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığı arasında lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Müşteri Memnuniyeti

Kotler (2000) müşteri memnuniyetinin, alıcının beklentileri ile bir ürünün algılanan performansı veya sonucu arasındaki karşılaştırmadan kaynaklanan zevk veya hayal kırıklığı hissinden oluştuğunu belirtmektedir. Kısaca müşteri memnuniyeti, ürün veya hizmetle ilgili müşterinin satın alma öncesindeki beklentisinin satın alma sonrasında performansını karşılama oranı olarak ifade edilebilir.

Müşteri memnuniyeti ayrıca müşterinin bir ürün veya hizmetle ilgili deneyiminden aldığı tatmin duygusunu ifade eder ve genellikle bir işletmenin başarısı için kritik bir faktördür ve işletmeler için çok sayıda fayda sağlar (Oliver, 1980) Memnun müşteriler sadakat geliştirme eğilimindedir ve tekrarlanan satın almalar yaparlar (Reichheld ve Sasser, 1990). Ek olarak müşteri memnuniyeti işletmeler için sürdürülebilir bir müşteri tabanı oluşturmanın anahtarıdır (Zeithaml vd., 1996).

Bir şirketin müşterinin beklentilerini karşılayan veya aşan bir hizmeti sunmayı başardığında müşteri memnuniyeti ortaya çıkmaktadır. E-ticaret şirketleri için müşteri memnuniyetinin temel faktörler; müşteri hizmetlerine önem verilmesi, hızlı ve güvenilir teslimat, güvenilirlik, güvenlik ve mahremiyet, ürün açıklamaları, fiyatlandırma ve teslimat koşulları gibi bilgilerin net bir şekilde sunulması olarak sıralanabilmektedir (Yoon, 2007; Masyhuri, 2022).

2.2. Müşteri Bağlılığı

Uncles ve Laurent (1997) müşteri bağlılığını; tüketicilerin ve müşterilerin markalara, ürünlere, hizmetlere, mağazalara ve faaliyetlere karşı sergiledikleri bir şey olarak tanımlamaktadır. Müşteri bağlılığı, işletmeler için bir dizi avantaj sunmaktadır. Bağlılık, bir organizasyonun gelecekteki kazançlarının garanti altına alınmasına yardımcı olur (Sharp ve Sharp, 1997). Sadık müşteriler tekrar satın alma eğilimindedir ve genellikle daha fazla harcama yaparlar (Kumar ve Reinartz, 2018). Sadık müşteriler işletmenin itibarını artırır, olumlu bir müşteri deneyimi müşterinin işletme hakkında olumlu bir izlenime sahip olmasını sağlar (Verhoef vd., 2009). Ayrıca müşteri bağlılığı, müşteri edinme maliyetlerini azaltır. Yeni müşteriler çekmek, mevcut müşterileri korumaktan daha pahalıdır (Srivastava vd., 1998). Müşterileri elde tutmak yalnızca

pazar payını artırmak veya maliyetleri düşürmekten daha karlı bir stratejidir (Zeithaml, 2000). Sonuç olarak işletmeye bağlı müşteriler işletmeler için istikrarlı bir gelir kaynağı sağlar.

Bağlılık, hem davranışsal hem de tutum bileşenlerini içeren çok yönlü bir kavramdır. İlk pazarlama çalışmaları, müşteri bağlılığını davranışsal bir şekilde incelemişlerdir. Bağlılığın davranışsal yönü; belirli bir ürün veya hizmetin tekrar satın alınmasını, satın alma sırasını, satın alma oranını veya bir tavsiye eylemini içermektedir (Bodet, 2008). Müşteri bağlılığının davranışsal yönü müşterilerin satın alma sebeplerini ortaya koymadığı için birçok araştırmacı davranışsal bağlılık boyutuna tutumsal bir bileşen ekleme ihtiyacını dile getirmiştir (Berné vd., 2001; Dick ve Basu, 1994; Jacoby ve Kyner, 1973; Javalgi ve Moberg, 1997). Bu çalışmada e-ticarette müşteri bağlılığı, hem davranışsal hem de tutumsal boyutlarıyla ele alınmıştır.

2.3. Lojistik Hizmet Kalitesi

Lojistik hizmet kalitesi; işletmelerin ürünleri, malzemeleri ve hizmetleri iç ve dış müşterilere hatasız bir şekilde ulaştırabilme yeteneği ile ilgilidir (Morash vd., 1996). Daha geniş bir perspektifle, lojistik hizmet kalitesi; müşterilerin ihtiyaçlarını anlama ve kaliteli hizmet sunma becerisi ile işletmeyi müşterilere daha yakın hale getiren lojistik faaliyetlerin algılamalarını içerir (Davis, 2006).

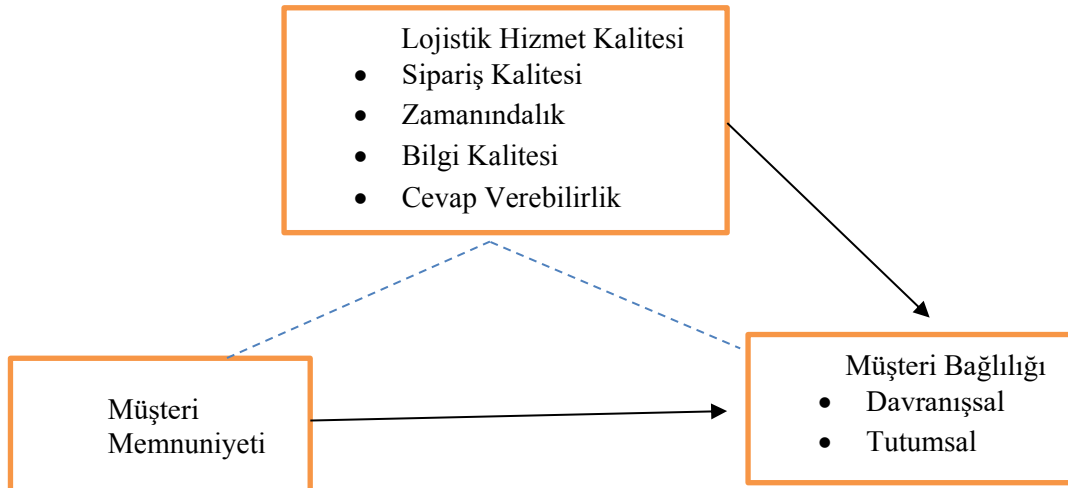
Mentzer vd. 1999 yılında Lojistik Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelini (Logistics Service Quality) geliştirmişler. Lojistik Hizmet Kalitesi Modeli, SERVQUAL hizmet kalitesi yaklaşımı üzerine inşa edilmiştir. Sunulan lojistik hizmetlere ilgili olarak müşterilerin hizmet algısını tespit için oluşturulan dokuz ölçek şu şekilde sıralanmaktadır; personel iletişim kalitesi, sipariş gönderim miktarı, bilgi kalitesi, sipariş prosedürleri, sipariş prosedürleri, sipariş doğruluğu, sipariş koşulu, sipariş kalitesi, sipariş tutarsızlığı çözümü ve zamanındalık (Mentzer vd., 1999).

Lojistik hizmet kalitesini belirlemek için en yaygın kullanılan teori, lojistiği ekonomik fayda perspektifinden ele alan ve "7 D" teorisi olarak adlandırılan teoridir. Bu teori, şirketin lojistik hizmet aracılığıyla değer yaratma sürecinde ürün veya hizmet teklifinin özelliklerini belirler. Doğru ürünü, doğru miktarda, doğru biçimde, doğru yerde, doğru zamanda, doğru müşteriye ve doğru fiyattan sunabilme yeteneği olarak bilinen 7D'ler, yüksek düzeyde müşteri memnuniyeti için eş zamanlı olarak gerçekleştirilmelidir (Mentzer vd., 1999; Swamidass, 2000).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modeli Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.2. Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Bağlılığı İlişkisi

Müşteri memnuniyetinin müşteri bağlılığına etkisinin incelendiği çalışmaların çoğunun, müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığı arasında pozitif ve anlamlı yönde bir ilişki olduğunu gösterdiği görülmektedir (Dick ve Basu, 1994; Bowen ve Chen, 2001; Stank vd., 2003; Balabanis vd., 2006; Pratminingsih vd., 2013; Gallarza vd., 2016; Waqar ve Nabeel, 2021).

Az sayıda da olsa müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığı arasında önemsiz bir ilişki olduğunu belirten çalışmalar da vardır. Shahin vd. (2011) ile Ahmed vd. (2021) bu çalışmalara örnek verilebilir. Cahill vd. (2010) de memnuniyetin bağlılık üzerinde güçlü bir etkiye sahipken fiyat memnuniyetinin bağlılığa önemli bir etkisi olmadığını belirtmektedirler. Bodet (2008), müşteri memnuniyeti ile bağlılık ilişkisini genel memnuniyet, tutumsal bağlılık, geri alım davranışı ve işleme özgü memnuniyet olmak üzere dört boyutta ele almıştır. Genel memnuniyetin tutumsal bağlılık üzerindeki rolünün vurgulandığı çalışmada; işleme özgü memnuniyetin genel memnuniyeti ve buna bağlı olarak tutumsal bağlılığı etkilemesine rağmen rolünün en az olması nedeniyle ne müşteri memnuniyeti ne de tutumsal bağlılığın müşteri geri alım davranışını etkilemediği tespit edilmiştir. Huma vd. (2019) memnuniyetin güven ve davranışsal bağlılık üzerinde önemli ve olumlu bir etkisi olduğunu ancak tutumsal bağlılık üzerinde önemli ve olumlu bir etkisi olmadığını tespit etmişlerdir. Bu çalışmada müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığının davranışsal ve tutumsal boyutu arasındaki ilişkilere ait birinci ve ikinci hipotez aşağıdaki gibidir.

H1: Müşteri memnuniyeti müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H2: Müşteri memnuniyeti müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

3.3. Lojistik Hizmet Kalitesi ve Müşteri Bağlılığı İlişkisi

Lojistik hizmet kalitesi, müşteri bağlılığını oluşturan önemli unsurlardan biridir (Bakan ve Şekelli, 2018). Lojistik hizmet kalitesinin farklı boyutlarının müşteri bağlılığına etkisine yönelik çalışmalar şu şekildedir. Stank vd. (2003) lojistik hizmet kalitesinin operasyonel, ilişkisel ve maliyet performansı boyutlarını incelemişler sadece ilişkisel performansın müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Sutrisno vd. (2019) çalışmalarında lojistik hizmet kalitesinin bilgi kalitesi, sipariş prosedürleri, zamanındalık, sipariş durumu ve sipariş tutarsızlıklarının yönetimi boyutlarının müşteri bağlılığını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Murfield vd. (2016) çalışmalarında ele aldıkları ürün bulunabilirliği, zamanındalık ve ürün durumu olmak üzere üç faktörün de müşteri bağlılığı ile olumlu ilişkisini bulamamışlardır. Sürücü ve Özispa (2017) sipariş doğruluğu, sipariş tutarsızlıklarının yönetimi, zamanındalık, sipariş prosedürü ve sipariş durumu faktörlerinin marka bağlılığını etkilemediğini belirtmişlerdir.

Lojistik hizmet kalitesinin boyutlarının müşteri bağlılığı boyutları ile ilişkisine yönelik hipotezler aşağıda yer almaktadır.

H3: Lojistik hizmet kalitesi müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H3_a: Lojistik hizmet kalitesinin “sipariş kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H3_b: Lojistik hizmet kalitesinin “zamanındalık” boyutu müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H3_c: Lojistik hizmet kalitesinin “bilgi kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H3_d: Lojistik hizmet kalitesinin “cevap verebilirlik” boyutu müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H4: Lojistik hizmet kalitesi müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H4_a: Lojistik hizmet kalitesinin “sipariş kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H4_b: Lojistik hizmet kalitesinin “zamanındalık” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H4_c: Lojistik hizmet kalitesinin “bilgi kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.

H4_d: Lojistik hizmet kalitesinin “cevap verebilirlik” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılığı boyutunu pozitif olarak etkiler.

3.4. Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti ile Müşteri Bağlılığı Arasındaki Aracılık Rolü

Literatür incelendiğinde müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığı arasında lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolüne yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Lojistik hizmet kalitesinin ve alt boyutlarının müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal ve tutumsal bağlılık boyutları arasındaki ilişkiyi aracılık rolüne ilişkin hipotezler şu şekildedir.

H5: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü vardır.

H5_a: Müşteri memnuniyeti ile müşterinin bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin sipariş kalitesi boyutunun aracılık rolü vardır.

H5_b: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin zamanındalık boyutunun aracılık rolü vardır.

H5_c: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılığı boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin bilgi kalitesi boyutunun aracılık rolü vardır.

H5_d: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin cevap verebilirlik boyutunun aracılık rolü vardır.

H6: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü vardır.

H6_a: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının tutumsal bağlılığı boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin sipariş kalitesi boyutunun aracılık rolü vardır.

H6_b: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin zamanındalık boyutunun aracılık rolü vardır.

H6_c: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin bilgi kalitesi boyutunun aracılık rolü vardır.

H6_d: Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılığı boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin cevap verebilirlik boyutunun aracılık rolü vardır.

3.5. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Tablo 1’de çalışmada yer alan yapılar ve bunlara ilişkin maddeler yer almaktadır. Tabloda 1’de yer alan ilk ölçek Mentzer vd. (1999, 2001)’nin geliştirdiği Lojistik Hizmet Kalitesi (LSQ-Logistics Service Quality) ölçeğidir. LSQ ölçeği; sipariş kalitesi 6 ifade, zamanındalık 4 ifade, bilgi kalitesi 4 ifade ve cevap verebilirlik 4 ifade olmak üzere toplam 18 ifadeden oluşan 4 boyuta sahiptir. Müşteri bağlılığı, tutumsal bağlılık ve davranışsal bağlılık olmak üzere iki boyutu vardır. Tutumsal bağlılık 6 ifade ve davranışsal bağlılık 4 ifadeden oluşmaktadır. Müşteri memnuniyeti tek boyutlu olup 3 ifadeden oluşmaktadır.

Tablo 1: Çalışmada Yer Alan Yapılar ve Bunlarla İlişkili Maddeler

LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ	
	Sipariş Kalitesi
LSQSK1	E-ticaret sitesi, müşterilerine istedikleri anda iletişim kurabilecekleri müşteri hizmetleri temsilcisi imkânı sunar.
LSQSK2	E-ticaret sitesinin müşteri hizmetleri temsilcisi müşterilerini anlamak için çaba gösterir
LSQSK3	E-ticaret sitesi müşterilerine şikayetler ve ürün iade/değişim işlemleri konusunda olumlu bir yaklaşım sergilemez.
LSQSK4	E-ticaret sitesi müşteri hizmetleri temsilcisi, müşterilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgiye sahiptir
LSQSK5	E-ticaret sitesi üzerinden sipariş işlemleri kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir.
LSQSK6	E-ticaret sitesi müşterilerine doğru miktarda ürün teslim eder.
	Zamanındalık
LSQZ1	E-ticaret sitesi ürün iade/değişim işlemlerini kısa süre içerisinde gerçekleştirir.
LSQZ2	E-ticaret sitesi, ürün iade/değişim taleplerine hızlı yanıt verir.
LSQZ3	E-ticaret sitesi üzerinden satın alınan ürünler müşteriye hasarsız olarak teslim edilir.
LSQZ4	E-ticaret sitesinin satışa sunduğu ürünler envanterinde bulunur.
	Bilgi Kalitesi
LSQB1	E-ticaret sitesi müşterilerine sipariş ettikleri ürünü teslim eder.
LSQB2	E-ticaret sitesi üzerinden bir ürünün sipariş edilmesi ile müşteriye teslimi arasında geçen süre kısadır.
LSQB3	E-ticaret sitesi üzerinden satın alınan ürünler söz verilen zamanda teslim edilir.
LSQB4	E-ticaret sitesi, ürün iade/değişim işlemlerinde müşterilerine uygun seçenekler sunar.
	Cevap Verebilirlik
LSQC1	E-ticaret sitesi ürün teslimi konusunda müşterilerine zamanında bilgilendirme yapar.
LSQC2	E-ticaret sitesi müşterilerine ürünler hakkında (görünüm, ürün muhteviyatı vs.) objektif bilgi sunar.
LSQC3	E-ticaret sitesi üzerinden satın alınan ürünler teknik gereksinimleri karşılar.
LSQC4	E-ticaret sitesi tarafından siparişlere ilişkin faturalama işlemleri doğru olarak yapılır.
	MÜŞTERİ BAĞLILIĞI
	Tutumsal Bağlılık
MTB1	Bu e-ticaret sitesi üzerinden yaptığım alışverişlerde diğer e-ticaret sitelerinden fazla ödemeye razıyım.
MTB2	Bence bu e-ticaret sitesi alışveriş yapılacak en iyi sitedir.
MTB3	Bu e-ticaret sitesi üzerinden alışveriş yapmayı seviyorum.
MTB4	Bu e-ticaret sitesine güçlü bir bağlılık hissediyorum.
MTB5	Bu e-ticaret sitesi favori e-ticaret sitemdir.
MTB6	Arkadaş ve akrabalarımı bu e-ticaret sitesini kullanmaları yönünde teşvik ederim.
	Davranışsal Bağlılık
MDB1	Bu e-ticaret sitesini kullanmaya devam edeceğim.
MDB2	Bir sonraki alışverişimde de bu e-ticaret sitesini kullanma olasılığım yüksektir.
MDB3	Aynı ürünü alacak olsam yine bu e-ticaret sitesinden satın alırım.
MDB4	Bu e-ticaret sitesi alışveriş ihtiyacım olduğunda ilk tercihimdir.
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
MM1	Genel olarak, bu siteden çok memnunum
MM2	Genel olarak, bu sitedeki internet tabanlı işlemlerden çok memnunum.
MM3	Genel olarak, bu internet sitesinin ürün ve hizmetlerinden memnunum

Mentzer vd. (1999, 2001)'nin lojistik hizmet kalitesi ölçeği Karadeniz ve Işık (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Lojistik hizmet kalitesi ölçeğinin faktör yüklerini yazarlar 0,718 ile 0,908 arasında ve Cronbach Alfa katsayısını da 0,932 olarak bulmuştur.

İkinci ölçek olan müşteri bağlılığı ölçeği Chang vd. (2009)'nun çalışmasından alınmıştır. Ergen (2013) ölçeği Türkçeye uyarlamış ve faktör yüklerini 0,555 ile 0,869 arasında elde etmiştir. Cronbach Alfa katsayıları tutumsal bağlılık için 0,838, davranışsal bağlılık için 0,841'dir.

Müşteri memnuniyetini ölçen üçüncü ölçek Srinivasan vd, (2002), Yang vd. (2004) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe uyarlaması Akıskalı (2020) tarafından gerçekleştirilmiş olup faktör yükleri 0,782 ile 0,807 arasındadır. Cronbach Alfa katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur.

3.6. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları

Araştırma modelinin analizinde öncelikle araştırmada kapsamındaki yapıların geçerlik ve güvenilirliğine bakılmıştır. Geçerlik ve güvenilirlik olarak iç tutarlılık güvenilirliğine, birleşme geçerliğine ve ayrışma geçerliği ele alınmıştır. İç tutarlılık güvenilirliği için Cronbach Alfa ve birleşik güvenilirlik (CR) katsayıları incelenmiş olup birleşme geçerliğinin için, faktör yükleri ile açıklanan ortalama varyans (AVE) değerleri kullanılmıştır. Faktör yüklerinin $\geq 0,70$; Cronbach's Alpha ve birleşik güvenilirlik katsayılarının $\geq 0,70$; açıklanan ortalama varyans değerlerinin de $\geq 0,50$ olarak gerçekleşmesi beklenmiştir (Fornell ve Larcker, 1981; Hair vd., 2010). Geçerlik ve güvenilirlik için oluşturulan ölçüm modeline ait sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur. Her bir ölçeğe ait cronbach alfa katsayıları 0,764 ile 0,927 arasındadır. Yapıların CR katsayıları 0,767 ile 0,926 arasındadır buradan hareketle iç tutarlılık güvenilirliğinin sağlandığı söylenebilir. Tablo 2'deki değerler incelendiğinde AVE değerlerinin de 0,525 ile 0,834 arasında olduğu için birleşme geçerliğinin sağlandığı da söylenebilir

Tablo 2: Geçerlilik ve Güvenilirlik Sonuçları

Değişken		Cronbach's Alfa	CR	AVE
Müşteri Memnuniyeti		0,902	0,909	0,834
Lojistik Hizmet Kalitesi	Sipariş Kalitesi	0,874	0,876	0,596
	Zamanındalık	0,856	0,851	0,595
	Bilgi Kalitesi	0,764	0,767	0,525
	Cevap Verebilirlik	0,804	0,808	0,584
Müşteri Bağlılığı	Tutumsal Bağlılık	0,927	0,926	0,717
	Davranışsal Bağlılık	0,915	0,913	0,725

Hair vd. (2010) tarafından faktör yükü 0,40'ın altında olan ifadelerin ölçüm modelinden çıkarılması önerilmektedir. Hair vd. (2010) faktör yükü 0,40 ile 0,70 arasında olan ifadelerde ise AVE ya da CR değerlerinin eşik değerinin altında olması durumunda bu ifadelerin ölçüm modelinden çıkarılmasını önermektedir. Eşik altında kalan ifadeler çalışmadan çıkartılmıştır. Çıkarılan madde sayıları Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3: Çalışmada Kullanılan Ölçeklerde Yapılan Değişiklikler

<i>Ölçekler</i>	<i>Boyutlar ve Kodlar</i>	<i>İfade Sayısı</i>	<i>Çıkarılan İfade Sayısı</i>
Lojistik Hizmet Kalitesi (LSQ)	Sipariş Kalitesi	6	4
	Zamanındalık	4	2
	Bilgi Kalitesi	4	2
	Cevap Verebilirlik	4	2
Müşteri Bağlılığı		6	2
Müşteri Memnuniyeti		3	1

Tablo 4'de yer alan Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen kriterlere göre ayırışma geçerliliği sonuçlarına bakıldığında araştırma değişkenlerini ölçen ifadelerin arasında binişik madde olmadığı görülmektedir. Tablo 4'de parantez içerisindeki değerler AVE'nin karekök değerleri, diğer katsayılar değişkenler arasındaki korelasyon değerleridir. Burada her bir yapının AVE değerinin karekökü Fornel ve Larcker (1981) kriterlerine uygun olarak diğer yapılarla olan korelasyon katsayılarından daha yüksektir (Yıldız, 2021).

Tablo 4: Ayrışma Geçerliği Sonuçları (Fornell ve Larckell Kriteri)

	Lojistik Hizmet Kalitesi (Bilgi Kalitesi)	Lojistik Hizmet Kalitesi (Cevap Verebilirlik)	Lojistik Hizmet Kalitesi (Sipariş Kalitesi)	Lojistik Hizmet Kalitesi (Zamanındalık)	Müşteri Bağlılığı (Tutumsal Bağlılık)	Müşteri Bağlılığı (Davranışsal Bağlılık)	Müşteri Memnuniyeti
Lojistik Hizmet Kalitesi (Bilgi Kalitesi)	(0,771)						
Lojistik Hizmet Kalitesi (Cevap Verebilirlik)	0,568	(0,895)					
Lojistik Hizmet Kalitesi (Sipariş Kalitesi)	0,866	0,491	(1,00)				
Lojistik Hizmet Kalitesi (Zamanındalık)	0,893	0,548	0,668	(0,831)			
Müşteri Bağlılığı (Tutumsal Bağlılık)	0,789	0,556	0,730	0,686	(0,911)		
Müşteri Bağlılığı (Davranışsal Bağlılık)	0,658	0,463	0,629	0,536	0,853	(0,868)	
Müşteri Memnuniyeti	0,302	0,263	0,344	0,148	0,280	0,475	(1,000)

Henseler vd. (2015) tarafından önerilen HTMT katsayıları da Tablo 5'te gösterilmiştir. Henseler vd. (2015)'nin kriterine göre HTMT değerinin birbirine yakın kavramlarda 0,90'ın altında , birbirine uzak kavramlarda ise 0,85'in altında olmasını gerekmektedir. Tablo 5'teki HTMT katsayılarının eşik değerin altında olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Ayrışma Geçerliği Sonuçları (HTMT Kriteri)

	Lojistik Hizmet Kalitesi (Bilgi Kalitesi)	Lojistik Hizmet Kalitesi (Cevap Verebilirlik)	Lojistik Hizmet Kalitesi (Sipariş Kalitesi)	Lojistik Hizmet Kalitesi (Zamanındalık)	Müşteri Bağlılığı (Tutumsal Bağlılık)	Müşteri Bağlılığı (Davranışsal Bağlılık)	Müşteri Memnuniyeti
Lojistik Hizmet Kalitesi (Bilgi Kalitesi)							
Lojistik Hizmet Kalitesi (Cevap Verebilirlik)	0,568						
Lojistik Hizmet Kalitesi (Sipariş Kalitesi)	0,868	0,491					
Lojistik Hizmet Kalitesi (Zamanındalık)	0,891	0,554	0,668				
Müşteri Bağlılığı (Tutumsal Bağlılık)	0,791	0,557	0,735	0,687			
Müşteri Bağlılığı (Davranışsal Bağlılık)	0,657	0,463	0,632	0,537	0,846		
Müşteri Memnuniyeti	0,304	0,263	0,344	0,145	0,287	0,479	

Yukarıda yer alan tablolarda görüldüğü gibi çalışmadaki yapıların; çapraz yükler, Fornell-Larcker kriteri ve HTMT (Henseler vd., 2015) ölçütüne göre ayrışma geçerliğinin sağlandığı söylenebilir.

4. BULGULAR

Bulgular kısmında öncelikle katılımcılara ait demografik özellikler belirtilmiştir. Daha sonra hipotez testlerine ve yapısal eşitlik modeli sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. Demografik Özellikler

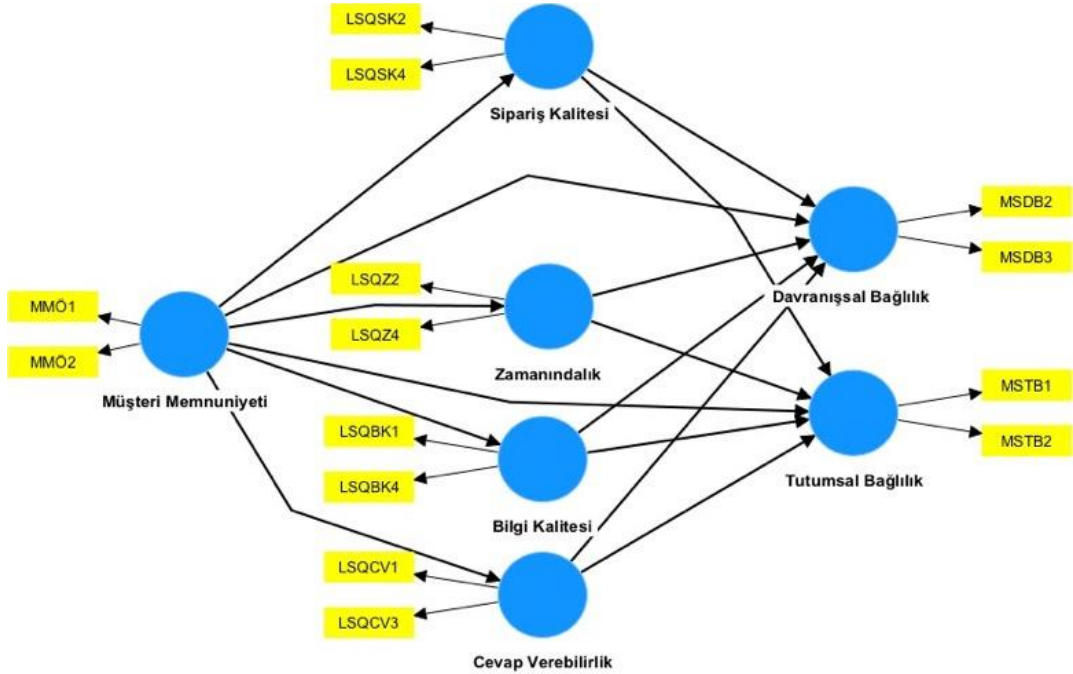
Katılımcıların demografik özelliklerini gösteren Tablo 6 aşağıda verilmiştir. Katılımcıların yüzde 51'i kadın yüzde 49'u erkektir. Eğitim durumuna baktığımızda katılımcılar yüzde 23 lise, yüzde 15 yüksekokul, yüzde 55 üniversite ve yüzde 7 lisans üstü eğitime sahiptir. Yaş aralıklarına göre yüzde 49 ile en fazla katılımcının olduğu yaş aralığı 18-25 yaş arasındadır. Daha sonra sırası ile yüzde 30 ile 36-45 yaş arası, yüzde 19 ile 26-35 yaş arası ve yüzde 2 ile 46 yaş ve üzeri gelmektedir. En çok satın alınan ürünlere bakıldığında ilk başta yüzde 49 ile tekstil ürünleri gelmektedir. Yüzde 23 ile elektronik ürünler ikinci sıradadır. Daha sonra % 10 ile kozmetik ürünler, yüzde 6 gıda ve temizlik ürünleri ve yüzde 12 diğer ürünler satın alınmaktadır.

Tablo 6: Katılımcılara Ait Demografik Özellikler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	76	51
	Erkek	70	49
	Toplam	146	100
Eğitim Durumu	Lise	34	23
	Yüksekokul	22	15
	Üniversite	80	55
	Lisansüstü	10	7
	Toplam	146	100
Yaş	18-25	72	49
	26-35	28	19
	36-45	43	30
	46 ve üzeri	3	2
	Toplam	146	100
En çok satın alınan ürünler	Tekstil	72	49
	Elektronik	34	23
	Kozmetik	14	10
	Gıda/Temizlik	9	6
	Diğer	17	12
	Toplam	146	100

4.2. Hipotez Testleri

Şekil 2’de araştırmanın modeli yer almaktadır. Araştırma modelinin analizinde kısmi en küçük kareler yol analizi kullanılmıştır. Veriler SmartPLS 4 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir

**Şekil 2:** Yapısal Model**Tablo 7:** Araştırma Modeli Doğrudan Etki Katsayıları

Değişkenler		Standardize β	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Müşteri Memnuniyeti	Müşteri Bağlılığı Davranışsal Bağlılık	0,924	0,872	0,077	0,938
Müşteri Memnuniyeti	Müşteri Bağlılığı Tutumsal Bağlılık	0,671	0,052	15,718	(0,000)
Lojistik Hizmet Kalitesi Sipariş Kalitesi	Müşteri Bağlılığı Davranışsal Bağlılık	0,134	-3,165	0,001	1,000
Lojistik Hizmet Kalitesi Sipariş Kalitesi	Müşteri Bağlılığı Tutumsal Bağlılık	-0,184	0,130	0,000	(0,000)
Lojistik Hizmet Kalitesi Zamanındalık	Müşteri Bağlılığı Davranışsal Bağlılık	-0,108	-2,161	0,001	0,999
Lojistik Hizmet Kalitesi Zamanındalık	Müşteri Bağlılığı Tutumsal Bağlılık	-0,322	0,134	0,000	(0,000)
Lojistik Hizmet Kalitesi Cevap verebilirlik	Müşteri Bağlılığı Davranışsal Bağlılık	-0,081	0,893	1,001	0,999
Lojistik Hizmet Kalitesi Cevap verebilirlik	Müşteri Bağlılığı Tutumsal Bağlılık	0,079	0,132	1,427	(0,000)
Lojistik Hizmet Kalitesi Bilgi Kalitesi	Müşteri Bağlılığı Davranışsal Bağlılık	-0,011	4,532	0,000	1,000
Lojistik Hizmet Kalitesi Bilgi Kalitesi	Müşteri Bağlılığı Tutumsal Bağlılık	0,467	n/a	0,000	(0,000)

Tablo 7'deki değerler incelendiğinde, müşteri memnuniyetinin müşteri bağlılığının tutumsal boyutu üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu ($p < 0,01$), davranışsal boyutu üzerinde ise anlamsız olduğu görülmektedir ($p > 0,05$) Lojistik hizmet kalitesinin sipariş kalitesi, zamanındalık, bilgi kalitesi ve cevap verebilirlik boyutlarının tutumsal bağlılık üzerinde etkilerinin anlamlı iken davranışsal bağlılık üzerine etkileri anlamsız olarak görülmüştür.

4.3. Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

Aracılığı test etmek için yararlanılan Baron ve Kenny (1986) modelinden faydalanılmıştır. Söz konusu modelde ilk olarak bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığına bakılmaktadır. Daha sonra bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisi anlamlı iken, bu etkide aracı rolü olup olmadığı irdelenmektedir.

Tablo 8: Aracılık Türü

Dolaylı Etki	Değer (Beta Katsayısı)	Tür
Müşteri memnuniyeti → Tutumsal bağlılık	0,701	Anlamlı
Müşteri memnuniyeti → Sipariş kalitesi → Tutumsal bağlılık	0,757	Anlamsız
Müşteri memnuniyeti → Zamanındalık → Tutumsal bağlılık	0,762	Anlamsız
Müşteri memnuniyeti → Bilgi kalitesi → Tutumsal bağlılık	0,672	Kısmi aracılık
Müşteri memnuniyeti → Cevap verebilirlik → Tutumsal bağlılık	0,687	Kısmi aracılık

Lojistik Hizmet Kalitesi değişkeninin müşteri bağlılığının tutumsal boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu görülmüştür. Tablo 8’de müşteri memnuniyetinin tutumsal bağlılık üzerindeki etkisine ait Beta Katsayısı 0,701 dir. Kısmi aracılıktan bahsedebilmek için Beta Katsayısının aracı değişken dikkate alındığında düşmesi gerekmektedir (Yıldız, 2021). Bu nedenle bilgi kalitesi (0,672) ve cevap verebilirliği (0,687) kısmi aracı olduğu kararı verilmiştir. Hipotez sonuçlarına ait Tablo 9 aşağıda yer almaktadır.

Tablo 9: Hipotez Sonuçları

H1	Müşteri memnuniyeti müşteri bağlılığının davranışsal boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamsız
H2	Müşteri memnuniyeti müşteri bağlılığının tutumsal boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamlı
H3	Lojistik hizmet kalitesi müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamsız
H3_a	Lojistik hizmet kalitesinin “sipariş kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamsız
H3_b	Lojistik hizmet kalitesinin “zamanındalık” boyutu müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamsız
H3_c	Lojistik hizmet kalitesinin “bilgi kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamsız
H3_d	Lojistik Hizmet Kalitesinin “cevap verebilirlik” boyutu davranışsal bağlılığı pozitif olarak etkiler.	Anlamsız
H4	Lojistik hizmet kalitesi müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamlı
H4_a	Lojistik hizmet kalitesinin “sipariş kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamlı

H4_b	Lojistik hizmet kalitesinin “zamanındalık ” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamlı
H4_c	Lojistik hizmet kalitesinin “bilgi kalitesi” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamlı
H4_d	Lojistik hizmet kalitesinin “cevap verebilirlik” boyutu müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif olarak etkiler.	Anlamlı
H5	Müşteri memnuniyeti ile müşteri memnuniyetinin davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü vardır.	Anlamsız
H5_a	Müşteri memnuniyeti ile müşterinin bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “sipariş kalitesi” boyutunun aracılık rolü vardır.	Anlamsız
H5_b	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “zamanındalık” boyutunun aracılık rolü vardır.	Anlamsız
H5_c	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “bilgi kalitesi” boyutunun aracılık rolü vardır.	Anlamsız
H5_d	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının davranışsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “cevap verebilirlik” boyutunun aracılık rolü vardır.	Anlamsız
H6:	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü vardır.	Anlamlı
H6_a:	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığını tutumsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “sipariş kalitesi” boyutunun aracılık rolü vardır.	Anlamsız
H6_b:	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “zamanındalık” boyutunun aracılık rolü vardır.	Anlamsız
H6_c:	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “bilgi kalitesi” boyutunun aracılık rolü vardır.	Kısmi aracılık
H6_d:	Müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığını tutumsal bağlılık boyutu arasında lojistik hizmet kalitesinin “cevap verebilirlik” boyutunun aracılık rolü vardır.	Kısmi aracılık

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

E-ticaret alışverişlerinin artması ile birlikte işletmeler geleneksel yöntemlerden farklı olarak müşterilerini memnun etmek ve onları sadık müşteriler haline getirmek durumundadır. E-ticarette memnuniyeti ve bunun sonucu olarak bağlılığı sağlayacak en önemli unsur olarak lojistik faaliyetler karşımıza çıkmaktadır. Lojistik faaliyetlerin tam olarak yerine getirilip getirilmediğini hangi unsurların müşteriler için önemli olduğunun tespiti de kalite ölçümleri olmaktadır. Bu çalışmada, müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığı arasında ilişki ve lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ile müşteri bağlılığı arasındaki ilişkiyi araştırmıştır.

Çalışmada yer alan hipotez testleri incelendiğinde. “H1: Müşteri memnuniyeti müşteri bağlılığının davranışsal boyutunu pozitif olarak etkiler” hipotezi red edilmiştir. Diğer çalışmalarda benzer şekilde

davranışsal boyutun bağlılığı tam olarak yansıtmadığını belirtmektedir (Berné vd., 2001; Dick ve Basu, 1994; Jacoby ve Kyner, 1973) Lin vd. (2016) de yaptıkları çalışmada lojistik servislerle müşteri memnuniyetinin müşteri bağlılığı üzerinde doğrudan bir etkisi olmadığını ifade etmişlerdir.

“H2: Müşteri memnuniyeti müşteri bağlılığının tutumsal boyutunu pozitif olarak etkiler” hipotezi kabul edilmiştir. Benzer şekilde Bodet (2008) müşteri memnuniyetinin tutumsal bağlılık üzerindeki etkisinin olduğunu tespit etmiştir.

“H3: Lojistik hizmet kalitesi davranışsal bağlılığı pozitif olarak etkiler.” hipotezi ve alt boyutları red edilirken “H4: Lojistik hizmet kalitesi tutumsal bağlılığı pozitif olarak etkiler” hipotezi ve alt boyutları kabul edilmiştir. Huma vd. (2019)’nın çalışmalarında farklı bir sonuç elde edilmiştir. Huma vd. (2019) lojistik hizmet kalitesinin güven ve davranışsal bağlılık üzerinde önemli ve olumlu bir etkisi olduğunu; ancak tutumsal bağlılık üzerinde önemli ve olumlu bir etkisi olmadığını tespit etmişlerdir.

Müşteri memnuniyeti ile bağlılık boyutları arasındaki ilişkide lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü incelendiğinde ise sadece “Müşteri memnuniyeti ile müşterinin tutumsal bağlılığı boyutları arasındaki ilişkide lojistik hizmet kalitesinin aracılık rolü vardır.” hipotezinin kabul edildiği görülmektedir.

Alt boyutlara bakıldığında ise “H6c: Müşteri memnuniyeti ile müşterinin tutumsal bağlılığı boyutları arasında lojistik hizmet kalitesinin bilgi kalitesi boyutunun aracılık rolü vardır” ve H6d: Müşteri memnuniyeti ile müşterinin tutumsal bağlılığı boyutları arasında lojistik hizmet kalitesinin cevap verebilirlik boyutunun aracılık rolü vardır.” Hipotezlerinin kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde Karadeniz ve Işık (2014), Jaafar ve Rafiq (2017) ve İlhan (2021) da lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde en etkili olan faktörlerinin bilgi kalitesi, sipariş kalitesi ve zamanındalılıktır olduğunu ifade etmektedirler.

Bu amaç doğrultusunda araştırma sonuçlarına göre e- ticarette lojistik hizmet kalitesinin sipariş kalitesi, zamanındalık, bilgi kalitesi ve cevap verebilirlik boyutlarının müşteri bağlılığının tutumsal bağlılık boyutunu pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Ayrıca e-ticarette müşteri memnuniyetinin tutumsal bağlılığı pozitif yönde etkilerken davranışsal bağlılığı etkilemediği görülmektedir. E-ticaret işletmelerinin müşteri bağlılığını sağlamak için müşteri memnuniyetine ve lojistik hizmet kalitesine önem vermeleri gerektiği söylenebilir.

Ayrıca e-ticarette elektronik lojistik hizmet kalitesinin bilgi kalitesi ve cevap verebilirlik boyutlarının memnuniyet ve tutumsal bağlılık arasında kısmi aracılık rolü bulunduğu görülmektedir. Bu veriler doğrultusunda e-ticarette müşterilere verilen bilgilerin doğruluğu ve sorularına cevap bulabilecekleri kişilerin olması müşteri bağlılığını artırarak işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmadaki kısıtlar kolayda örnekleme yönteminin kullanılması ve verilerin çevrimiçi ortamda toplanmasıdır. Verilerin çevrimiçi toplanması nedeni ile örneklem hacmi düşük kalmıştır. Bu durum sonuçları etkileyebilmektedir. Lojistik hizmet kalitesi ile ilgili önceki çalışmalar incelendiğinde farklı sektörlerde birbirinden farklı sonuçların olduğu görülmektedir. Gelecek çalışmalarda lojistik hizmet kalitesi açısından farklı sektörlerden karşılaştırmalı bir çalışma yapılabileceği düşünülmektedir. Ayrıca müşteri memnuniyeti, lojistik hizmet kalitesi ve müşteri bağlılığı ilişkisi e-ticareti yapılan tek bir ürün grubu üzerinden çalışılabilir. Bu çalışmada tüketici bağlılığı dikkate alınmış olup tekrar satın alma niyeti, tavsiye etme niyeti gibi değişkenlerin de çalışmaya dahil edilebilir. Çalışma sonuçlarına göre e-ticaret firmalarının müşterilerin alışveriş memnuniyetini artırması gerektiğini ortaya çıkarmaktadır. Müşteri memnuniyetinin ve müşterilerin lojistik hizmet kalitesi algılarının artırılması müşteri tutumsal bağlılığının artmasına yardımcı olabilir.

Etik Beyanı: *Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazar(lar)ına aittir.*

Etik Kurul Onayı: *Bu araştırma için Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 01.06.2022 tarih ve 9 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.*

KAYNAKLAR

- Ahmed, W., Najmi, A., Kusi-Sarpong, S., Khan, S. A., Khushal, A., ve Quartey, J. (2021). A framework for measuring customer loyalty for 3PL industry: A case of evolving market, Benchmarking: An International Journal, 28(6), 2023-2046.
- Akıskalı, T. (2020). Elektronik hizmet kalitesi algısı: kültürlerarası karşılaştırma: İngiltere ve Türkiye örneği, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Bakan, I., ve Şekkeci, Z.H. (2018). Lojistik hizmet kalitesinin müşteri sadakati üzerine etkisi: kahramanmaraş ilinde bir alan çalışması, Turan-Sam (Turan Stratejik Araştırmalar Merkezi), 10(40): 123-137.
- Balabanis, G., Reynolds, N., ve Simintiras, A. (2006). Bases of e-store loyalty: Perceived switching barriers and satisfaction, Journal of Business Research, 59(2), 214-224.
- Baron, R.M. ve Kenny, D.A. (1986). Moderator mediator variables distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-82.
- Berné, C., Múgica, J.M., ve Yague, M.J., (2001). The effect of variety-seeking on customer retention in services, Journal of Retailing and Consumer Services, 8, 335-345.
- Bodet, G. (2008). Customer satisfaction and loyalty in service: two concepts, four constructs, several relationships, Journal of Retailing and Consumer Services, 15,156-162.
- Bowen, J., ve Chen, S. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 13(5), 213-217.
- Cahill, D.L., Goldsby, T.J., Michael Knemeyer, A., ve Marcus Wallenburg, C. (2010). Customer loyalty in logistics outsourcing relationships: An examination of the moderating effects of conflict frequency, Journal of Business Logistics, 31(2):253-277.
- Chang, H.H., Wang, Y.H., ve Yang, W.Y. (2009). The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value, Total Quality Management, 20(4), 423-443.
- Davis, E.R. (2006). The role of logistics service quality in creating customer loyalty. (Yayımlanmamış doktora tezi), The University of Tennessee, Knoxville.
- Dick, A., ve Basu, K., (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. Journal of the Academy of Marketing Science, 22, 99-113.
- Ergen F.H. (2013). Algılanan lojistik hizmet düzeyi ile marka sadakati arasındaki ilişki: E- ticaret alanında bir araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- Fornell, C., ve Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, Journal of Marketing Research,18(1), 39-50.
- Gallarza, M.G., Arteaga-Moreno, F., Chiappa, G.D., ve Gil-Saura, I. (2016). Intrinsic value dimensions and the value-satisfaction-loyalty chain: A causal model for services, Journal of Services Marketing, 30(2), 165-185.
- Hair, J.F., Black, W.C, Babin, B.J., Anderson, R.E., ve Tatham R.L. (2010), Multivariate Data Analysis. (Vol. 7), NJ:Pearson Prentice Hall.
- Henseler, J., Ringle, C. M., ve Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling, Journal of The Academy of Marketing Science, 43(1), 115-135.

- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., ve Khawaja, M.I. (2019). The effect of logistics service quality on customer loyalty: Case of logistics service industry, *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 43-61.
- İlhan, K. (2021). İnternet üzerinden alışverişlerde elektronik hizmet kalitesi ve lojistik hizmet Kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakatine etkisi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14 (80), 15-29.
- Jaafar, H.S., Rafiq, M. (2017). Logistics service quality and commitment in third party logistics, *Gading Journal for the Social Sciences*, 9 (1):65-79.
- Jacoby, J., ve Kyner, D.B., (1973). Brand loyalty vs. repeat purchasing behaviour, *Journal of Marketing Research*, 10, 1-9.
- Javalgi, R., ve Moberg, C. (1997), Service loyalty: Implications for service providers, *The Journal of Services Marketing*, 11(3), 165-179.
- Karadeniz M., ve Işık M. (2014). Lojistik hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisi: E- ticaret üzerine bir araştırma, *İstanbul Journal of Social Sciences*, 7, 1- 24.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*, New Jersey: Upper Saddle River.
- Kumar, V., ve Reinartz, W. (2018). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Springer
- Lammik, J., Wetzels, M., ve Koelemeijer, K. (1996), Manufacturer-distributor relationships and channel service quality, *The International Journal of Logistics Management*, Vol. 7 No. 2, 33-42.
- Masyhuri, M. (2022). Key Drivers of Customer Satisfaction on the E-Commerce Business, *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(4), 657-670.
- Mentzer, J.T., Daniel, J.F., ve Kent, J. L. (1999). Developing a logistics service quality scale, *Journal of Business Logistics*, 20(1), 9-32.
- Mentzer, J.T., Daniel, J. F., ve Hult T.M. (2001). Logistic service quality as a segment-customized process, *Journal of Marketing*, 64(4), 82-104.
- Murfield, M., Rutner, R., ve Thomas, R., (2016). Investigating logistics service quality in omni-channel retailing, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, (47 /4), 263-296
- Morash, E.A., Droge, C.L.M. ve Vickery S.K. (1996). Strategic logistics capabilities for competitive advantage and firm success, *Journal of Business Logistics*, 17(1), 1-22.
- Nguyen, D.H., de Leeuw, S., Dullaert, W., ve Foubert, B.P. (2019). What is the right delivery option for you? Consumer Preferences for Delivery Attributes in Online Retailing. *J. Bus. Logist*
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469
- Pratminingsih, S.A., Lipuringtyas, C., ve Rimenta, T. (2013). Factors influencing customer loyalty toward online shopping, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 4(3), 104-110
- Reichheld, F. F., ve Sasser, W. E. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-111.
- Shahin, A., Abandi, A.A., ve Javadi, M.H.M. (2011). Analyzing the relationship between customer satisfaction and loyalty in the software industry - with a case study in Isfahan system group, *International Journal of Business and Social Science*, 2(23), 129-136.
- Sharp, B., ve Sharp, A. (1997). Loyalty programs and their impact on repeat-purchase loyalty patterns, *International Journal of Research in Marketing*, 14(5), 473-486.
- Srinivasan, S.S., Anderson, R., ve Ponnayolu, K. (2002). Customer loyalty in e-commerce: An exploration of its antecedents and consequences, *Journal of Retailing*, 78(1): 41- 50
- Srivastava, R.K., Shervani, T.A., ve Fahey, L. (1998). Market-based assets and shareholder value: A framework for analysis, *Journal of Marketing*, 62(1), 2-18
- Sutrisno, A., Andajani, E., ve Widjaja, F.N. (2019). The effects of service quality on customer satisfaction and loyalty in a logistics company, *KnE Social Sciences*, 85-92.
- Swamidass, P.M. (2000). Seven “rights” of logistics. In: Swamidass P.M. (eds) *Encyclopedia of Production and Manufacturing Management*. Springer, Boston, MA.
- Uncles, M., ve Laurent, G. (1997). Loyalty: Editorial. *International Journal of Research in Marketing*, 14(5), 399-404.
- Verhoef, P.C., Lemon, K.N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., ve Schlesinger, L.A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies, *Journal of Retailing*, 85(1), 31-41.

-
- Waqar, A., ve Nabeel, N. (2021). The impact of social networking on customer loyalty in an emerging e-market context, *Virtual Economics*, 4(2), 76-87.
- Yang, Z., Jun, M., ve Peterson, R.T. (2004). Measuring customer perceived online service quality: scale development and managerial implications, *International Journal of Operations & Production Management*, 24(11), 1149-1174.
- Yıldız, E. (2021) SmartPSL ile yapısal eşitlik modellemesi reflektif ve formatif yapılar, 2.Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara
- Yoon, S.H. (2007). Determinants of online service satisfaction and their impacts on behavioral intentions, *Journal of Korea Trade*, 11(3), 23-52.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., ve Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V.A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.



BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ İNOVASYON YETENEĞİ ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Prof. Dr. Salih Yeşil
syes66@hotmail.com
ORCID: 0000-0003-3237-2258

Dr. Yüksel Mavi
yuksel4689@hotmail.com
ORCID: 0000-0002-9724-7135

Uzm. Sümeyye Yıldız
sumeyyeyildiz44@hotmail.com
ORCID: 0000-0002-7162-4617

ÖZ: Değişimin ve gelişimin yaşandığı günümüz dünyasında, bilişim teknolojilerinin önemi giderek artmaktadır. İş hayatında bilişim teknolojilerinden faydalanmak, amaç ve hedeflere ulaşmada oldukça etkilidir. Özellikle bilişim teknolojileri kullanımı, rekabetin yaşandığı sektörler için inovasyonu gerçekleştirebilmenin kaçınılmazı haline gelmiştir. Bu çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımı ve inovasyon yeteneği konuları ele alınmıştır. Çalışmanın amacı, bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneği üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmada, nicel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Veri toplama tekniği olarak anket formundan faydalanılmıştır. Çalışmanın örneklemini, tekstil firmalarında çalışan 311 yönetici meydana getirmiştir. Verilerin analizinde SPSS 23.0 yazılım programından yararlanılmıştır. Veriler normallik dağılım testi, frekans, güvenilirlik, korelasyon ve çoklu regresyon analizleriyle test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre bilişim teknolojileri bilgisinin, bilişim teknolojileri uygulamalarının ve bilişim teknolojileri araçlarının organizasyon yeteneğini; bilişim teknolojileri bilgisinin ve bilişim teknolojileri araçlarının öğrenme yeteneğini, Ar-Ge yeteneğini, kaynak tahsis yeteneğini, üretim yeteneğini; bilişim teknolojileri uygulamalarının ve bilişim teknolojileri araçlarının pazarlama yeteneğini; bilişim teknolojileri araçlarının stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Bilişim teknolojileri bilgisinin ve bilişim teknolojileri uygulamalarının stratejik planlama yeteneğini; bilişim teknolojileri uygulamalarının öğrenme yeteneğini, Ar-Ge yeteneğini, kaynak tahsis yeteneğini, üretim yeteneğini; bilişim teknolojileri bilgisinin pazarlama yeteneğini etkilemediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilişim Teknolojileri, Bilişim Teknolojileri Kullanımı, İnovasyon Yeteneği, Tekstil Sektörü
Jel Kodları: M10, M15, M19

THE EFFECT OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES ON INNOVATION ABILITY: A FIELD RESEARCH

ABSTRACT: In today's world where change and development are experienced, the importance of information technologies is increasing. Using information technologies in business life is very effective in achieving goals and objectives. Especially the use of information technologies has become inevitable for innovation in sectors where competition is experienced. In this study, the use of information technologies and innovation ability issues are discussed. The aim of the study is to examine the impact of information technology use on innovation ability. In the

Makale Gönderim Tarihi: 26.09.2023

Makale Kabul Tarihi: 15.04.2024

Citation Information / Kaynakça Bilgisi: Yeşil, S., Mavi, Y., ve Yıldız, S. (2024). Bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneği üzerine etkisi: Bir alan araştırması. Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9(1), 35-53.

study, quantitative research method was used. A survey form was used as a data collection technique. The sample of the study consisted of 311 managers working in textile companies. SPSS 23.0 software program was used to analyze the data. Data were tested with normality distribution test, frequency, reliability, correlation and multiple regression analyses. According to the analysis results it has been observed that information technology knowledge, information technology applications and information technology tools positively affect organizational ability. It has been determined that information technology knowledge and information technology tools positively affect learning ability, R&D ability, resource allocation ability and production ability. It has been observed that information technology applications and information technology tools positively affect marketing ability. It has been determined that information technology knowledge and information technology applications do not affect strategic planning ability. It has been determined that information technology applications do not affect learning ability, R&D ability, resource allocation ability, and production ability. It has been determined that information technology knowledge does not affect marketing ability.

Keywords: Information Technologies, Use of Information Technologies, Innovation Capability, Textile Sector

Jel Codes: M10, M15, M19

1. GİRİŞ

Bugünün bilgi toplumunda bilişim teknolojilerinin bilgiye ulaşmada ve bilgiyi işlemede büyük önemi bulunmaktadır (Ece ve Çendek, 2022). Bilginin yönetilmesi ve bilgiye sahip olma firma başarısının önemli belirleyicileri arasında yer almaktadır. Bu noktada bilişim teknolojisi kullanımı, çalışma hayatı adına önemli başarı unsurudur (Vogel, 2005). Bilişim teknolojilerinin firmalarda kullanılmaya başlanmasından beri, iş hayatındaki etki alanı da oldukça genişlemiştir (Nuroğlu ve Tatoğlu, 2021). Bilişim teknolojileri, firmaların rekabet gücünü artırmak ve/veya rakiplerine göre rekabet üstünlüğü elde etmek için bir araç olarak kullanılmaktadır (Ersöz ve Özmen, 2020).

Çağdaş bilişim teknolojilerinde bilişim teknolojileri, elektronik bilgi iletişim sistemleri ile iletişim teknolojileri kapsamında ele alınmaktadır. Dolayısıyla bilişim teknolojisini yerine, bilişim teknolojileri kavramının da kullanıldığını belirtmek gerekir (Özdemir, 2009). Bilişim teknolojileri, örgütsel ve yönetsel etkinliğin sağlanmasında faydalanılan kritik araçlardan biridir (Perez-Arostegui vd., 2015). Tanım olarak işle ilgili bilginin toplanmasını, bunun işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletimini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye ulaşılmasını bugün için optik, elektronik gibi tekniklerle otomatik şekilde sağlayan teknolojiler bütününe bilişim teknolojileri denmektedir (Akın, 1998).

Bilişim teknolojileri, toplanan verileri firmalar için kullanılabilir ve anlamlı bilgiye dönüştürmektedir. Ayrıca verilerin depolanmasını ve ağlarla bir kullanıcıdan başkasına ulaştırılmasını sağlamaktadır (Bouthillier ve Shearer, 2002). Bilişim teknolojilerinin firmalardaki uygulama alanlarını; intranet, internet, ekstranet, kurumsal kaynak planlaması, fonksiyonel bilişim sistemleri, yönetim bilişim sistemleri, uzman sistemler, bilgi sistemleri, yapay zekâ ve elektronik değişim sistemleri şeklinde ifade etmek gerekir. Bunlar ise bilişim sistemlerinin alt yapıları olup, her biri firmalar için farklı ölçüde öneme sahiptir (Özdemir ve Dulkadir, 2017). Bilişim teknolojileri teknisyenlerinin sahip olduğu bilişim teknolojileri bilgisi, Varga vd. (2004) bilişim teknolojileri araçları ve bilişim teknolojileri uygulamaları da bilişim teknolojileri yeterliliğinin kapsamında yer almaktadır (Tippins ve Sohi, 2003).

Bilişim teknolojisi kullanımının her alanda birtakım önemli sonuçları vardır (Akolaş, 2004). Bugünün bilgi çağında firmalar üretim/hizmet faaliyetlerini gerçekleştirirken, iş süreçlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadırlar (Akkoyun, 2021). Bununla birlikte bilişim teknolojilerinin yaşamı kolay hale getirmesi, zaman tasarrufu sağlaması ve bilgiye erişim imkânı sunması gibi faydaları olduğu belirtmek gerekir (Kaba ve Doğan, 2011). Bilişim teknolojileri kullanımı örgütteki birimler arasında olduğu kadar, örgüt ile başka örgütler arasında hızlı ve doğru bilgi alış-verişini mümkün hale getirmektedir (Emini ve Kocaoğlu, 2011). Bilişim teknolojilerinin, firmalara sağladığı fayda ve avantajların yanında riskler ve tehditler içerdiğini ifade etmek gerekir (Acılar, 2009).

Son yıllarda bilişim teknolojileri kullanımı konusu araştırmacıların üzerine yoğunlaştıkları konulardan biri olmuştur. Literatür incelendiğinde bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili birtakım araştırmacıların (Bingöl, 2006; Aslan ve Özata, 2007; Sözbilir, 2013; Sözbilir ve Yeşil, 2015; Yıldız,

2022) çalışmalar yaptıkları görülmüştür. Yapılan çalışmalarda bilişim teknolojileri kullanımının çeşitli değişkenlerle ilişkilendirildiği belirlenmiştir. Bu çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımı ve inovasyon yeteneği konuları birlikte ele alınmıştır. Çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneği üzerine etkisini test etmek amaçlanmıştır. Çalışma, Kahramanmaraş'ta gerçekleştirilmiş ve buradaki tekstil firmalarında çalışan yöneticilere uygulanmıştır. Bütün bunlar, çalışmanın yarattığı özgünlük açısından oldukça önemlidir. Gelecekte yapılacak çalışmalara ışık tutması yönüyle değer taşımaktadır.

Buradan hareketle çalışmada teorik çerçeveye yer verilmiş, hipotez geliştirme ve araştırma modeli sunulmuş, yöntemle ilişkin bilgiler açıklanmış, bulgulara yer verilmiş, bulgular sonuç ve değerlendirmede tartışılmıştır.

2. TEORİK ÇERÇEVE

Bu bölümde, bilişim teknolojileri kullanımı ve inovasyon yeteneği konularına teorik çerçevede yer verilmiştir.

2.1. Bilişim Teknolojileri Kullanımı

Yirmi birinci yüzyılın bilgi çağı olarak kabul edildiği görülmektedir (Malhotra, 1997). Bilgi kültürel, sosyal ve teknolojik gelişimin temel itici gücü konumundadır (Uzay, 2001). Nitekim Simon (1983)'a göre teknoloji, insanın bilimi kullanarak doğaya üstünlük kurmak için tasarladığı rasyonel disiplini ifade etmektedir. Teknolojideki gelişimin ve dönüşümün eğitim, siyaset, sanat ve bilim gibi yaşamın her alanını etkilediğini belirtmek gerekir (Akgün vd., 2011). Ayrıca teknoloji ve bilginin senkronize gelişimi, yaşamın bütün alanlarına etkilemekte ve genel olarak bilişim teknolojileri şeklinde önümüze çıkmaktadır (Irmak vd., 2022). Günümüz dünyasında firmalar zaman, maliyet ve kalite gibi konularda rekabet içerisine girmişlerdir. Bu kapsamda firmaların zaman, maliyet ve kalite gibi konularda başarı sağlamasının bilişim teknolojilerini kullanmasıyla doğru orantılı bir yön kazandığı görülmüştür (Ardıç ve Dulkadir, 2022).

Bilgi ve iletişim teknolojisi kavramı, bilişim teknolojisi kavramıyla eş anlamlı kullanılmaktadır (Bieser ve Hilty, 2018). Bilişim teknolojilerinin temel olarak bilgisayar, telekomünikasyon ve programlar için kullanılan genel bir terim olduğu görülmüştür (Perez-Lopez ve Alegre, 2012). Bilgi ve düşüncenin hızlı akışını sağlayan teknolojik araçlar, bilgi-iletişim (bilişim) teknolojilerini ifade etmektedir (Afari-Kumah ve Tanye, 2009). Bilişim teknolojilerinin genel olarak; hassas, esnek, hızlı, kapasitesi fazla, tekrar programlanabilir, depolama kabiliyeti bulunan, otomatik ve otonom işlem yapabilme özelliğine sahip sistemler olduğu görülmüştür (Bensghir, 1996). Diğer taraftan bilişim teknolojileri yeterliliği kavramı ise bilişim teknolojilerinden oldukça kapsamlıdır ve müşterilerin gereksinimlerini karşılamak için bilgi akışını düzenlemeyi ve kullanmayı belirtmektedir (Gunasekaran vd., 2001). Tippins ve Sohi (2003), bilişim teknolojileri yeterliliği boyutlarını bilişim teknolojileri araçları, bilişim teknolojileri uygulamaları ve bilişim teknolojileri bilgisi olarak ifade etmiştir. Bilişim teknolojileri bilgisi, bilgisayar temelli sistemler gibi araçlarla ilgili şirketin sahip olduğu teknik bilginin derecesini belirtmektedir (Tippins ve Sohi, 2003). Bilişim teknolojileri uygulamaları, firmanın karar oluşturmak ve etkinliğini artırmak için bilişim teknolojilerini kullanım derecesi, bilişim teknolojileri uygulamalarını ifade etmektedir (Lopez vd., 2009). Bilişim teknolojileri araçları bilgisayar temelli yazılım, donanım ve destek personelinin belirtmektedir (Tippins ve Sohi, 2003).

Rekabet sistemi içindeki işletmeler, fırsatları yakalamada bilişim teknolojilerinden faydalanmışlardır (Özdemir ve Acar, 2020). Bilişim teknolojilerinin firmalara rekabet edebilme gücü kazandırmada pozitif etkilerinin bulunduğu görülmüştür. Bu kazanım, bilhassa bilişim teknolojilerinin firmaya sağladığı hızlı bilgi işleyebilme dolayısıyla rakiplerden daha çabuk karar verebilme, reaksiyon gösterebilme, esneklik şeklinde meydana gelmektedir (Porter ve Millar 1985). Bilişim teknolojisi üretim, pazarlama, satış ve müşterilerle ilişki gibi farklı süreçlerde kritik etkiye sahiptir (Elibol, 2005). Firmaların büyük bölümü etkinlik, verimlilik ve rekabet güçlerini geliştirmek adına bilişim teknolojisine güven duymuşlardır (Barnat, 1996). Ayrıca bilişim teknolojisi bilginin işlenmesi, saklanması, dönüştürülmesi ve ilgili birimlere iletilerek bu bilgilere güvenli biçimde ulaşılmasını da sağlamaktadır (Ardıç ve Dulkadir, 2022). Bu doğrultuda gelişmiş bilişim teknolojileri sayesinde enformasyona ulaşmanın daha ucuz ve kolay olduğunu belirtmek gerekir (Çetinkaya, 2011).

2.2. İnovasyon Yeteneği

Bugün dinamik çevre, çetin rekabet ve teknolojik gelişmeler firmalar için birtakım zorluklara neden olmuştur (Kunt ve Sundu, 2021). Küresel rekabetin baskısı, kısalan ürün yaşam döngüsü ve taklit kolaylığı işletmelerin rekabetini sürdürebilmesinde inovasyon yapmayı kaçınılmaz hale getirmiştir (Aljanabi, 2018). Yüksek rekabet koşulları ve hızla değişen piyasa şartlarında ayakta kalmaya çalışan firmalar, devamlı yenilik arayışına girmişlerdir. Bu firmalar, pazarda daha çok tutunmak için farklılık yaratmayı strateji olarak belirlemişlerdir. Bu strateji içerisinde inovasyon yeteneğinin kritik role sahip olduğu görülmüştür (Calantone vd., 2002). Firmaların, rekabet avantajı yakalamada ve bunu sürdürmede inovasyon yeteneğini kullanmaları önem taşımaktadır (Gaun ve Ma, 2003). Bu yönüyle firmalar için rekabet gücü kaynağı olarak inovasyon yeteneğine verilen önemin giderek arttığı görülmüştür (Ortiz vd., 2006).

Choudhury (2010)'a göre inovasyon yeteneği önceki bilgilere dayanarak, yararlı ve yeni bilgi yaratma yeteneğini olarak tanımlanmıştır. Firmanın en kritik örgütsel yeteneklerinden biri inovasyon yeteneği olarak görülmektedir (Lin vd., 2010). Firmaların inovasyon yetenekleri, buldukları pazarın fırsatlarından faylanmayı sağlayan unsurlardır (Forsman, 2011). Momeni vd. (2015) inovasyon yeteneğinin inovatif ürün ve hizmetlerin oluşmasını sağlayan örgütsel yetenekler, yetkinlikler ve kapasitenin tümünü kapsadığını belirtmişlerdir. Yam vd. (2011) tarafından firmaların inovasyon yeteneğini belirleyen kriterler ise; stratejik planlama yeteneği, Ar-Ge yeteneği, pazarlama yeteneği, öğrenme yeteneği, organizasyon yeteneği, kaynak tahsis yeteneği ve üretim yeteneği olarak ifade edilmiştir. Stratejik planlama yeteneği, şirket dışında ve içinde etkili olabilecek bu yetenek amaçların belirlenmesi ve hedeflerin istikrarlı biçimde işleminde öncülük oluşturan uygulamaları içerir (Adindu ve Ofoegbu, 2014). Ar-Ge yeteneği, şirketlerin ürün geliştirme ve araştırma alanlarındaki yeteneklerinin gösterilmesi olarak belirtilmiştir (Cohen ve Levinthal, 1989). Pazarlama yeteneği, farklı pazar bölümleri konusundaki müşteri ilişkileri yetkinliği, yeterli bilgi, satış gücünün etkinliği, satış sonrası hizmetlerin kalitesi tarafından şekillenir (OECD Oslo Manual, 2005). Öğrenme yeteneği, öğrenme firmanın bilgilerini ve becerilerini geliştirip işletme süreçlerinin kurulmasına, etkinleştirilmesine, düzenlenmesine ve iyileştirilmesine katkı yapmaktadır (Hamel ve Prahalad, 1990). Organizasyon yeteneği, şirketlerin inovasyon planlarının başarılı olarak gerçekleşmesidir (Yam vd., 2011). Kaynak tahsis yeteneği, kaynak tahsisi bilginin işlenmesi amacıyla şirketlerin teminini gerçekleştirdiği teknoloji, hammadde, bilgi, finansal değer ve işgücü gibi donanımın temin edilmesi olarak ifade edilmiştir (Hemert vd., 2013). Üretim yeteneğinin, şirket performansının artmasında etki yaratabildiği ve şirket için yeni üretim aşamasına geçilmesinde başlangıç oluşturabildiği belirtilmiştir (Lau vd., 2010).

Küresel rekabet dünyasında rakipleri tarafından aynı anda elde edilemeyen kaynaklara ve inovasyon yeteneklerine sahip olmak rekabet üstünlüğü sağlamaktadır (Kastan, 2016). İnovasyon yeteneği, firmanın başarı yakalaması ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamasının kilit faktörüdür (Liao vd., 2017). Bununla birlikte firmaların büyümesinde ve performansında inovasyon yeteneğinin önemli bir başarı faktörü olduğunu ifade etmek gerekir (Ukko vd., 2016). Nitekim rakiplere karşı rekabet üstünlüğü sağlamak için bazı yeteneklere sahip olmanın, başarı için ön şart niteliği taşıdığı görülmüştür (Kunt ve Sundu, 2021). İnovasyon yeteneğine sahip işletmelerin sağlayacağı kazanımlar ise yönetime daha çok güven duyulması, piyasada firma imajının iyileştirilmesi, sürekli iyileştirme kültürünün özendirilmesi, dolayısıyla işgörenlerin doyumlarının yükseltilmesi olarak düşünülebilir (Elçi, 2007).

3. HİPOTEZ GELİŞTİRME VE ARAŞTIRMA MODELİ

Bu bölümde, bilişim teknolojileri kullanımı ve inovasyon yeteneği değişkenleri arasındaki ilişkiler ve etkiler incelenmiştir.

Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, günlük hayatımızı şekillendiren kritik etkenlerden biri haline gelmiştir (Timisi, 2003). Bilişim teknolojilerindeki gelişme firmaların bu değişimi özümseyip uygulamasını beklememiş, kendi içinde sürekli olarak ilerlemeyi sürdürmüştür. Rekabet ortamında hızla artış yaşanması, inovasyona olan önemi ve bilişim teknolojilerine olan ihtiyacı da bir gereksinime dönüştürmüştür (Ekinci, 2006). Bu noktada literatürde bir firmanın teknolojik gücünün, yeniliğin benimsenmesini pozitif yönde etkilediği gösterilmiştir (Grover, 1993; Maidique ve Zirger, 1984; Akt. Barczak vd., 2007). Kurumun teknolojik yönden yeterli olmasının, yenilikçilikteki başarısını olumlu

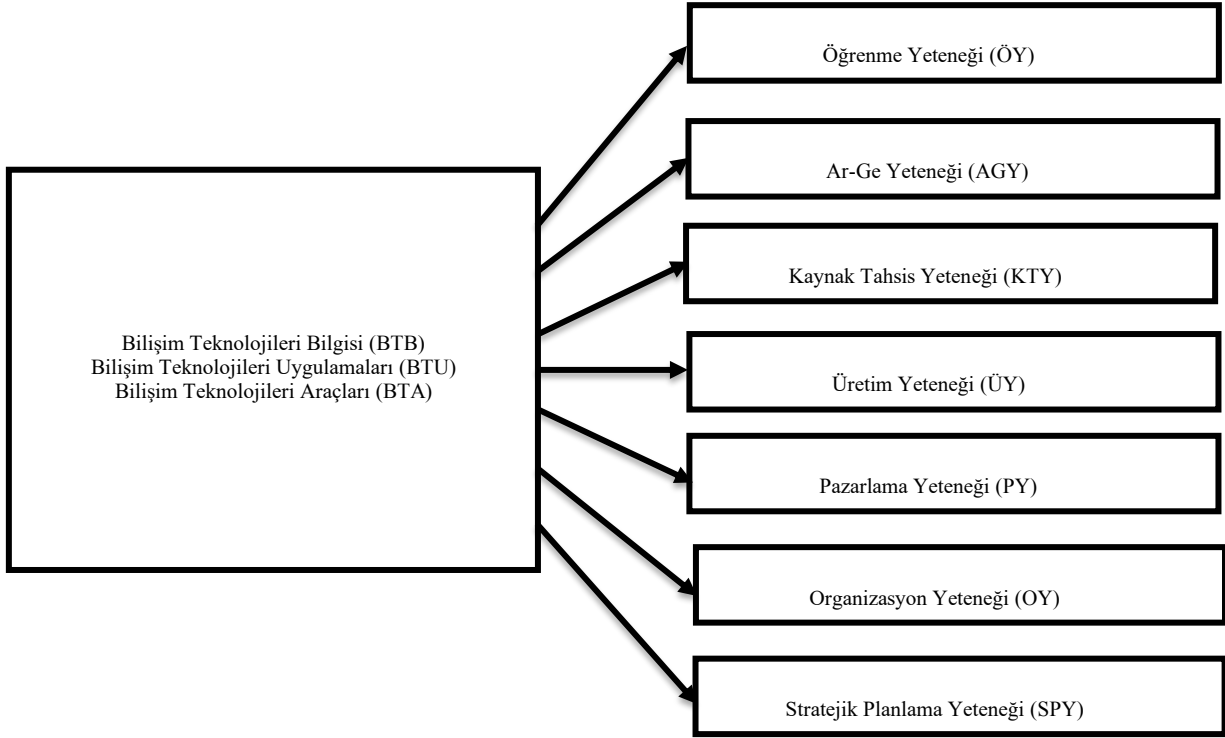
etkilediğini ifade etmek gerekir (Ritter ve Gemünden, 2004). Dolayısıyla firmaların inovasyonu gerçekleştirmelerinde, iyi bir teknolojik altyapı önemli unsur olarak görülmüştür (Kılıç, 2013).

Kurumlardaki ağ iletişimi bilişim teknolojileri üzerinden gerçekleştiği için inovasyon kapasitesi üzerinde etkili bir faktördür (Sözbilir, 2013). Nitekim Bell (2005), çalışmasında kümelenme yapısı içindeki şirketlerden ağbağları olanların, ağbağları olmayan şirketlere göre daha fazla inovatif olduklarını, dolayısıyla ağbağlarının inovasyon kapasitesini artırdığını belirlemiştir. Swanson ve Ramiller (2004), Ismail ve Mamat (2012), Jaworski ve Kohli (1993), Benitez-Amado vd. (2010) ve Chen ve Tsou (2007) yaptıkları çalışmada, bilişim teknolojilerinin inovasyon kapasitesini pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Sözbilir (2013)'in çalışmasında, bilişim teknolojileri uygulamaları ve bilişim teknolojileri araçlarının inovasyon kapasitesini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Bilişim teknolojisi bilgisinin inovasyon kapasitesini etkilemediği tespit edilmiştir. Bilişim teknolojileri ile inovasyon kapasitesi ilişkisinde bilgi yönetiminin aracı rolü bulunduğu belirlenmiştir.

Kurumlardaki ağ iletişiminin, parlak yeni fikirlerin gelişiminde etkili olduğu görülmüştür (Lawrence ve Lorsch, 1967). Yenilik bilgi yoğun süreçken, bilişim teknolojileri yenilikçiliğin unsuru olarak değerlendirilmiştir (Adamides ve Karacapilidis, 2006). Literatürde yapılan çalışmalarda bilişim teknolojilerinin bilgi ve iletişimi hızlandırarak, etkinleştirerek ve teoride değişik şekillerde inovasyon performansını artırdığı ve pozitif etkilediği görülmüştür (Örneğin; Melville ve Ramirez, 2008; Riggs, 1993; McKinsey Global Institute, 2011; Tsai, 2001; Kivimaki vd., 2000; Ismail ve Mamat, 2012). Sözbilir (2013)'in yaptığı çalışmada, bilişim teknolojileri uygulamalarının inovasyon performansını pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Bilişim teknolojileri bilgisinin ve bilişim teknolojileri araçlarının inovasyon performansını etkilemediğini tespit edilmiştir. Bilişim teknolojileri ile inovasyon performansı ilişkisinde bilgi yönetiminin aracı rolü bulunduğu belirlenmiştir.

Bilişim teknolojilerinin bir şirkete potansiyel rekabet avantajı sağlayabilecek inovasyon yeteneği de dahil olmak üzere çeşitli yeteneklerin kaynağı olarak kabul edildiği görülmüştür (Farrell, 2003; Sambamurthy ve Zmud, 2000). Bu noktada Zhang ve Hartley (2018)'in yaptığı bir çalışmada, bilişim teknolojileri sistemlerinin inovasyon yeteneğiyle pozitif yönde ilişkili olduğu saptanmıştır.

Yukarıdan hareketle bu çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneğini etkileyeceği varsayımında bulunulmuştur. Bu doğrultuda, çalışmanın modeli kurulmuş ve hipotezleri geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

- H1.** Bilişim teknolojileri bilgisi öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H2. Bilişim teknolojileri uygulamaları öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H3. Bilişim teknolojileri araçları öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H4. Bilişim teknolojileri bilgisi Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H5. Bilişim teknolojileri uygulamaları Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H6. Bilişim teknolojileri araçları Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H7. Bilişim teknolojileri bilgisi kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H8. Bilişim teknolojileri uygulamaları kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H9. Bilişim teknolojileri araçları kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H10. Bilişim teknolojileri bilgisi üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H11. Bilişim teknolojileri uygulamaları üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H12. Bilişim teknolojileri araçları üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H13. Bilişim teknolojileri bilgisi pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H14. Bilişim teknolojileri uygulamaları pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H15. Bilişim teknolojileri araçları pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H16. Bilişim teknolojileri bilgisi organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H17. Bilişim teknolojileri uygulamaları organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H18. Bilişim teknolojileri araçları organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H19. Bilişim teknolojileri bilgisi stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H20. Bilişim teknolojileri uygulamaları stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.
H21. Bilişim teknolojileri araçları stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.

4. YÖNTEM

Bu bölümde çalışmanın yöntemi, evreni ve örnekleme, ölçekleri ve analizleriyle ilgili bilgiler açıklanmıştır.

4.1. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örnekleme

Bu çalışmada, nicel araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Veri toplama tekniği olarak anket formuna başvurulmuştur. Anket formu, toplam üç bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde, demografik özellikler ve firmaların özelliklerini ölçmeye ilişkin dokuz soru bulunmaktadır. İkinci bölümdeki bilişim teknolojileri kullanımına ve üçüncü bölümdeki inovasyon yeteneğine ilişkin ifadeleri ölçmek için 5'li Likert tipi ölçekten yararlanılmıştır. Çalışmanın evrenini, Kahramanmaraş Ticaret ve Sanayi Odasına (KMTSO) kayıtlı tekstil firmaları oluşturmuştur. Kahramanmaraş'ın tekstil sektöründe önemli bir yere sahip olması ve Kahramanmaraş'ta birçok tekstil firmasının bulunması bu örneklemin seçilmesinde etkili olmuştur. Evren belirlenirken, KMTSO 2022 yılı verileri dokuma ve boya kasar sanayi, iplik sanayi, örme ve konfeksiyon sanayi esas alınmıştır. Firma sayısı 407 olup, firmalardaki yönetici sayısı yaklaşık 1628'dir. Çalışmanın örneklemini, tekstil firmalarında çalışan yöneticiler meydana getirmiştir. Bu kapsamda %95 güven seviyesinde %5 kabul edilebilir hataya göre hesaplanan örneklem sayısı 1628 firma için 311'dir (Büyüköztürk vd., 2012).

4.2. Araştırmanın Ölçekleri

Bu çalışmada, bilişim teknolojileri ölçeği ve inovasyon yeteneği ölçeğinden faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgilere yer vermek gerekirse;

Bilişim Teknolojileri Ölçeği: Tippins ve Sohi (2003) tarafından geliştirilen bilgi teknolojileri yetkinliği ölçeğinin Türen vd. (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılmıştır. Literatürde Kayapınar ve Yürük-Kayapınar (2020)'in bilgi teknolojileri yetkinliği, Sözbilir ve Yeşil (2015)'in bilişim teknolojileri yeterliği ve Sözbilir (2013)'in bilişim teknolojileri gibi isimlerle kullandığı ölçekten bu çalışmada faydalanılmıştır. Bu ölçek, 15 önerme ve 3 boyuttan meydana gelmektedir. Boyutlar; bilişim teknolojileri uygulamaları, bilişim teknolojileri araçları ve bilişim teknolojileri bilgisidir.

Inovasyon Yeteneği Ölçeği: Yam vd. (2011)'nin geliştirdiği ve Gülyaz ve Ertürk (2020)'ün Türkçe'ye uyarladığı ölçekten bu çalışmada yararlanılmıştır. Bu ölçek, 24 önerme ve 7 boyuttan meydana gelmektedir. Boyutlar; Ar-Ge yeteneği, öğrenme yeteneği, üretim yeteneği, kaynak tahsis yeteneği, organizasyon yeteneği, stratejik planlama yeteneği ve pazarlama yeteneğidir.

4.3. Araştırmanın Analizleri

Bu çalışmada, verileri analiz etmek için SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 23.0 yazılım programı kullanılmıştır.

5. BULGULAR

Bu çalışmanın verileri normallik dağılım testi, frekans analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analiziyle test edilmiştir. Bu analizlerin bulguları ve yorumlarına aşağıda yer verilmiştir.

5.1. Normallik Dağılım Testi

Veri analiz yöntemleri parametrik ve parametrik olmayan yöntemler olarak iki grupta incelenir. Veriler normal dağılım göstermediğinde parametrik olmayan yöntemden yararlanır. Veriler normal dağılım gösterdiğinde ise parametrik yöntemden faydalanılır (Field, 2009). Normallik varsayımında çarpıklık ve basıklık değerlerine göre yapılır (Hair vd., 2014). Çarpıklık ve basıklık değerinin ± 2 arasında olması parametrik testlerin yapılması için yeterli bir göstergedir (George, 2011). Bu çalışmada, verilerin normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiş ve sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Normallik Dağılım Testi

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
-------------	----------	----------------	-----------	----------

Bilişim Teknolojileri Bilgisi	3,6339	,83511	-1,217	1,380
Bilişim Teknolojileri Araçları	3,7422	,82599	-1,262	1,519
Bilişim Teknolojileri Uygulamaları	3,7187	,80095	-1,220	1,567
Öğrenme Yeteneği	3,5712	,97207	-1,004	,513
Ar-Ge Yeteneği	3,6885	,87677	-1,144	1,235
Kaynak Tahsis Yeteneği	3,7080	,87801	-,980	,721
Üretim Yeteneği	3,6629	,89584	-1,103	1,094
Pazarlama Yeteneği	3,7514	,86210	-1,244	1,548
Organizasyon Yeteneği	3,6372	,89447	-,948	,671
Stratejik Planlama Yeteneği	3,7322	,86273	-1,279	1,686

Tablo 1'deki normallik dağılım testine göre değişkenlerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bilişim teknolojileri ve inovasyon yeteneği çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 arasında George (2011) olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara dayanılarak veri setinin analizler için uygun olduğu kabul edilmiş ve çalışmada parametrik testler yapılmıştır.

5.2. Frekans Analizi

Bu çalışmada, demografik özellikler ve firmaların özelliklerine ilişkin sorulara verilen yanıtlar frekans analiziyle test edilmiş ve sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Frekans Analizi

Demografik Özellikler	Kategori	N	%
Cinsiyet	Kadın	119	33,9
	Erkek	231	66,1
Medeni Hâli	Evli	272	77,8
	Bekâr	78	22,2
Yaş Aralığı	18-24	54	15,4
	25-30	171	48,7
	31-35	110	31,6
	36-40	15	4,3
Eğitim Düzeyi	Lise ve Altı	33	9,4
	Ön Lisans	73	20,8
	Lisans	209	59,5
	Yüksek Lisans	35	10,3
Departman	İnsan Kaynakları	66	18,8
	Finans/Muhasebe	119	33,9
	Ar-Ge	1	,3
	Bilgi İşlem	34	9,7
	Pazarlama	65	18,5
	Ürün/Hizmet Üretimi	57	16,2
Statü	Diğer	9	2,6
	Üst Kademe	109	31,1
	Orta Kademe	177	50,7
	Alt Kademe	65	18,2
Firma Özellikleri	Kategori	N	%
Firma Büyüklüğü	Küçük Firma	48	13,7
	Orta Firma	131	37,3
	Büyük Firma	165	47,3
	Uluslararası Firma	6	1,7
Ana Faaliyet Alanı	İplik	7	2,0
	Pamuk İpliği	1	,3
	Tekstil	331	94,6
	Tekstil ve Makine	10	2,8
Ar-Ge Çalışma Durumları	Tekstil, Kâğıt, Çimento	1	,3
	Evet	48	13,7
	Hayır	303	86,3

Tablo 2'deki frekans analizine göre katılımcıların 231'ini (%66,1) erkeklerin ve 119'unu (%33,9) kadınların oluşturduğu belirlenmiştir. Bu durum, katılımcıların çoğunluğunu erkeklerin meydana getirdiğini göstermiştir. Katılımcıların 272'sinin (%77,8) evli ve 78'inin (%22) bekâr olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, bekâr katılımcıların daha az sayıda olduğunu göstermiştir. Katılımcıların 54'ü (%15,4) 18-24, 171'i (%48,7) 25-30, 110'u (%31,6) 31-35 ve 15'i (%4,3) 36-40 yaş aralığındadır. Örneklemin en geniş yaş grubunu 171 (%48,7) katılımcıyla 25-30 yaş aralığındakiler oluşturmuştur. Katılımcıların 209'unu (%59,5) lisans mezunlarının oluşturduğu saptanmıştır. Lise ve altı eğitim düzeyine sahip 33 (%9,4) katılımcı ise örneklemin eğitim düzeyi en küçük grubunu oluşturmuştur.

Katılımcıların 119'unun (%33,9) finans ve muhasebe, 66'sının (%18,8) insan kaynakları, 1'inin (%0,3) Ar-Ge, 34'ünün (%9,7) bilgi işlem, 65'inin (%18,5) pazarlama, 57'sinin (%16,2) ürün/hizmet üretimi ve 9'unun (%2,6) diğer departmanlarda çalıştığı görülmüştür. Finans/muhasebe departmanındakiler, örneklemin en kalabalık çalışma grubunu oluşturmuştur. Katılımcıların 109'unun (%31,1) üst kademe yönetici, 177'sinin (%50,7) orta kademe yönetici ve 65'inin (%18,2) alt kademe yönetici olduğu tespit edilmiştir. Firmaların 48'inin (%13,7) küçük, 131'inin (%37,3) orta, 165'inin (%47,3) büyük ve 6'sının (%1,7) uluslararası büyüklüğe sahip olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, uluslararası büyüklüğe sahip firmaların az sayıda olduğunu göstermiştir. Firmaların ana faaliyet alanlarından 7'sinin (%2,0) iplik, 1'inin (%0,3) pamuk ipliği, 331'inin (%94,6) tekstil, 10'unun (%2,8) tekstil ve makine ve 1'inin (%0,3) tekstil, kâğıt, çimento olduğu görülmüştür. Firmalardan 48'inin (%13,7) Ar-Ge çalışması yaptığı saptanırken, 303'ünün (%86,3) Ar-Ge çalışması yapmadığı belirlenmiştir.

5.3. Güvenirlilik Analizi

Bu çalışmada, bilişim teknolojileri ölçeği ve inovasyon yeteneği ölçeği güvenilirlik analiziyle test edilmiş ve sonuçları Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Güvenirlilik Analizi

Boyut	Cronbach's Alpha (α) Katsayısı
Bilişim Teknolojileri Bilgisi	,863
Bilişim Teknolojileri Araçları	,873
Bilişim Teknolojileri Uygulamaları	,856
Öğrenme Yeteneği	,763
Ar-Ge Yeteneği	,786
Kaynak Tahsis Yeteneği	,848
Üretim Yeteneği	,817
Pazarlama Yeteneği	,851
Organizasyon Yeteneği	,796
Stratejik Planlama Yeteneği	,877

Tablo 3'teki güvenilirlik analizine göre bilişim teknolojileri bilgisinin (.863), bilişim teknolojileri araçlarının (.873), bilişim teknolojileri uygulamalarının (.856), öğrenme yeteneğinin (.763), Ar-Ge yeteneğinin (.786), kaynak tahsis yeteneğinin (.848), üretim yeteneğinin (.817), pazarlama yeteneğinin (.851), organizasyon yeteneğinin (.796) ve stratejik planlama yeteneğinin (.877) Cronbach's Alpha (α) katsayıları tespit edilmiştir. Bu bulgular, çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir düzeyde olduğunu göstermiştir.

5.4. Korelasyon Analizi

Bu çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımı ile inovasyon yeteneği arasındaki ilişkiler korelasyon analiziyle test edilmiş ve sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Korelasyon Analizi

Boyut	(1)	(1.1)	(1.2)	(1.3)	(2)	(2.1)	(2.2)	(2.3)	(2.4)	(2.5)	(2.6)	(2.7)
BTK (1)	1											
BTB (1.1)	,929**	1										
BTU (1.2)	,970**	,853**	1									
BTA (1.3)	,956**	,825**	,899**	1								
İY (2)	,825**	,754**	,787**	,815**	1							
ÖY (2.1)	,625**	,605**	,588**	,598**	,781**	1						
AGY (2.2)	,762**	,701**	,720**	,756**	,914**	,712**	1					
KTY (2.3)	,776**	,701**	,739**	,773**	,928**	,700**	,822**	1				
ÜY (2.4)	,760**	,691**	,726**	,754**	,923**	,680**	,850**	,815**	1			
PY (2.5)	,760**	,679**	,733**	,755**	,941**	,681**	,827**	,862**	,851**	1		
OY (2.6)	,752**	,720**	,727**	,704**	,897**	,691**	,768**	,809**	,815**	,808**	1	
SPY (2.7)	,777**	,695**	,737**	,787**	,941**	,654**	,838**	,837**	,847**	,880**	,813**	1

Not: **p<0,01

Tablo 4'teki korelasyon analizine göre bilişim teknolojileri bilgisi ile öğrenme yeteneği ($r=,605$; $p<0,01$), Ar-Ge yeteneği ($r=,701$; $p<0,01$), kaynak tahsis yeteneği ($r=,701$; $p<0,01$), üretim yeteneği ($r=,691$; $p<0,01$), pazarlama yeteneği ($r=,679$; $p<0,01$), organizasyon yeteneği ($r=,720$; $p<0,01$) ve stratejik planlama yeteneği ($r=,695$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bilişim

teknolojileri uygulamaları ile öğrenme yeteneği ($r=,588$; $p<0,01$), Ar-Ge yeteneği ($r=,720$; $p<0,01$), kaynak tahsis yeteneği ($r=,739$; $p<0,01$), üretim yeteneği ($r=,726$; $p<0,01$), pazarlama yeteneği ($r=,733$; $p<0,01$), organizasyon yeteneği ($r=,727$; $p<0,01$) ve stratejik planlama yeteneği ($r=,737$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bilişim teknolojileri araçları ile öğrenme yeteneği ($r=,598$; $p<0,01$), Ar-Ge yeteneği ($r=,756$; $p<0,01$), kaynak tahsis yeteneği ($r=,773$; $p<0,01$), üretim yeteneği ($r=,754$; $p<0,01$), pazarlama yeteneği ($r=,755$; $p<0,01$), organizasyon yeteneği ($r=,704$; $p<0,01$) ve stratejik planlama yeteneği ($r=,787$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür.

5.5. Çoklu Regresyon Analizi

Bu çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneği üzerine etkisi çoklu regresyon analiziyle test edilmiştir. Çoklu regresyon analizinin yapılabilmesi için bazı ön koşullar sağlanmalıdır. Bu bakımdan Tolerans, VIF ve koşul indeksi değerleri incelenmiştir. VIF'in en üst değeri 10, tolerans en alt değeri 0,100 Hair vd. (2014), koşul indeksi değeri de 10-30 arasında olmalıdır (Gujarati, 2003). Bu çalışmadaki VIF değerlerinin 4,904-4,263 arasında olduğu görülmüştür. Tolerans en alt değeri, 0,204 olarak belirlenmiştir. Koşul indeksi değerlerinin ise 11,089-25,143 arasında olduğu belirlenmiştir. Bu durum, çoklu regresyon analizi yapılabilmesi için ön koşulların sağlandığını göstermiştir.

Bu çalışmada, “H1. Bilişim teknolojileri bilgisi öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler”, “H2. Bilişim teknolojileri uygulamaları öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler” ve “H3. Bilişim teknolojileri araçları öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. Bilişim Teknolojileri Bilgisinin, Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının Öğrenme Yeteneği Üzerine Etkisi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t	p	F	R ²	ΔR ²	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Hata Standart	β								
Sabit	,743	,198		3,751	,000						1,000
BTB	,360	,092	,322	3,906	,000	76,300	,397	,392	,204	4,904	11,089
BTU	,092	,131	0,75	,704	,482				,207	4,840	25,143
BTA	,318	,118	,265	2,688	,008				,235	4,263	22,867

Bağımlı Değişken: Öğrenme Yeteneği

Tablo 5’teki çoklu regresyon analizine göre bilişim teknolojileri bilgisinin ($\beta=,322$; $p<0,05$) ve bilişim teknolojileri araçlarının ($\beta=,265$; $p<0,05$) öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bilişim teknolojileri uygulamalarının ($\beta=0,75$; $p>0,05$) öğrenme yeteneğini etkilemediği görülmüştür. Öğrenme yeteneğine ait varyansın %39,7’si bilişim teknolojileri kullanımı boyutları tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre “H1” ve “H3” kabul edilirken, “H2” reddedilmiştir.

Bu çalışmada, “H4. Bilişim teknolojileri bilgisi Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler”, “H5. Bilişim teknolojileri uygulamaları Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler” ve “H6. Bilişim teknolojileri araçları Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Bilişim Teknolojileri Bilgisinin, Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının Ar-Ge Yeteneği Üzerine Etkisi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t	p	F	R ²	ΔR ²	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	Standart		β								
	B	Hata									
Sabit	,516	,147		3,505	,001						1,000
BTB	,215	,069	,214	3,144	,002	167,524	,592	,588	,204	4,904	11,089
BTU	,092	,097	0,83	,944	,346				,207	4,840	25,143
BTA	,548	,088	,505	6,232	,000				,235	4,263	22,867

Bağımlı Değişken: Ar-Ge Yeteneği

Tablo 6'daki çoklu regresyon analizine göre bilişim teknolojileri bilgisinin ($\beta=,214$; $p<0,05$) ve bilişim teknolojileri araçlarının ($\beta=,505$; $p<0,05$) Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Bilişim teknolojileri uygulamalarının ($\beta=0,83$; $p>0,05$) Ar-Ge yeteneğini etkilemediği saptanmıştır. Ar-Ge yeteneğine ait varyansın %59,2'si bilişim teknolojileri kullanımı boyutları tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre "H4" ve "H6" kabul edilirken, "H5" reddedilmiştir.

Bu çalışmada, "H7. Bilişim teknolojileri bilgisi kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler", "H8. Bilişim teknolojileri uygulamaları kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler" ve "H9. Bilişim teknolojileri araçları kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler" test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Bilişim Teknolojileri Bilgisinin, Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının Kaynak Tahsis Yeteneği Üzerine Etkisi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t	p	F	R ²	ΔR ²	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	Standart		β								
	B	Hata									
Sabit	,451	,143		3,143	,002						1,000
BTB	,151	,067	,150	2,265	,024	183,588	,613	,610	,204	4,904	11,089
BTU	,159	,095	,143	1,675	,095				,207	4,840	25,143
BTA	,566	,086	,521	6,603	,000				,235	4,263	22,867

Bağımlı Değişken: Kaynak Tahsis Yeteneği

Tablo 7'deki çoklu regresyon analizine göre bilişim teknolojileri bilgisinin ($\beta=,150$; $p<0,05$) ve bilişim teknolojileri araçlarının ($\beta=,521$; $p<0,05$) kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Bilişim teknolojileri uygulamalarının ($\beta=,143$; $p>0,05$) kaynak tahsis yeteneğini etkilemediği tespit edilmiştir. Kaynak tahsis yeteneğine ait varyansın %61,3'ü bilişim teknolojileri kullanımı boyutları tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre "H7" ve "H9" kabul edilirken, "H8" reddedilmiştir.

Bu çalışmada, "H10. Bilişim teknolojileri bilgisi üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler", "H11. Bilişim teknolojileri uygulamaları üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler" ve "H12. Bilişim teknolojileri araçları üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler" test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Bilişim Teknolojileri Bilgisinin, Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının Üretim Yeteneği Üzerine Etkisi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t	p	F	R ²	ΔR ²	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	Standart		β								
	B	Hata									
Sabit	,410	,151		2,714	,007						1,000
BTB	,165	,070	,160	2,347	,019	164,338	,587	,583	,204	4,904	11,089
BTU	,178	,100	,157	1,783	,075				,207	4,840	25,143
BTA	,532	,090	,480	5,886	,000				,235	4,263	22,867

Bağımlı Değişken: Üretim Yeteneği

Tablo 8’deki çoklu regresyon analizine göre bilişim teknolojileri bilgisinin ($\beta=,160$; $p<0,05$) ve bilişim teknolojileri araçlarının ($\beta=,480$; $p<0,05$) üretim yeteneğini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Bilişim teknolojileri uygulamalarının ($\beta=,157$; $p>0,05$) üretim yeteneğini etkilemediği belirlenmiştir. Üretim yeteneğine ait varyansın %58,7’si bilişim teknolojileri kullanımı boyutları tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre “H10” ve “H12” kabul edilirken, “H11” reddedilmiştir.

Bu çalışmada, “H13. Bilişim teknolojileri bilgisi pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler”, “H14. Bilişim teknolojileri uygulamaları pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler” ve “H15. Bilişim teknolojileri araçları pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Bilişim Teknolojileri Bilgisinin, Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının Pazarlama Yeteneği Üzerine Etkisi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t	p	F	R ²	ΔR^2	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β								
Sabit	,601	,145		4,136	,000						1,000
BTB	,093	,068	,094	1,382	,168	165,154	,588	,585	,204	4,904	11,089
BTU	,248	,096	,228	2,580	,010				,207	4,840	25,143
BTA	,505	,087	,473	5,808	,000				,235	4,263	22,867

Bağımlı Değişken: Pazarlama Yeteneği

Tablo 9’daki çoklu regresyon analizine göre bilişim teknolojileri uygulamalarının ($\beta=,228$; $p<0,05$) ve bilişim teknolojileri araçlarının ($\beta=,473$; $p<0,05$) pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Bilişim teknolojileri bilgisinin ($\beta=,094$; $p>0,05$) pazarlama yeteneğini etkilemediği tespit edilmiştir. Pazarlama yeteneğine ait varyansın %58,8’i bilişim teknolojileri kullanımı boyutları tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre “H14” ve “H15” kabul edilirken, “H13” reddedilmiştir.

Bu çalışmada, “H16. Bilişim teknolojileri bilgisi organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler”, “H17. Bilişim teknolojileri uygulamaları organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler” ve “H18. Bilişim teknolojileri araçları organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Bilişim Teknolojileri Bilgisinin, Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının Organizasyon Yeteneği Üzerine Etkisi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t	p	F	R ²	ΔR^2	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β								
Sabit	,495	,154		3,210	,000						1,000
BTB	,344	,072	,334	4,791	,000	153,156	,570	,566	,204	4,904	11,089
BTU	,332	,102	,294	3,259	,001				,207	4,840	25,143
BTA	,182	,092	,164	1,972	,049				,235	4,263	22,867

Bağımlı Değişken: Organizasyon Yeteneği

Tablo 10’daki çoklu regresyon analizine göre bilişim teknolojileri bilgisinin ($\beta=,334$; $p<0,05$), bilişim teknolojileri uygulamalarının ($\beta=,294$; $p<0,05$) ve bilişim teknolojileri araçlarının ($\beta=,164$; $p<0,05$) organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Organizasyon yeteneğine ait varyansın %57,0’si bilişim teknolojileri kullanımı boyutları tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre “H16”, “H17” ve “H18” kabul edilmiştir.

Bu çalışmada, “H19. Bilişim teknolojileri bilgisi stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler”, “H20. Bilişim teknolojileri uygulamaları stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler” ve “H21. Bilişim teknolojileri araçları stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Bilişim Teknolojileri Bilgisinin, Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının ve Bilişim Teknolojileri Araçlarının Stratejik Planlama Yeteneği Üzerine Etkisi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t	p	F	R ²	ΔR ²	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Hata	β								
Sabit	,509	,138		3,676	,000						1,000
BTB	,112	,064	,113	1,731	,084	194,113	,627	,623	,204	4,904	11,089
BTU	,096	,091	,089	1,054	,293				,207	4,840	25,143
BTA	,656	,083	,614	7,924	,000				,235	4,263	22,867

Bağımlı Değişken: Stratejik Planlama Yeteneği

Tablo 11'deki çoklu regresyon analizine göre bilişim teknolojileri araçlarının ($\beta=,614$; $p<0,05$) stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Bilişim teknolojileri bilgisinin ($\beta=,113$; $p>0,05$) ve bilişim teknolojileri uygulamalarının ($\beta=,089$; $p>0,05$) stratejik planlama yeteneğini etkilemediği saptanmıştır. Stratejik planlama yeteneğine ait varyansın %62,7'si bilişim teknolojileri kullanımı boyutları tarafından açıklanmaktadır. Bu bulgulara göre "H21" kabul edilirken, "H19" ve "H20" reddedilmiştir.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bilişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve gelişim süreci, yaşantımızın her alanını etkilemektedir. Bunun yanında mevcut yapıların değişimini de giderek hızlandırmaktadır (Çetinkaya, 2011). Yaşanan hızlı değişimlere paralel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin birbiriyle koordineli gelişimi, bilginin üretimi ve aktarılmasının oldukça verimli ve etkin hale gelmesini sağlamıştır. Bu durum, bilişim teknolojilerini gittikçe daha önemli noktaya taşımıştır (Bensghir, 1996). Son zamanlarda hızlanan küreselleşme süreciyle birlikte varlıklarının devamlılığı için şirketlerin, sürekli yeni teknolojiler ya da yeni ürün ve süreçler geliştirmek, yani yenilik yapmak veya transfer etmek zorunda kaldıkları görülmüştür (Gökdoğan ve Çakır, 2014). Bu yönüyle bilişim teknolojileri, çalışanlara işleriyle ilgili yeni fikirler üretmelerin de yardımcı olmaktadır (Torkzadeh ve Doll, 1999; Davis, 1989).

Literatür incelendiğinde araştırmacılar tarafından bilişim teknolojileri kullanımına oldukça dikkat çekilmiş ve konunun üzerinde önemle durulduğu görülmüştür. Literatürde bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili teorik ve uygulamalı çalışmaların sayısında artış yaşandığı belirlenmiştir. Bu çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımı ve inovasyon yeteneği konuları birlikte ele alınmıştır. Çalışmada, bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneği üzerine etkisi test edilmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın sonuçlarıyla ilgili değerlendirmelere aşağıda yer verilmiştir.

Bu çalışmanın hipotez testi sonuçlarına göre "H1", "H3", "H4", "H6", "H7", "H8", "H9", "H10", "H12", "H13", "H14", "H15", "H16", "H17", "H18" ve "H21" kabul edilmiştir. Çalışmada bilişim teknolojileri bilgisinin, bilişim teknolojileri uygulamalarının ve bilişim teknolojileri araçlarının organizasyon yeteneğini; bilişim teknolojileri bilgisinin ve bilişim teknolojileri araçlarının öğrenme yeteneğini, Ar-Ge yeteneğini, kaynak tahsis yeteneğini, üretim yeteneğini; bilişim teknolojileri uygulamalarının ve bilişim teknolojileri araçlarının pazarlama yeteneğini; bilişim teknolojileri araçlarının stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgular, çalışmadan beklenen sonuçların teyit edildiğini göstermiştir. Bu çalışma çerçevesinde yapılan literatür taramasında bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneği üzerine etkisini inceleyen çalışmaya rastlanılamasa da bilişim teknolojileri kullanımının yenilikçilik, inovasyon kapasitesi ve inovasyon performansı gibi değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmüştür. Bu noktada, bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili yapılan çalışmalarda değişik sonuçlara ulaşılmıştır. Carbonell ve Rodriguez (2006), yenilikçilik ile rekabet arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamış ve bilişim teknolojileri kullanımını, yenilikçiliğin önemli bir unsuru olarak değerlendirmiştir (Adamides ve Karacapilidis, 2006). Bingöl (2006), bilişim teknolojileri kullanımı ile yenilikçilik ilişkisini ele aldığı çalışmada, bilişim teknolojileri ile inovasyon ve rekabetçilik arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. Aslan ve Özata (2007), bilişim teknolojileri kullanımı düzeyinin yenilikçiliği etkilediğini belirlemişlerdir. Yıldız (2022), bilişim teknolojileri kullanımının inovasyonu pozitif yönde etkilediğini saptamıştır. Bilişim teknolojilerinin çalışma yaşam kalitesine etkisinde inovasyon ve bilgi kalitesinin aracılık rolü bulunduğunu tespit etmiştir. Sözbilir (2013), bilişim teknolojileri uygulamalarının inovasyon performansını pozitif yönde

etkilediğini görmüştür. Bilişim teknolojileri uygulamalarının ve bilişim teknolojileri araçlarının inovasyon kapasitesini pozitif yönde etkilediğini belirlemiştir. Bilişim teknolojileri ile inovasyon performansı ilişkisinde bilgi yönetiminin aracı rolü bulunduğunu saptamıştır. Bilişim teknolojileri ile inovasyon kapasitesi ilişkisinde bilgi yönetiminin aracı rolü bulunduğunu tespit etmiştir.

Bu çalışmanın hipotez testli sonuçlara göre “H2”, “H5”, “H8”, “H11”, “H13”, “H19” ve “H20” ise reddedilmiştir. Çalışmada, bilişim teknolojileri bilgisinin ve bilişim teknolojileri uygulamalarının stratejik planlama yeteneğini; bilişim teknolojileri uygulamalarının öğrenme yeteneğini, Ar-Ge yeteneğini, kaynak tahsis yeteneğini, üretim yeteneğini; bilişim teknolojileri bilgisinin pazarlama yeteneğini etkilemediği tespit edilmiştir. Bu bulgular, çalışmadan beklenen sonuçların teyit edilemediğini göstermiştir. Bu çalışma çerçevesinde yapılan literatür taramasında bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon yeteneği üzerine etkisini inceleyen herhangi bir çalışmayla karşılaşılmaması da bilişim teknolojileri kullanımının inovasyon kapasitesi ve inovasyon performansı gibi değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmüştür. Bu noktada, bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili yapılan bir çalışmada farklı bulgulara ulaşılmıştır. Sözbilir (2013), bilişim teknolojileri bilgisinin ve bilişim teknolojileri araçlarının inovasyon performansını etkilemediğini tespit etmiştir. Bilişim teknolojileri bilgisinin inovasyon kapasitesini etkilemediğini belirlemiştir.

Bu çalışmada, toplam 21 hipotez test edilmiştir. Hipotezlerden 14’ü kabul edilirken, 7’si reddedilmiştir. Hipotezlerin kabul/red durumu Tablo 12’de özetlenmiştir.

Tablo 12. Hipotezlerin Kabul/Red Durumu

Hipotez	Kabul/Red
H1. Bilişim teknolojileri bilgisi öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H2. Bilişim teknolojileri uygulamaları öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Reddedilmiştir
H3. Bilişim teknolojileri araçları öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H4. Bilişim teknolojileri bilgisi Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H5. Bilişim teknolojileri uygulamaları Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Reddedilmiştir
H6. Bilişim teknolojileri araçları Ar-Ge yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H7. Bilişim teknolojileri bilgisi kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H8. Bilişim teknolojileri uygulamaları kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Reddedilmiştir
H9. Bilişim teknolojileri araçları kaynak tahsis yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H10. Bilişim teknolojileri bilgisi üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H11. Bilişim teknolojileri uygulamaları üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Reddedilmiştir
H12. Bilişim teknolojileri araçları üretim yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H13. Bilişim teknolojileri bilgisi pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Reddedilmiştir
H14. Bilişim teknolojileri uygulamaları pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H15. Bilişim teknolojileri araçları pazarlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H16. Bilişim teknolojileri bilgisi organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H17. Bilişim teknolojileri uygulamaları organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H18. Bilişim teknolojileri araçları organizasyon yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir
H19. Bilişim teknolojileri bilgisi stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Reddedilmiştir
H20. Bilişim teknolojileri uygulamaları stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Reddedilmiştir
H21. Bilişim teknolojileri araçları stratejik planlama yeteneğini pozitif yönde etkiler.	Kabul Edilmiştir

Yukarıdan hareketle gelecekte çalışma yapacak araştırmacı ve uygulayıcılara önerilerde bulunmak gerekirse; bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili çalışmalar yeni ve farklı değişkenlerle ilişkilendirilebilir. Bilişim teknolojileri kullanımının başka değişkenlerle düzenleyicilik ve aracılık etkisi incelenebilir. Bilişim teknolojileri kullanımı konulu çalışmalar, başka il ve bölgelerdeki tekstil firmalarında yapılabilir ve çalışmaların sonuçları karşılaştırılabilir. Bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili çalışmalar, daha geniş katılımlı örneklemeler üzerinde uygulanabilir. Bilişim teknolojileri kullanımı konulu çalışmalar, farklı işkollarında gerçekleştirilebilir. Tekstil sektörü açısından ise tekstil firmalarında çalışanların bilişim teknolojilerine kolaylıkla erişimleri firma tarafından sağlanabilir. Böylece tekstil firmalarında yenilikçilikle ilgili çalışmalar hızla gerçekleştirilebilir. Tekstil firmalarına yenilikçi insanların istihdamı daha fazla sağlanabilir. Tekstil firmalarında çalışanların yenilikçi fikirleri dinlenebilir ve bu konuda çalışanlar desteklenebilir. Tekstil firmalarında yenilikçilikle ilgili eğitim ve geliştirme programları düzenlenebilir. Bu tür programlara firma çalışanlarının katılımı sağlanabilir. Bu sayede firma çalışanları, yenilikçilik faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi adına bilinçlendirilebilir. Bütün bunlar, literatüre katkı sağlaması ve çalışmanın sınırlılıklarının giderilmesi açısından önemlidir.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazar(lar)ına aittir.

Etik Kurul Onayı: Bu araştırma için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'nun 22.01.2022 tarih ve E. 94395 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

Yazar Katkıları: 1. yazar, 2. yazar ve 3. yazar çalışmada, makalenin bütününe katkı sağlamıştır. 1. yazarın katkı oranı: % 45, 2. yazarın katkı oranı: %35, 3. yazarın katkı oranı: %20'dir.

Çıkar Beyanı: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur. Çalışma, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) birimi tarafından desteklenmiştir.

Teşekkür: KSÜ Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) birimine katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

KAYNAKLAR

- Acılar, A. (2009). Kobi'lerde bilişim teknolojileri güvenliği sorunu: Tehditler ve önlemler, Afyon Kocatepe Üniversitesi. İ.İ.B.F. Dergisi, XI(I), 1-16.
- Adamides E.D. ve Karacapilidis N. (2006). Information technology support for the knowledge and social processes of innovation management. Technovation, 26(2006), 50-59.
- Adindu, C.C. ve Ofoegbu, B.U. (2014). Empirical study of strategic planing approach to quantity surveying education and professional development in Nigeria. Jorind, 12(2), 237-245.
- Afari-Kumah, E. ve Tanye, H.A. (2009). Tertiary students view on information and communications technology usage in Ghana. Journal of Information Technology Impact, 9(2), 81-90.
- Akgün, E., Yılmaz, E.O. ve Seferoğlu, S.S. (2011). Vizyon 2023 strateji belgesi ve fırsatları artırma ve teknolojiyi iyileştirme hareketi (FATİH) projesi: Karşılaştırmalı bir inceleme, 11-XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 2-4 Şubat 2011, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Akın, H.B. (1998). Bilişim teknolojilerinin evrimi ve bilişim teknolojilerinin çağdaş işletmelerde stratejik yönetim üzerindeki etkileri. Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 1, 239-253.
- Akkoyun, B. (2021). Bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerde bilgi yönetimi süreci üzerine etkisi. BMİJ, 9(4), 1656-1672.
- Akolaş, A. (2004). Bilişim sistemleri ve bilişim teknolojisinin küreselleşme olgusu ve girişimcilik üzerine yansımaları. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12, 29-43.
- Aljanabi, A.R.A. (2018). The Mediating role of absorptive capacity on the relationship between entrepreneurial orientation and technological innovation capabilities. International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research, 24(4), 818-841.
- Ardıç, M. ve Dulkadir, B. (2022). İşletmelerde kullanılan bilişim teknolojisi tabanlı iletişim sistemlerinin işletme performansına etkisi. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2), 159-168.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2007). Kobi'lerde bilgi teknolojisi kullanımının, rekabet gücü, yenilikçilik, girişimcilik ve pazarlama kapasitesiyle ilişkileri: Otomotiv sektöründe bir araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2), 15-28.
- Barczak, G., Sultan, F. ve Hultink, E.J. (2007). Determinants of it usage and new product performance. J Prod Innov Manag, 2007(24), 600-613.
- Barnatt, C. (1996). Management Strategy and Information Technology: Text and Readings. London: International Thomson Business Press.
- Bell, G.G. (2005). Clusters, networks, and firm innovativeness. Strategic Management Journal, 26(3), 287-295.
- Benitez-Amado, J., Perez-Arostegui, M. ve Tamayo-Torres, J. (2010). Information technology-enabled innovativeness and green capabilities. Journal of Computer Information Systems, 51(2), 87-96.
- Bensghir, T.K. (1996). Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim. Ankara: TODAİE.
- Bieser, J.C.T. ve Hilty, L.M. (2018). Assessing indirect environmental effects of information and communication technology (ICT): A Systematic literature review. Sustainability, 10(8), 1-19.

- Bingöl, M. (2006). İşletmelerde bilişim teknolojileri ve yenilikçilik: Erzurum, Erzincan ve Bayburt'taki İmalat İşletmeleri üzerinde bir araştırma (Yüksek lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Bouthillier, F. ve Shearer, K. (2002). Understanding knowledge management and information management: The Need for an empirical perspective. *Information Research*, 8(1), 1-39.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Calantone, R.J., Cavusgil, S.T. ve Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515-524.
- Carbonell, P. ve Rodriguez, A.I. (2006). The Impact of market characteristics and innovation speed on perceptions of positional advantage and new product performance. *International Journal of Research in Marketing*, 23(2006), 1-12.
- Chen, J.S. ve Tsou, H.T. (2007). Information technology adoption for service innovation practices and competitive advantage: The Case of financial firms, *Information Research*, 12(3), 87-96.
- Choudhury, J. (2010). Performance impact of intellectual capital: A Study of Indian IT sector. *International Journal of Business and Management*, 9, 72-80.
- Cohen, W.M. ve Levinthal, D.A. (1989). Innovation and Learning: The Two faces of R&D. *The Economic Journal*, 99(397), 569-596.
- Çetinkaya, A. (2011). Örgütsel bilgi yönetiminde bilişim sistemleri açısından zekâ yaklaşımları ve bilişim teknolojisi çalışanlarında duygusal zekâ üzerine bir araştırma (Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Ece, F. ve Çendek, M.H. (2022). Ortaokul öğrencilerinin bilişim teknolojileri ve yazılım dersine olan tutumlarının incelenmesi. *Göbeklitepe Eğitim ve Spor Bilimleri Dergisi*, 1(1), 12-22.
- Ekinci, E. (2006). Bilgi teknolojilerinin rekabet açısından önemi ve değişim yönetimindeki etkilerine ilişkin yöneticilerin algılarını ölçmeye yönelik bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 54-70.
- Elçi, Ş. (2007). İnovasyon: Kalkınmanın ve Rekabetin Anahtarı. İstanbul: Technopolish Group.
- Elibol, H. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerin organizasyon yapıları üzerindeki etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 155-162.
- Emini, F.T. ve Kocaoğlu, M. (2011). Bilişim teknolojileri kullanımının hizmet sunumuna etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 179-200.
- Ersöz, B. ve Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve bilişim teknolojilerinin çalışanlar üzerindeki etkileri. *AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 11(42), 170-179.
- Farrell, D. (2003). The Real new economy. *Harvard Business Review*, 81(10), 104-12.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage Publications.
- Forsman, H. (2011). Innovation capacity and innovation development in small enterprises. A Comparison between the manufacturing and service sectors. *Research Policy*, 40(5), 739-750.
- Gaun, J. ve Ma, N. (2003). Innovative capability and export performance of chinese firms. *Technovation*, 23(2003), 737-747.
- George, D. (2011). *SPSS for windows step by step: A Simple study guide and reference*. London: Pearson Education.
- Gökdoğan, G. ve Çakır, S. (2014). Teknoparklar ve teknoloji üretimi: İzmir Teknoloji Geliştirme Bölgesi örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9(1), 79-90.
- Grover, V. (1993). An Empirically derived model for the adoption of customer-based interorganizational systems. *Decision Sciences*, 24(3), 603-640.
- Gujarati, D.N. (2003). *Basic econometrics*. New York: McGraw-Hill.
- Gunasekaran, A., Love, S.E.D., Rahimi, F. ve Miele, R. (2001). A Model of investment justification in information technology projects. *International Journal of Technology Management*, 21(5), 349-364.

- Gülyaz, S. ve Ertürk, A. (2020). Bilgi yönetiminin inovasyon yeteneği ile ilişkisinin incelenmesi: Doğu Marmara Bölgesindeki Ar-Ge merkezlerinde bir uygulama. *İşletme ve Yönetim Araştırma Dergisi*, 7(4), 322-335.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2014). *Multivariate data analysis*. England: Pearson Education Limited.
- Hamel, G. ve Prahalad, C.K. (1990). The Core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 3, 79-92.
- Hemert, P.V., Nijkamp, P. ve Masurel, E. (2013). From Innovation to commercialization through networks and agglomerations: Analysis of sources of innovation, innovation capabilities and performance of Dutch SMEs. *Ann Reg Sci*, 50, 425-452.
- Irmak, H., Karlıdağ, M.H. ve Halıcı, C. (2022). Özel eğitimde bilişim teknolojilerinin kullanımı: Doküman incelemesi. *Ases International Journal of Education Science*, 2(1), 1-19.
- Ismail, A. ve Mamat, M. (2012). The Relationship between information technology, process innovation and organizational performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(2), 268-274.
- Jaworski, B.J. ve Kohli, A.K. (1993). Market orientation: Antecedents and consequences. *Journal of Marketing*, 57(3), 53-70.
- Kaba, İ. ve Doğan, T. (2021). Bilişim teknolojileri kullanım ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Turkish Studies-Education*, 16(3), 1547-1572.
- Kastan, C. (2016). İşletmelerde rekabet üstünlüğü sağlamaya yönelik inovasyon stratejileri ve ürün inovasyonu modelleri: İstanbul ayakkabı endüstrisi'nde bir araştırma (Doktora Tezi), İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kayapınar, Ö. ve Yürük-Kayapınar, P. (2020). Bilgi yetkinliğinin lojistik performansı üzerindeki etkileri. *KAÜİİBFD*, 11(21), 182-202.
- Kılıç, S. (2013). *İnovasyon ve İnovasyon Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kivimäki, M., Lansisalmi, H., Elovainio, M., Heikkilä, A., Lindström, K., Harisalo, R., Sipilä, K. ve Puolimatka, L. (2000). Communication as a determinant of organizational innovation. *R&D Management*, 30(1), 33- 42.
- Kunt, O. ve Sundu, M. (2021). The Moderating role of satisfaction level of management information systems in the effect of intellectual capital on innovation capability. *Research Journal of Business and Management*, 8(1), 1-14.
- Lau, A.K.W., Tang, E. ve Yam, R.C.M. (2010). Effects of supplier and customer integration on product innovation and performance: Empirical evidence in Hong Kong manufacturers. *Journal of Product Innovation Management*, 2010(27), 761-777.
- Lawrence, P.R. ve Lorsch, J.W. (1967). *Organization and environment: Managing differentiation and integration*. Division of research, graduate school of business administration, Harvard University, Boston, 185-245.
- Liao, S.H., Kuo, F.I. ve Ding, L.W. (2017). Assessing the influence of supply chain collaboration value innovation, supply chain capability and competitive advantage in Taiwan's networking communication industry. *International Journal of Production Economics* 191, 143-153.
- Lin, R.J., Chen, R.H. ve Chiu, K.K. (2010). Customer relationship management and innovation capability: An Empirical study. *Industrial Management & Data Systems*, 110(1), 111-133.
- Lopez, S.P., Peon, J.M.M. ve Camilo J.V. Ordas (2009). *Information Technology as an Enabler of Knowledge Management: An Empirical Analysis*, Knowledge Management and Organizational Learning (Ed. William R. King) *Annals of Information Systems*, New York: Springer Science+Business Media.
- Maidique, M. ve Zirger, B.J. (1984). A Study of success and failure in product innovation: The Case of the U.S. Electronics Industry. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 31(4), 192-203.
- Malhotra, Y. (1997). Knowledge Management in Inquiring Organizations, in the Proceedings of 3rd Americas Conference on Information Systems (Philosophy of Information Systems Mini-Track), Indianapolis, in August.
- McKinsey Global Institute, (2011). *Big Data: The Next Frontier for Innovation, Competition, and Productivity*, Mckinsey & Company.

- Melville, N. ve Ramirez, R. (2008). Information technology innovation diffusion: An information requirements paradigm. *Info Systems Journal*, 18, 247-273.
- Momeni, M., Nielsen, S.B. ve Kafash, M.H. (2015). Determination of Innovation Capability of Organizations: Qualitative Meta Synthesis and Delphi Method. In *Proceedings of Reser 2015 Innovative Services in the 21st Century*.
- Nuroğlu, H.H. ve Tatoğlu, E. (2021). Bilişim teknolojileri kaynak ve kapasitelerinin kavramsallaştırılması üzerine sistematik bir literatür araştırması. *UİİİD-IJEAS*, 32, 107-124.
- OECD (2005). *Oslo Manual: Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data*. Paris.
- Ortiz, J.P., Benito, J.G. ve Galende, J. (2006). Total quality management as a forerunner of business. *Technovation*, 26(10), 1170-1185.
- Özdemir, L. (2009). *Yönetimde Bilişim Teknolojisi Etkinlik Sistemi Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özdemir, L. ve Dulkadir, B. (2017). Demografik nitelikler itibariyle işletmelerde bilişim teknolojisi araçlarının kullanım durumunun değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 1-12.
- Özdemir, Y. ve Acar, Ö. F. (2020). Bilişim teknolojilerinin rekabet amacıyla kullanımının analizi (e devlet örneği). *International Journal of Economics and Politics Sciences Academic Research*, 4(10), 65-73.
- Perez-Arostegui, M.N., Bustinza-Sanchez, F. ve Barrales-Molina, V. (2015). Exploring the relationship between information technology competence and quality management. *BRQ Business Research Quarterly*, 18, 4-17.
- Perez-Lopez, S. ve Alegre, J. (2012). Information technology competency, knowledge processes and firm performance. *Industrial Management & Data Systems*, 112(4), 644-662.
- Porter, M.E. ve Millar, V.E. (1985). How information gives you competitive advantage. *Harvard Business Review*, July-August 1985, 149-152.
- Riggs, R.A. (1993). *Uses of information technology in creativity, innovation and problem solving (Master Thesis of Science)*, State Univesity of New York College at Buffalo, Center for Studies in Creativity, New York.
- Ritter, T. ve Gemünden, H.G. (2004). The Impact of a company's business strategy on its technological competence, network competence and innovation success. *Journal of Business Research*, 57(2004), 548-556.
- Sambamurthy, V. ve Zmud, R.W. (2000). Research commentary: The Organizing logic for an enterprises IT activities in a digital era-a prognosis of practice and a call for research. *Information Systems Research*, 11(2), 105-114.
- Simon, Y.R. (1983). *Pursuit of Happiness and Lust for Power in Technological Society*, in *Philosophy and Technology* (Ed. C. Mitcham ve R. Mackey), New York: Free Press.
- Sözbilir, F. (2013). *Bilişim teknolojileri, bilgi yönetimi ve inovasyon ilişkisi: Türkiye'de bir alan araştırması (Doktora Tezi)*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Sözbilir, F. ve Yeşil, S. (2015). Bilişim teknolojileri yeterliliğinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisi: Türkiye'de bir alan araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 17-39.
- Swanson, E.B. ve Ramiller, N.C. (2004). Innovating Mindfully With Information Technology. *MIS Quarterly*, 28(4), 553-583.
- Timisi, N. (2003). *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*. Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.
- Tippins, M.J. ve Sohi, R.S. (2003). IT competency and firm performance: Is Organizational learning a missing link? *Strategic Management Journal*, 24(8), 745-761.
- Torkzadeh, G. ve Doll, W.J. (1999). The Development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega International Journal Management Science*, 27(1999), 327-339.
- Tsai, W. (2001). Knowledge transfer in intraorganizational networks: Effects of network position and absorptive capacity on business unit innovation and performance. *Academy of Management Journal*, 44(5), 996-1004.

- Türen, U., Gökmen, Y. ve Tokmak, İ. (2014). İşletmelerde kaynak temelli bilgi teknolojileri yetkinliği: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 14(3), 425-439.
- Ukko, J., Saunila, M., Parjanen, S., Rantala, T., Salminen, J., Pekkola, S. ve Makimattila, M. (2016). Effectiveness of innovation capability development methods. *Innovation*, 18(4), 513-535.
- Uzay, N. (2001). Bilgi teknolojilerindeki gelişme ve verimlilik artışı. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 25(16), 259-285.
- Varga, M., Stiffler, C. ve Luzar-Stiffler, V. (2004). Evaluating IT Knowledge Requirements for Business Professionals, 26th International Conference on Information Technology Interfaces 2004, June 7-10, 2004: Cavtat, Croatia.
- Vogel, M.A. (2005). Leveraging information technology competencies and capabilities for a competitive advantage (PhD Dissertation), Maryland University, USA.
- Yam, R.C.M., Lo, W., Tang, E.P.Y. ve Lau, A.K.W. (2011). Analysis of sources of innovation, technological innovation capabilities, and performance: An Empirical study of Hong Kong Manufacturing Industries. *Research Policy*, 40(2011), 391-402.
- Yıldız, C. (2022). Örgütlerde bilişim teknolojileri kullanımı, bilgi kalitesi ve inovasyonun çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi (Yüksek Lisans Tezi), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Zhang, M. ve Hartley, J.L. (2018). Guanxi, IT systems, and innovation capability: The Moderating role of proactiveness. *Journal of Business Research*, 90(2018), 75-86.



OTOBÜS KAPTANLIĞI PROGRAMI VE EĞİTİM PROGRAMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Serkan AYCİL

sserkan.aycil@gmail.com

ORCID: 0000-0002-3540-5548

ÖZ: Bu çalışmada amaç Otobüs Kaptanlığı Programının aktif olduğu yükseköğretim kurumlarının eğitim programlarını tespit etmek ve farklı ülkelerdeki uygulamalara değinerek Otobüs Kaptanlığı Programı hakkında literatür oluşturmaya çalışmaktır. Araştırmanın verileri; otobüs kaptanlığının farklı ülkelerdeki uygulamaları, Otobüs Kaptanlığı Programı bulunan yükseköğretim kurumları, mevcut programların aktiflik veya pasiflik durumu, genel kontenjan bilgisi, zorunlu dersler, seçmeli dersler ve staj uygulaması biçiminde sıralanmıştır. Nitel araştırma yöntemleri içerisinde bir veri toplama yöntemi olan doküman taraması yöntemiyle toplanan veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Doküman taraması güvenilirliği ve temsil edilebilirliği denetlenmiş yayınlar üzerinden oluşturulmuşken nicel veriler ÖSYM, YÖK Atlas ve ilgili yükseköğretim kurumlarının web sayfaları üzerinden erişilen bilgilendirme notları yardımıyla oluşturulmuştur. Buna göre zorunlu dersler içerisinde mevzuat ile ilgili derslerin geniş bir yer tuttuğu görülmüş olup zorunlu dersler grubunda değerlendirilen Yönetim ve Organizasyon, İnsan Kaynakları Yönetimi ve Matematik derslerinin doğrudan otobüs kaptanlığı veya şoförlük mesleğiyle ilgili olmadığı anlaşılmıştır. Seçmeli ders sayısının ise meslek yüksekokulu bazında farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Otobüs Kaptanlığı, Otobüs Kaptanlığı Programı, Eğitim Programı, Meslek Yüksekokulu, Karayolu

Jel Kodları: I2, I23, R41, R42

A RESEARCH ON BUS CAPTAIN PROGRAM AND EDUCATION PROGRAM

ABSTRACT: The aim of this study is to determine the curriculum of higher education institutions where the Bus Captain Program is active and to try to create literature about the Bus Captain Program by referring to the practices in different countries. The data of the study are listed as the applications of bus captaincy in different countries, higher education institutions with Bus Captain Program, the status of the existing programs as active or inactive, general quota information, compulsory courses, elective courses and internship practice. The data of the study were collected by document scanning method, which is a data collection method within qualitative research methods, and subjected to content analysis. While the document review was based on publications whose reliability and representativeness were checked, the quantitative data were created with the help of information notes accessed through ÖSYM, YÖK Atlas and the web pages of the relevant higher education institutions. Accordingly, it was observed that there was a large number of courses related to legislation among the compulsory courses, and it was understood that Management and Organization, Human Resources Management and Mathematics courses, which were evaluated in the compulsory courses group, were not directly related to the profession of bus captain or driver. It was concluded that the number of elective courses varies on the basis of vocational schools.

Keywords: Bus Captain, Bus Captain Program, Education Program, Vocational School, Highway

Jel Codes: I2, I23, R41, R42

1. GİRİŞ

Makale Gönderim Tarihi: 22.02.2024

Makale Kabul Tarihi: 15.04.2024

Citation Information / Kaynakça Bilgisi: Aycil, S. (2024). Otobüs Kaptanlığı Programı ve Eğitim Programı Üzerine Bir Araştırma, Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9(1), 54-63.

Günlük yaşamdan iş yaşamına kadar hemen her alanında etkinliğini sürdürerek insanların hayatında önemli bir yer tutan ulaştırma sistemleri günümüz dünyasının ayrılmaz ve vazgeçilmez bir parçası hâline gelmiştir.

Buna göre yük ve yolcuların bir yerden farklı bir yere nakledilmesine ulaşım adı verilmişken bireylerin, malların ve haberlerin iletilmesini sağlayan araçların bütününe de ulaştırma adı verilmiştir (Mücahid, 2019). Bu bağlamda ulaştırma sektörünün kendi içerisinde; karayolları, havayolları, demiryolları, denizyolları ve boru hattı biçiminde bir sınıflamaya tabi tutulduğunu belirtmek gerekmektedir (Evyapan, 1987). Yolcu taşımacılığı istatistikleri göz önünde bulundurulduğunda dünya genelinde insanların en yaygın olarak faydalandığı ulaştırma türünün hiç şüphesiz ki karayolu taşımacılığı olduğu görülmektedir. Karayoluna olan talebin bu denli fazla olmasında; başta yeryüzü şekilleri, topoğrafya, zemin yapısı, taşınacak yük miktarı ve zaman ile ilgili değişkenler rol oynamaktadır (Ekmekçi, 2012'den aktaran Mücahid, 2019).

1923 yılı itibarıyla Osmanlı Devleti'nden Türkiye Cumhuriyeti'ne sadece 18.350 km'lik uzunluğa sahip bir karayolu ağı kalmıştır. Kalan yolun 13.900 km'si stabilize yollardan oluşurken diğer 4.450 km'si ise toprak yollardan oluşmaktaydı. Bu dönemde kullanılan araç sayısı sınırlı olduğundan ulaşım yatırımları genellikle demiryolu yapımına aktarılmıştır. Cumhuriyet'in ilanından 1950'li yıllara kadar geçen süreçte karayollarında kullanılan araç sayılarının çok fazla olmamasından dolayı bu dönemde yapılan yatırımların çoğu demiryollarına aktarılmıştır (Çetin, Barış ve Saroğlu, 2011). Sonraki süreçte karayolu yapımına önem verilmiş ve çıkarılan 19 Ocak 1925 tarih ve 542 sayılı Yol Mükellefiyeti Kanunu ile birlikte yol yapım çalışmaları yükümlülük esasına dayandırılmıştır. Henüz makinenin yaygınlaşmadığı ve kazma kürekle yol yapımına devam edildiği bu dönemde Yol Mükellefiyeti Kanunu yürürlükten kaldırılmış ve yerine köklü bir çözüm olan 10 Haziran 1929 tarih ve 1525 sayılı Şose ve Köprüler Kanunu çıkarılmıştır (Özdemir, 2013). 1950 yılına kadar geçen süreçte ise toplam karayolu ağı 43.743 km uzunluğa ulaşmış ve Karayolları Genel Müdürlüğü kurulmuştur. 1950'li yılından sonraki süreçte ulaşım sisteminde köklü değişiklik yapılmış ve motorlu taşıtların seyrini kolaylaştıracak yolların geliştirilmesine yönelik çalışmalara başlanmıştır (Karayolları Genel Müdürlüğü, 2024). Ulaşım olanaklarının, karayollarının kullanımına dönük değişimler göstermesiyle birlikte hem otomotiv endüstrisindeki gelişimler ivme kazanmış hem de kentleşmeye bağlı olarak oluşan ulaşım ağı gereksinimi artmıştır. Bu bağlamda 1960'ta toplam uzunluğu 61.542 km'ye ulaşan karayolu ağı 1984'te 310.398 km'ye 2015'te ise 238 776 km'ye ulaşmıştır (Aydemir ve Çubuk, 2016; Mücahid, 2019).

Günümüzde insanların gerek denizyolu gerek havayolu gerekse demiryolu alternatifini kullanarak seyahat etmelerinin yolu yine karayolu ağını kullanmalarından geçmektedir. Dolayısıyla birçok alternatif ulaşım ağı olmasına rağmen karayolu ulaşımı hâlâ bütün insanlar için bir zorunluluk olarak görülmektedir. Günlük yaşamda sıkça karşılaşılan olgulardan birisi de motorlu taşıtları kullanma yeterliliği bulunanların sürücü olarak kabul edildiği gerçeğidir. Buna göre mevcut sistemde cinsiyet ayrımı gözetmeksizin birçok yetişkinin taşıt kullanma ehliyetine sahip olduğu ve bir taşıt vasıtasıyla bir yerden başka bir yere seyahat etme mecburiyetlerinin bulunduğu bilinmektedir. Dolayısıyla insanların özellikle şehir içi toplu taşıma alternatifi ya da şehirlerarası yolcu taşımacılığı faaliyetleriyle ulaşım sağlamaları artık kaçınılmaz bir durumdur. Bunun için en ideal yapıda tasarlanmış olan ulaşım aracı ise otobüslerdir. Çünkü otobüsler hem yolcu hem de bagaj taşıma kapasitesi bakımından oldukça ergonomik araçlardır.

Her ülkede olduğu gibi Türkiye'de de otobüsler hem şehir içi toplu taşımada hem de şehirlerarası yolcu taşımacılığında yaygın olarak kullanılmaktadır. Gerek otomotiv endüstrisindeki gelişimler gerekse kentleşmeye bağlı oluşan ihtiyaçlar yolcu otobüslerinin her alanda kullanılabilir olmasının önünü açmış ve otobüsleri toplumun vazgeçilmezleri arasına taşımıştır. Bu bağlamda Türkiye'de trafiğe kayıtlı otobüs sayısı yıllar itibarıyla artış göstermekle birlikte toplam otobüs sayısı 2002'de 120.097 iken 2010'da 208.510'a 2015'te 217.056'ya 2023'te ise 210.740'a kadar yükselmiştir (Veri Kaynağı, 2024). Bu denli yüksek rakamların telaffuz edildiği mevcut piyasa koşullarında otobüs ve otobüs işletmeciliği ile ilgili uygulamalara ihtiyaç duyulması ve sektörde oluşan açıkların kapatılmaya çalışılması olasıdır. Otobüs tedarikçiliği, teknik destek, servis imkânları, terminaller, sigorta şirketleri, acenteler, aracı kullanmak için gerekli olan belgeler, kaptan ve kaptan yardımcısı temini gibi hususlar temel ihtiyaçların bir kısmını oluşturmaktadır. Bu denli geniş bir faaliyet alanına sahip bir sektörün otobüs kaptanı ihtiyacı ise günümüzde sadece üç meslek yüksekokulu bünyesinde faaliyet gösteren Otobüs Kaptanlığı Programı tarafından karşılanmaya çalışılmaktadır.

Günümüze kadar yapılmış olan çalışmalar genellikle şehirlerarası yolcu taşımacılığı ve şehir içi toplu taşıma ekseninde şekillenmiş olup ele alınan konular İETT araçları, tramvaylar, metrobüsler, minibüs, özel halk otobüsü ve ticari taksi şoförlüğü biçiminde sıralanmaktadır. Yapılan çalışmalarda ise genellikle şoförlerin istihdam biçimleri, çalışma koşulları, toplumsal cinsiyet rolleri, iş tatmin düzeyleri, performansları, psikolojik ihtiyaçları ve yaşadıkları trafik kazaları gibi olgular ele alınmıştır. Diğerlerinden farklı olan bu çalışmanın amacı Otobüs Kaptanlığı Programının aktif olduğu yükseköğretim kurumlarının eğitim programlarını tespit etmek ve farklı ülkelerdeki uygulamalara değinerek Otobüs Kaptanlığı Programı hakkında literatür oluşturmaya çalışmaktır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Yapılan literatür taramasında otobüs kaptanlığını eğitim-öğretim ya da doğrudan Otobüs Kaptanlığı Programı bazında ele alan herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Bu nedenle çalışmalar, literatürde yaygın olarak ele alınan otobüs kaptanlığı mesleğiyle ilgili araştırmalar üzerinden ilerletilmeye çalışılmıştır. Ayrıca yabancı literatürde yer alan uygulamalar hakkında araştırmalar yapılmış ve elde edilen bulgular, otobüs kaptanlığının farklı ülkelerdeki uygulamaları başlığı altında sunulmuştur.

Kıran (2010) çalışmasında, doğadan esinlenilerek geliştirilmiş olan sezgisel optimizasyon tekniklerinden biri olan arı kolonisi optimizasyonunu ele almıştır. Arı sisteminin bir metodu olan bu teknikle, seçili bir yolcu durağındaki araç kalkış saatleri üzerine incelemelerde bulunulmuştur. Buna göre ulaşımda oluşan aksaklıkların şoför sayısı, mola saatleri ve dinlenme süreleriyle ilgili olduğu tespitinde bulunulmuş ve bu doğrultuda iyileştirilmelerin sağlanması için çalışmalara başlanmıştır.

Türten (2014) Kayseri ilinde yaptığı çalışmasında özel halk otobüsü şoförü olarak hizmet sunan 291 şoförün stres faktörlerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Buna göre uzun çalışma saatleri, terfi, takdir ve mesleki ilerleme gibi birçok faktörün stresi tetiklediği görülmekle birlikte strese neden olan en temel unsurun maddi olanaklardan kaynaklı faktörlere bağlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Adar ve Kılıç Delice (2019) çalışmasında şehir içi toplu taşıma faaliyetinde bulunan şoförlerin, çalışma biçimlerinin gerek kas ve iskelet sistemiyle ilgili sorunlara gerekse zihinsel açıdan baskı ve yorgunluk hissine yol açtığı üzerinde durmuştur. Sonuç olarak güvenli bir toplu taşıma faaliyetinde bulunulabilmesi için şoförlerin iş yüklerinin azaltılmasının önemi ortaya konmuştur.

Mücahid (2019) çalışmasında şehirlerarası otobüs şoförlerinin yaptıkları kazaları irdeleyerek yapılan kazaların nedenlerini ve sonuçlarını ortaya koyarak önerilerde bulunmuştur. Bunun için kamu ve özel sektörden 351 kişiyle görüşülmüş ve görüşülen kişilerin sorulara verdikleri cevaplar istatistik programı yardımıyla analiz edilmiştir. Buna göre çalışma koşullarında yaşanan olumsuzlukların yıllık kaza sayısını doğrudan etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Avcı (2021) şehirlerarası yolcu taşımacılığı faaliyetinde bulunan otobüs şoförlerinin iş yaşamlarını sosyal hizmet uygulamaları bağlamında ele alan bir çalışma yapmıştır. Bunun için öncelikle 24 otobüs şoförü ile görüşmeler gerçekleştirmiş ve otobüs şoförlerinin mesleklerine ilişkin görüş, istek ve beklentileri tanımlamıştır. Sonuç olarak otobüs şoförlerinin çalışma ilişkilerine değinilerek iş yeri kaynaklı stresörlerin şoförlerde oluşturduğu etkiler ortaya konmuş ve buna göre sosyal politika önerilerinde bulunmuştur.

Kürkçü (2021) Adana ilinde şehir içi otobüs şoförü olarak hizmet sunan kadınların şoförlük mesleğine başlamaya karar verdiklerinde ailelerinden ve çevrelerinden nasıl bir geri dönüş aldıklarını incelemeye çalışmıştır. Bunun için otobüs şoförlüğü yapan 15 kadınla görüşülmüştür. Sonuç olarak erkek işi olarak atfedilen bir mesleği icra etmenin kadınlar açısından bir damgalanma sürecine neden olduğu görülmüş ve şoförlük mesleğinin çeşitli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara yol açtığı tespitinde bulunulmuştur.

3. OTOBÜS KAPTANLIĞININ FARKLI ÜLKELERDEKİ UYGULAMALARI

Dünyanın birçok yerinde otobüs kaptanlığıyla ilgili farklı uygulamalar bulunmasına rağmen genel olarak otobüs kaptanı olabilmek için üniversite düzeyinde bir eğitim derecesine sahip olma zorunluluğu bulunmamaktadır. Otobüs kaptanlığı için lise düzeyinde bir diplomaya sahip olmak yeterli görülmele birlikte otobüs kaptanlarının %36'sı bu dereceye sahiptir. Bunun yanı sıra otobüs kaptanlarının %22'sinin önlisans %19'unun ise lisans düzeyinde bir eğitim derecesine sahip olduğu bilinmektedir (ZIPPIA, 2024). Otobüs kaptanı olmak için öncelikle ilgili iş alanında uzmanlaşmak ve yaş şartı, sürücü belgesi, ilk yardım eğitimi, psikolojik testler ve yangın söndürme eğitimi gibi zorunlulukları tamamlamak gerekmektedir (Safety Training Pros, 2024; ZIPPIA, 2024). Buna göre ABD'de yapılan araştırmalar mevcut otobüs kaptanlarının %23'ünün kendi iş alanlarında uzman olduğunu göstermekte olup otobüs kaptanı olmak için en ideal uzmanlık alanlarının ise işletme %22.8, caza-adalet % 7.7, genel çalışmalar %8.8, muhasebe %5.8, sağlık yönetimi %5.5, tıbbi hizmetler % 5.3, eğitim %4.9, psikoloji %4.1, hemşirelik %3.6, özel alanlar %3.6, liberal sanatlar %3.5, kozmetik %2.8, okul öncesi eğitimi %2.4, otomotiv teknolojisi %2.4, yönetim %2.4, ilköğretim %2.4, elektrik mühendisliği %2.3, iletişim %2.2 ve insan kaynakları %2.1 olduğunu göstermektedir (ZIPPIA, 2024). Otobüs kaptanlığı konusundaki benzer uygulamalar aşağıda sıralanmıştır.

Amerika Birleşik Devletleri'nin New England bölgesinde yer alan ve toplamda altı kampüsü bulunan 'Rhode Island Community College' istihdam sürecine katkı sunmak amacıyla üç ayrı program başlığı altında mesleki eğitim vermektedir. Bölgenin en büyük ikinci kamu kurumu olan ve eğitim süresi iki yıl ile sınırlı olan bu kolejde ulaştırma programı içerisinde okul otobüsü lisansı eğitimi verilmektedir. Devletin zorunlu tuttuğu kuralları konu alan teorik eğitimlerden sonra yazılı bir sınav yapılmakta başarılı olunması durumunda yol testi için ikinci bir eğitime geçilmektedir (Rhode Island Community Collage, 2024).

ABD'nin güneyinde yer alan 'Alabama Community College' devlet üniversitesi sistemi kapsamında otobüs şoförlerini eğitmek için özel bir izin almıştır. Buna göre kursiyerler 15 saatlik bir eğitimin sonunda yol testine çıkmakta başarılı olunması durumunda kendilerine ticari sürücü lisansı, Alabama okul otobüsü sertifikası ve işe hazırlık sertifikası verilmektedir (Alabama Community College System, 2023).

Singapur Sosyal Bilimler Üniversitesi'ne bağlı özerk bir enstitü olan IAL kendi sektöründe uzman çalışanlar yetiştirmek ve gençlere mentor desteği sağlamak için eğitim programları düzenlemektedir. Bu bağlamda SBS transit ve eğitim sağlayıcısı NTUC LearningHub ile bağlantılı olarak üç yıl boyunca yaklaşık 80 kıdemli toplu taşıma otobüsü kaptanına mesleki ve teknik eğitimler vermeyi hedeflemektedir (Seow, 2023).

4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Nitel araştırma yöntemleri içerisinde bir veri toplama yöntemi olan doküman taraması yöntemiyle elde edilen veriler sonraki aşamada içerik analizine tabi tutulmuştur.

4.1. Araştırmanın Verileri

Araştırmanın verileri "Bulgular" başlığı altında sistemli bir biçimde sıralanmış olup bu veriler; Otobüs Kaptanlığı Programının aktif olduğu yükseköğretim kurumları, mevcut programların aktiflik ya da pasiflik durumu, genel kontenjan bilgisi, zorunlu dersler, seçmeli dersler ve staj uygulaması biçiminde belirlenmiştir. Bu bağlamda gerekli olan nicel verilere ilgili yükseköğretim kurumlarının web sayfalarının yanı sıra ÖSYM ve YÖK Atlas kurumsal web sayfaları üzerinden erişim sağlanmıştır.

4.2. Verilerin Analizi

Doküman taraması ve nicel veriler çalışmanın esasını oluşturmaktadır. Doküman taraması; güvenilirlik ve temsil edilebilirlik yönünden denetlenmiş yayınlar ile yönetmelik, yönerge ve raporlar üzerinden oluşturulmuşken nicel veriler ÖSYM, YÖK Atlas ve ilgili yükseköğretim kurumlarının web sayfaları üzerinden alınarak tablolara işlenmiş ve çalışmanın kurgusu oluşturulmuştur. Son olarak tablolara işlenen her bir veri önce kendi içerisinde sonrasında diğer tablolara mukayese edilerek araştırmacı tarafından yorumlanmıştır.

5. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde Otobüs Kaptanlığı Programına dair; bağlı bulunulan yükseköğretim kurumları, program durumu, kontenjan bilgisi, zorunlu dersler, seçmeli dersler ve staj uygulaması hakkında bilgilendirmede bulunulmuştur.

Tablo 1. Otobüs Kaptanlığı Programı Temel Bilgileri

Yükseköğretim Kurumları	Meslek Yüksekokulu	Program Durumu	Kontenjan
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Sultandağı Meslek Yüksekokulu	2020’de kapandı	-
Amasya Üniversitesi	Taşova Yüksel Akın Meslek Yüksekokulu	2019’da kapandı	-
Karabük Üniversitesi	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	Devam ediyor	32
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi	Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Devam ediyor	27
Sinop Üniversitesi	Gerze Meslek Yüksekokulu	Devam ediyor	32
Yozgat Bozok Üniversitesi	Akdağmadeni Meslek Yüksekokulu	2019’da kapandı	-

Kaynak: (ÖSYM, 2018; ÖSYM, 2019; ÖSYM, 2020; ÖSYM, 2021; YÖK Atlas, 2024).

Tablo 1’de görüldüğü üzere Otobüs Kaptanlığı Programına 2024 yılı itibarıyla toplam 91 kontenjan ayrıldığı ve sadece Gerze MYO, Kütahya Sosyal Bilimler MYO ve TOBB Teknik Bilimler MYO’da öğrenci alınmaya devam edildiği anlaşılmaktadır. Buna göre Akdağmadeni MYO ve Taşova Yüksel Akın MYO’da 2019 yılı itibarıyla Sultandağı MYO’da ise 2020 yılı itibarıyla öğrenci alımının sonlandığı görülmektedir.

Tablo 2. Otobüs Kaptanlığı Programı Zorunlu Dersler

Zorunlu Dersler	Gerze MYO	Kütahya Sosyal Bilimler MYO	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Teknik Bilimler MYO
Araç ve Yol Güvenliği	Z		
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	Z	Z	Z
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	Z	Z	Z
Çevre ve Kent Psikolojisi	Z		
Davranış Bilimleri		Z	
Endüstriye Dayalı Eğitim (EDE)			Z
Endüstriye Dayalı Eğitim (EDE)*			Z
Genel Hukuk Bilgisi			Z
Genel Trafik Bilgisi	Z	Z	Z
Halkla İlişkiler	Z		
Harita ve Yol Bilgisi	Z		
Hukuk Bilgisi	Z		
İleri Sürücülük Teknikleri	Z	Z	Z
İlk Yardım	Z	Z	
İnsan Kaynakları Yönetimi	Z		
İş Güvenliği	Z		
İş Sağlığı ve Güvenliği			Z
İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku		Z	
İşletme Becerileri ve Grup Çalışması	Z		
İşletmede Mesleki Eğitim I		Z	

İşletmede Mesleki Eğitim 11		Z	
İşletmede Mesleki Eğitim 111		Z	
Kara Ulaştırma Ekonomisi	Z		
Kariyer Planlaması		Z	
Matematik			Z
Meslek Etiği	Z		
Mesleki Yabancı Dil-I	Z		
Mesleki Yabancı Dil-II	Z		
Motorlu Taşıt Teknolojisi			Z
Otobüs Elektrik Elektronik	Z		
Otobüs İşletmeciliği		Z	Z
Otobüslerde Teknik Sistemler		Z	
Protokol ve Sosyal Davranış	Z		
Seyahat Acenteciliği	Z		
Sigorta ve Taşımacılık Hukuku	Z	Z	
Sürüş Psikolojisi		Z	
Sürüş Psikolojisi ve Stres Yönetimi	Z		
Taşıt Motorları	Z		
Taşıt Teknik Sistemleri I	Z		Z
Taşıt Teknik Sistemleri II	Z		Z
Taşıt ve Yol Güvenliği			Z
Temel Sürücülük Eğitimi I	Z	Z	Z
Temel Sürücülük Eğitimi II	Z	Z	
Trafik Mevzuatı ve Kuralları	Z	Z	Z
Trafik ve Denetleme Tekniği			Z
Trafik ve Yol Güvenliği		Z	
Turizm ve Seyahat Sosyolojisi		Z	
Türk Dili I	Z	Z	Z
Türk Dili II	Z	Z	Z
Ulaştırma Mevzuatı	Z		
Uygulamalı Sürücü Eğitimi I	Z	Z	Z
Uygulamalı Sürücü Eğitimi II	Z	Z	Z
Yabancı Dil I	Z		Z
Yabancı Dil II	Z		Z
Yönetim ve Organizasyon	Z		

Kaynak: (Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, t.y.; Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, 2023a; Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, 2024; Sinop Üniversitesi, 2019; TOBB Teknik Bilimler MYO, 2022).

Tablo 2’de görüldüğü üzere Otobüs Kaptanlığı Programında zorunlu ders grubunda sunulan ders sayısının 55 olduğu ve bu derslerin meslek yüksekokulu bazında dağılımının ise farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Ayrıca uzaktan öğretim olanıyla sunulan Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, Türk Dili ve Yabancı Dil derslerine ayrı bir grup başlığı açılmadığı bu derslerin de zorunlu dersler grubu içerisinde değerlendirildiği görülmektedir.

Tablo 3. Otobüs Kaptanlığı Programı Seçmeli Dersler

Seçmeli Dersler	Gerze MYO	Kütahya Sosyal Bilimler MYO	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Teknik Bilimler MYO
Akademik Türkçe			S
Araştırma Yöntem ve Teknikleri			S
Bilgi ve İletişim Teknolojisi			S
Değerler Eğitimi			S
Diksiyon			S
Girişimcilik I			S
Girişimcilik II			S
Halkla İlişkiler			S
İletişim			S
İngilizce I		S	
İngilizce II		S	
İnsan Kaynakları Yönetimi			S
İş Sağlığı ve Güvenliği		S	
İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku			S
İşletme Becerileri Grup Çalışması			S
İşletme Yönetimi			S
Kaza Yeri İnceleme ve Bilirkişilik			S
Kitle Taşımacılığı	S	S	S
Meslek Etiği			S
Mesleki Yabancı Dil I			S
Mesleki Yabancı Dil II			S
Müşteri İlişkileri Yönetimi			S
Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları			S
Seyahat Acentacılığı			S
Sınav Matematiği	S		
Sigorta ve Taşımacılık Hukuku			S
Sürüş Psikolojisi			S
Turizm Coğrafyası	S		S
Turizm İşletmeciliği			S
Turizm ve Seyahat Sosyolojisi			S
Ulaştırma Sistemleri	S		
Yönetim ve Organizasyon			S
Yönlendirilmiş Çalışma	S		

Kaynak: (Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, t.y.; Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, 2023a; Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, 2024; Sinop Üniversitesi, 2019; TOBB Teknik Bilimler MYO, 2022).

Tablo 3'te görüldüğü üzere Otobüs Kaptanlığı Programında zorunlu ders grubunda sunulan ders sayısının 33 olduğu ve bu gruptaki derslerin meslek yüksekokulu bazındaki seçenek dağılımının ise oldukça farklılıklar gösterdiği anlaşılmaktadır. Ayrıca bütün üniversitelerde zorunlu hâle gelen ve AKTS karşılığı bulunmayan kariyer planlaması dersinin Gerze MYO ve TOBB Teknik Bilimler MYO'daki zorunlu veya seçmeli dersler grubunda belirtilmediği Kütahya Sosyal Bilimler MYO'da ise bu dersin seçmeli dersler grubunda belirtildiği görülmektedir.

Tablo 4. Otobüs Kaptanlığı Programı Staj Uygulaması

Meslek Yüksekokulu	Zorunlu Staj Süresi (İş Günü)	AKTS
Gerze Meslek Yüksekokulu	30	8
Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	30	-
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	İsteğe Bağlı	-

Kaynak: (Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, 2023b; Sinop Üniversitesi, 2019; TOBB Teknik Bilimler MYO, 2022).

Tablo 4'te görüldüğü üzere Otobüs Kaptanlığı Programındaki zorunlu staj uygulamasının meslek yüksekokulu bazında farklılıklar gösterdiği, staj uygulaması konusunu her üniversitenin kendi dinamikleri içerisinde değerlendirdiği anlaşılmaktadır.

6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Şoförlük mesleği içerisinde ayrı bir disiplin olan otobüs kaptanlığının günümüzde gerek şehir içi toplu taşıma gerekse şehirlerarası yolcu taşımacılığı açısından önemli bir konuma ve pazar payına sahip olduğu bilinmektedir. Buna göre otobüs kaptanlığının bilimsel bir platforma taşınması ve belirlenen hedefler ölçüsünde öğrencilere mesleki yetkinlik kazandırılmaya çalışılması olumlu bir gelişme olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak Tablo 1'de görüldüğü üzere Otobüs Kaptanlığı Programının 2024 yılı itibarıyla sadece Gerze MYO, Kütahya Sosyal Bilimler MYO ve TOBB Teknik Bilimler MYO'da öğrenci alımına devam ettiği Akdağmadeni MYO ve Taşova Yüksel Akın MYO'da 2019 yılı itibarıyla Sultandağı MYO'da ise 2020 yılı itibarıyla öğrenci alımını sonlandırdığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda sorumluluğun sadece kontenjanı düşük tutan MYO'lara ya da ilgili programları kapatan yükseköğretim kurumlarına yüklenmesi yanılığa neden olabilmektedir. Çünkü çözümün tek yetkili merci yükseköğretim kurumları değildir. Bu nedenle pazar payı yüksek olan bu sektöre eleman temin etmek için önlemlerin alınması ve politikalar üretilmesi gerekmektedir. Buna göre Otobüs Kaptanlığı Programının revize edilerek tercih edilebilir programlar arasına dâhil edilmesi yönünde çalışmalar başlatılmalıdır.

Yabancı ülkelerde otobüs kaptanlığının farklı uygulamaları bulunmakla birlikte otobüs kaptanlığı konusu genellikle okul otobüsü kaptanlığı biçiminde ele alınmıştır. Buna göre otobüs kaptanı ihtiyacını karşılamak için akademik programlar açmak yerine daha çok akademik kurumların nezaretinde verilen teorik ve uygulamalı eğitimlere (lisans, sertifika vb.) öncelik verildiği görülmektedir. Bu bağlamda otobüs kaptanlığı eğitimi veren kurumların mevcut faaliyetlerini yaygın kampüs ağına sahip kolejler ve üniversitelere bağlı özerk enstitüler üzerinden karşıladıkları anlaşılmaktadır. Dolayısıyla ülkemizdeki mevcut akademik uygulama hem verilen mesleki eğitimin niteliğini arttırmakta hem de kazandırdığı eğitsel becerilerle öğrencilere yaşam boyu öğrenme alışkanlığı kazandırmaktadır.

Zorunlu ders sayısı toplamı 55 olmakla birlikte zorunlu ders sayısının Gerze MYO'da 36, Kütahya Sosyal Bilimler MYO'da 24, TOBB Teknik Bilimler MYO'da ise 23 olarak belirlendiği görülmektedir. Yine derslerin birçoğunun hem birinci dönemde hem de ikinci dönemde (Taşıt Teknik Sistemleri I, Taşıt Teknik Sistemleri II, Mesleki Yabancı Dil-I, Mesleki Yabancı Dil-II) alınabilecek biçimde sunulduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda içerik itibarıyla birbirinin benzeri olan Sürüş Psikolojisi, Sürüş Psikolojisi ve Stres Yönetimi, İş Güvenliği, İş Sağlığı ve Güvenliği, Otobüs Elektrik Elektronik, Otobüslerde Teknik Sistemler, Araç ve Yol Güvenliği, Taşıt ve Yol Güvenliği, Trafik ve Yol Güvenliği, Taşıt Motorları ve Motorlu Taşıt Teknolojisi derslerinin birleştirilerek sunulması mümkündür. Ayrıca zorunlu dersler içerisinde mevzuat ile alakalı derslerin geniş bir yer tuttuğu görülmekte olup zorunlu dersler grubunda değerlendirilen Yönetim ve Organizasyon, İnsan Kaynakları Yönetimi ve Matematik derslerinin diğer dersler gibi doğrudan otobüs kaptanlığı ya da şoförlük mesleğiyle ilgili olmadığı görülmektedir.

Seçmeli ders sayısının Gerze MYO'da 5, Kütahya Sosyal Bilimler MYO'da 4, TOBB Teknik Bilimler MYO ise 27 olarak belirlendiği görülmektedir. Seçmeli derslerdeki sayı ve çeşitlilik bir yandan öğrencilerin güçlü yönlerini keşfetmelerine olanak sunarken diğer yandan da ilgi duydukları konularda uzmanlaşmalarına olanak sunmaktadır. Buna göre Gerze MYO ve Kütahya Sosyal Bilimler MYO'da ders

seçme hakkının daha kısıtlı tutulduğu görülmekle birlikte TOBB Teknik Bilimler MYO'da seçme hakkının daha geniş bir ölçekte tutulduğu görülmektedir. Ayrıca yine seçmeli dersler grubunda yer alan Araştırma Yöntem ve Teknikleri, Sınav Matematiği ve Akademik Türkçe derslerinin otobüs kaptanlığı alanının dışında kaldığı anlaşılmakta olup bu derslerin daha çok kariyer planı yapanlara ya da akademik alanda ilerlemeyi düşünen öğrencilere yönelik olduğu anlaşılmaktadır.

Seçmeli dersler grubunda yer alan Kaza Yeri İnceleme ve Bilirkişilik, Kitle Taşımacılığı, Turizm ve Seyahat Sosyolojisi, Meslek Etiği, Sigorta ve Taşımacılık Hukuku, Seyahat Acentacılığı ve Sürüş Psikolojisi derslerinin içerik itibarıyla mevzuat bilgisi gerektiren derslerle ilişkili olduğu görülmektedir. Buna göre ilgili derslerin tamamının zorunlu dersler grubu içerisinde değerlendirilmesinin daha doğru olacağı öngörülmektedir.

Günümüze değin yapılmış benzer çalışmalardan farklı olan bu çalışmada Otobüs Kaptanlığı Programının eğitim programı irdelenmiş olup Otobüs Kaptanlığı Programı hakkında bilgilendirmelerde bulunulmuştur. Literatüre katkı sunacağı düşünülen bu araştırmanın sonraki süreçte yapılacak çalışmalara kaynak teşkil etmesi beklenmektedir.

Etik Beyanı: *Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazar(lar)ına aittir.*

KAYNAKLAR

- Adar, T. ve Kılıç Delice, E. (2019). Şehir içi toplu taşıma şoförlerinin toplam iş yüklerinin fiziksel ve zihinsel iş yükü ölçütlerine göre yeni bir yaklaşımla karşılaştırılması. Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi, 26(1), 254-267.
- Alabama Community College System. (2023). Skills for success training from alabama community college system aims to solve school bus driver shortage. <https://www.accs.edu/blog/2022/11/23/skills-for-success-training-from-alabama-community-college-system-aims-to-solve-school-bus-driver-shortage/> (Erişim Tarihi: 20.03.2024).
- Avcı, Ö. (2021). Şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs şoförlerinin çalışma koşullarının mesleki sosyal hizmet bağlamında değerlendirilmesi: nitel bir araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.
- Aydemir, H. ve Çubuk, M. K. (2016). Karayollarının Türkiye'de genel durumunun araştırılması ile yaşanan değişimler ve gelecek stratejilerine dair tavsiyeler. Gazi Mühendislik Bilimleri Dergisi, 2(3), 128-146.
- Çetin, B., Barış, S., ve Saroğlu, S. (2011). Türkiye'de karayollarının gelişimine tarihsel bir bakış. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1(1), 123-150.
- Evyapan, R. (1987). Demiryolunda ulaştırma maliyetlerinin değerlendirilmesi ve Türkiye'deki uygulama. (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karayolları Genel Müdürlüğü. (2024). Kurumsal tarihçe. <https://www.kgm.gov.tr/sayfalar/kgm/sitetr/kurumsal/tarihce.aspx> (Erişim Tarihi: 21.03.2024).
- Kıran, M. S. (2010). Arı kolonisi ile şoför-hat-zaman optimizasyonu. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kürkçü, A. (2021). Kent içi ulaşımda kadın emeği: toplumsal cinsiyet rolleri ekseninde otobüs şoförü kadınlar. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kütahya Dumlupınar Üniversitesi. (t.y.). Bilgi paketi. <https://obs.dpu.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=showPac&curUnit=50&curSunit=50641#> (Erişim Tarihi: 01.04.2024).

- Kütahya Dumlupınar Üniversitesi. (2023a). 2023-2024 eğitim öğretim yılı bahar dönemi ders programı. <https://ksbmyo.dpu.edu.tr/tr/index/duyuru/19142/2023-2024-egitim-ogretim-yili-bahar-donemi-ders-programi> (Erişim Tarihi: 01.02.2024).
- Kütahya Dumlupınar Üniversitesi. (2023b). Staj işlemleri. <https://ksbmyo.dpu.edu.tr/tr/index/sayfa/10772/staj-islemleri> (Erişim Tarihi: 01.02.2024).
- Kütahya Dumlupınar Üniversitesi. (2024). 2023-2024 güz dönemi ders programı. <https://ksbmyo.dpu.edu.tr/tr/index/duyuru/12073/2023-2024-guz-donemi-ders-programi> (Erişim Tarihi: 01.02.2024).
- Mücahid, M. (2019). Şehirlerarası otobüs şoförlerinin kazalarının irdelenmesi neden, sonuç, çözüm önerileri. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). T.C. Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- ÖSYM. (2018). Yükseköğretim Kurumları sınavı. <https://www.osym.gov.tr/TR,15240/2018-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html> (Erişim Tarihi: 10.12.2023).
- ÖSYM. (2019). Yükseköğretim Kurumları sınavı. <https://www.osym.gov.tr/TR,16858/2019-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>(Erişim Tarihi: 10.12.2023).
- ÖSYM. (2020). Yükseköğretim Kurumları sınavı. <https://www.osym.gov.tr/TR,19431/2020-yuksekogretim-kurumlari-sinavi-yks-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>(Erişim Tarihi: 10.12.2023).
- ÖSYM. (2021). Yükseköğretim Kurumları sınavı. <https://www.osym.gov.tr/TR,21247/2021-yuksekogretim-kurumlari-sinavi-yks-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>(Erişim Tarihi: 10.12.2023).
- Özdemir, N. (2013). Cumhuriyet döneminde Türkiye’de yol vergisi. Tarih Araştırmaları Dergisi, 32(53), 213-248. https://doi.org/10.1501/Tarar_0000000541
- Rhode Island Community Collage. (2024). School bus certification. <https://www.ccri.edu/workforce/transportation/SchoolBusCertification.html> (Erişim Tarihi: 20.03.2024).
- Safety Training Pros. (2024). First aid training for school bus drivers-EMSA approved. <https://safetytrainingpros.com/first-aid-training-school-bus-drivers/> (Erişim Tarihi: 20.03.2024).
- Seow, J. (2023). New training pathway to help experienced workers become trainers, starting with bus captains. <https://www.straitstimes.com/business/new-training-pathway-to-help-experienced-workers-become-trainers-starting-with-bus-captains> (Erişim Tarihi: 20.03.2024).
- Sinop Üniversitesi. (2019). Bilgi paketi. <https://obs.sinop.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=showPac&curUnit=69&curSunit=699#> (Erişim Tarihi: 01.02.2024).
- TOBB Teknik Bilimler MYO. (2022). Otobüs Kaptanlığı Programı 2021-2022 akademik yılı ders planı. <https://myo.karabuk.edu.tr/yuklenen/dosyalar/126912021121501.pdf> (Erişim Tarihi: 12.01.2024).
- Türten, B. (2014). Örgütsel stres ve stres faktörlerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma: Kayseri Büyükşehir Belediyesi özel halk otobüsü şoförleri örneği. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). T.C. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Veri Kaynağı. (2024). Yıllara göre otobüs sayısı. <https://www.verikaynagi.com/grafik/otobus-sayisi/> (Erişim Tarihi: 20.02.2024).
- YÖK Atlas. (2024). Otobüs Kaptanlığı Programı bulunan tüm üniversiteler. <https://yokatlas.yok.gov.tr/onlisans-program.php?b=30048> (Erişim Tarihi: 15.01.2024).
- ZIPPIA. (2024). Bus driver education requirements. <https://www.zippia.com/bus-driver-jobs/education/#most-common-degree> (Erişim Tarihi: 20.03.2024).



ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN BİREYLERİN DEĞİŞİME AÇIKLIKLARINA ETKİSİ, DAVRANIŞLARA YÖNELİK ETİK İKLİMİNİN ARACILIK ROLÜ*

İbrahim MONİS

online7373@hotmail.com

ORCID: 0009-0006-8475-4652

Prof. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN

abdullah.caliskan@toros.edu.tr

ORCID: 0000-0001-5746-8550

Doç. Dr. Emine Özlem KÖROĞLU

ozlem.koroglu@toros.edu.tr

ORCID: 0000-0001-6710-3790

ÖZ: Bu çalışma, örgütlerin temel yapı taşlarından biri olan örgüt kültürü, örgütsel değişime açıklık ve örgütsel etik iklim konularına odaklanarak, bu unsurlar arasındaki kompleks ilişkileri ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışmanın örneklem grubunu Gaziantep ilinde faaliyet gösteren sağlık sektöründe çalışan 406 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Bu kapsamda hazırlanan anket formu, Gaziantep ilinde sağlık sektöründe yer alan sağlık çalışanlarına yüz yüze uygulanmıştır. Söz konusu değişkenler arasındaki ilişki; faktör analizi, regresyon analizi ve sobel testleri gibi istatistiksel yöntemler ile analiz edilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, örgüt kültürü, örgütsel değişime açıklık ve örgütsel etik iklimi değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel etik ikliminin değişkenler arasında aracılık rolü üstlendiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Örgüt, örgüt kültürü, değişime açıklık, etik iklim

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE OPENNESS TO CHANGE OF INDIVIDUALS WORKING IN HEALTH INSTITUTIONS, THE MEDIATING ROLE OF ETHICAL CLIMATE FOR BEHAVIORS

ABSTRACT: This study aims to reveal the complex relationships between these elements by focusing on organizational culture, which is one of the basic building blocks of organizations, openness toward organizational change, and organizational ethical climate. The sample group of the study consists of 406 healthcare professionals working in the healthcare sector operating in Gaziantep. Survey technique was preferred as the data collection method. The survey form prepared in this context was applied face to healthcare workers in the healthcare sector in Gaziantep. The relationship between the variables in question; It was analyzed using statistical methods such as factor analysis,

Makale Gönderim Tarihi: 11.03.2024

Makale Kabul Tarihi: 17.04.2024

Citation Information / Kaynakça Bilgisi: Çalışkan, A., Monis, İ. ve Köroğlu, E. Ö. (2024). Örgüt kültürünün sağlık kurumlarında çalışan bireylerin değişime açıklıklarına etkisi, davranışlara yönelik etik ikliminin aracılık rolü, Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9(1), 64-83.

*Bu çalışma birinci yazarın, ikinci yazar danışmanlığında yürütülen yüksek lisans bitirme projesinden türetilmiştir.

regression analysis and Sobel tests. According to the results of the research, it was determined that there were positive and significant relationships between the variables of organizational culture, openness toward organizational change and organizational ethical climate. It has been observed that organizational ethical climate plays a mediating role between the variables.

Keywords: Organization, organizational culture, openness to change, ethical climate

1. GİRİŞ

Günümüzde, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve etkinliği, sadece teknolojik ilerlemeler veya tıbbi bilginin genişlemesiyle değil, aynı zamanda sağlık kuruluşlarında hüküm süren örgüt kültürü ve etik iklimle de yakından ilişkilidir. Sağlık sektöründe çalışan bireyler, sık sık değişen tedavi protokolleri, sağlık politikaları ve hasta ihtiyaçları karşısında adaptasyon göstermek zorundadır. Bu adaptasyon süreci, bireylerin değişime açıklıkları ile doğrudan bağlantılıdır ve bu açıklık, örgüt kültürü ve etik iklim tarafından büyük ölçüde şekillendirilmektedir. Örgüt kültürü, bir kuruluşun değerleri, liderlik anlayışı, törenleri, öyküleri ve dil kullanımı gibi unsurlar aracılığıyla şekillenen bir kimlik ve davranışlar bütünüdür (Mete, 2018). Örgütsel değişime açıklık, bireylerin güncel fikirlere uyum sağlama ve esnek bir değişime karşı tutumlarını belirleme düzeyini ifade eder (Sinval, 2021). Örgütlerdeki etik ilkeler, örgüt içinde nasıl bir tutum sergilenmesi gerektiğini belirleyen yönergeler olduklarından ötürü, örgütler içerisinde önemli bir rol oynamaktadır. Etik davranışların işletmeler içindeki faaliyetler üzerinde etkisi sonucunda ortaya çıkan bir kavram olan örgütsel etik, genel etik davranışlara dikkat edilmesini gerektirmektedir. Bu kapsamda, örgütlerin etik kurallara uyum sağlaması, çalışanların etik davranışlarına riayet etmeleri önemlidir (Ay vd., 2009). Bu kavram, etik davranışların örgüt içindeki bağlamını ve çalışanların öznel durumlarını ifade ettiği gibi, örgütlerin etik tutumlarını gösterme ve çevreye bildirme konusunda da bir kanıt olarak hizmet etmektedir (Şimşek, 2014; Paine, 2005). Örgütsel etik ikliminin önemi, kurumların ve işletmelerin etik ilkelere karşı sergilediği ilgiyi, alakayı ve tutumu yansıtmakla birlikte, etik davranış ve tutumları değerlendirmenin daha kapsamlı bir anlayış sunmasıyla ortaya çıkar. Victor ve Cullen (1987) tarafından temelleri atılan bu konu, hala araştırmacılar ve yazarlar için ilham kaynağı olmaktadır. Bu bağlamda, örgüt kültürü ve etik iklimin sağlık sektöründeki çalışanların adaptasyon kapasitesi ve değişime yanıt verme yetenekleri üzerindeki etkilerini anlamak, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak adına kritik bir öneme sahiptir.

Literatürde örgüt kültürünün sağlık kuruluşlarında çalışanların değişime olan açıklığı üzerindeki etkisi ve bu süreçte etik iklimin aracılık rolü konusunda, bağımsız, bağımlı ve aracı değişkenlerle ilgili olarak ayrı ayrı çok sayıda çalışma mevcut olmasına rağmen, bu değişkenlerin tümünü kapsayıcı şekilde ele alan araştırmalara rastlanmamıştır. Bu nedenle bu çalışmanın amacı, örgüt kültürünün sağlık kurumlarında çalışan bireylerin değişime açıklıklarına etkisi ve davranışlara yönelik etik ikliminin bu etkideki aracılık rolünün tespit edilmesi olarak belirlenmiştir. Çalışmanın, sağlık kurumlarında çalışanların değişime olan açıklığını ve etik iklimin rolünü anlamak için kapsamlı bir çerçeve sunacağı, yöneticilere ve liderlere, çalışanlarının değişime nasıl tepki verebileceklerini anlama ve bu süreçte etik bir ortamı nasıl sürdürme konusunda rehberlik sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma sonuçlarının, sağlık kurumlarındaki yöneticilere, örgüt kültürünün değişime olan etkisini daha iyi anlayarak uygun yönetim stratejileri geliştirmelerinde yardımcı olabileceği, değişim süreçlerini daha etkin bir şekilde yönetmeye ve çalışanların katılımını artırmaya yönelik önlemler almayı sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Bu kapsamda çalışma üç bölüme ayrılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde kavramsal çerçeveye yönelik sağlık kurumlarında örgüt kültürü iç odaklı örgüt kültürü örgütsel değişime açıklık ile etik iklim kavramları açıklanacaktır. Çalışmanın ikinci bölümünü oluşturan yöntem kısmında araştırmanın amacı, önemi, veri toplama yöntemi, evreni ve örneklemini, veri analizi ile geçerlik-güvenirlilik analizleri yapılmıştır. Üçüncü kısımda ise bulgulara yer verilerek, çalışma sonuç ve öneriler ile tamamlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Örgüt Kültürü

Kültür, örgüt içinde oluşan davranışlar, örgüt içinde paylaşılan inanç, değer, bütünleştirici ve birleştirici etkileme dizileridir (Çalışkan, 2013). Örgüt kültürü ile ilgili yapılan literatür çalışmalarında aynı anlama gelen; kurum kültürü, firma kültürü, organizasyon kültürü gibi kavramların tanımlarıyla örgüt kültürü tanımlarının benzer olduğu anlaşılmaktadır. Örgüt kültürü Schein'in (1997) yaptığı tanıma göre; örgüt içerisinde bulunanların kendi aralarında geliştirdikleri görüş ve önerilerdir. Örgüt kültürü, örgütteki insanların kendi aralarında paylaştıkları davranışlar ve inançlardır (Metzger, 2018). Örgüt kültürü; örgütleri başka örgütlerden ayıran, örgütün değerinin ne olduğunu, örgütlerin içinde bulunduğu durumu ortaya koyan bir olgudur (Öztoprak, 2008). Örgüt kültürü, örgüt içinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerler ile insanın doğal ve toplumsal çevresine egemenliğinin ölçüsünü gösteren araçların bütünü olarak tanımlanmaktadır (Akkoç vd., 2012; Çalışkan ve Kater, 2020).

Kültür, çalışanların üzerinde etkisi olan ve çalışan performansını arttıran bir faktör olarak ele alınmaktadır. Kültür, örgütleri birbirinden ayıran bir unsur olarak görülür. Genel olarak kültür, belirli bir örgüt içinde paylaşılan değerler ve sembollerdir. Örgüt kültürü, çalışanlar ile birlikte gelişerek şekillenmektedir. Aynı zamanda örgüt kültürü çevrenin de gelişme ve değişiminde önemli bir katkıda bulunur (Akıncı, 2018). Örgüt kültürü oluşabilecek sorunlara karşı personellerin bireysel olarak çözüm bulmaya çalışmasından ziyade örgüt içerisinde toplu şekilde daha hızlı ve kolay çözüm aramayı sağlamaktadır. Örgüt kültürü genel olarak aynı ortak amaca hizmet eden insanların aynı ortam içinde birbirlerine verdikleri destek ile oluşan bir topluluk olarak ifade edilmektedir. Örgütlerin hedeflerine ulaşması için iyi bir örgüt yönetimi ortamı oluşturulması gerekmektedir (Tutar, 2017). Çalışanlar davranışlarını ve tutumlarını örgüte taşırlar ve böylece örgüt kendi amaçları ile bütünleşerek gelişir ve sosyalleşir (Akıncı, 2018). Örgüt kültürü kavramı, Deal ve Kennedy (1982), Peters ve Waterman'ın (1982) yaptıkları çalışmalar ile popüler bir hale gelmiştir (Hofstede vd. 1990). Kurumsal kültür/kurum kültürü gibi kavramlarla eş anlamlı olan örgüt kültürü kavramı yer yer yapı, kontrol ve planlama gibi kavramlarla kullanılmışsa da kavram; tarihsel ve bütünsel olarak ele alınmış, toplumsal olarak planlanmış, insan ilişkilerine sıkı sıkıya bağlanmış ve farklı zaman dilimleri içinde değişebilen bir kavram olmuştur. Örgüt içinde yapı taşı olarak bilinen davranışlar ilkesiyle zamanla ortaya çıkan örgüt kültürü, çalışanlar içinde oluşan davranışlar, fikirler, hareketler ve ortak bir dil yaratır ve oluşabilecek problemlere ortak çözüm önerileri bulunmasını sağlar. Bu ilişkiler içinde bulunan ve doğru bir şekilde yönetilen örgütler sürdürülebilir bir rekabet içinde olmayı sağlayabilir (Eren, 2010; Barney, 1986).

2.2. İç Odaklı Örgüt Kültürü

Örgüt kültürünün bireylerin performansını olumlu etkilediği bilinen bir gerçektir (Gregory vd., 2009). Alt kültürler, örgüt kültürü ile bağlantılı kavramlar olup işletmelerin başarılarını ölçen, örgütlerin kültürleri ile genel amaçları arasında bir çatışma olduğu zaman örgütü düşüren ve çürüten bir değişkendir (Köse ve Ünal, 2003; Luthans, 2011). Örgüt kültürü dışında, işletmeler ve çalışanlar arasındaki ilişkileri inceleyen örgüt davranışı alanındaki çalışmalar özellikle alt kültürlerin araştırılmasını vurgulamaktadır. Örgütlerdeki alt kültür, çalışanların farklı düşünce ve görüşleri neticesinde oluşur ve ana örgüt kültüründen belirgin şekilde ayrılır. Bu farklılıklar, örgütün yapısına ve işleyişine özgü belirli tanım ve uygulamalarla kendini gösterir (Field ve House, 1995). Literatürde örgüt kültürünün alt boyutlarına dair çeşitli tanımlamalar yer almaktadır. Örneğin Ouchi (1980) örgüt kültürü boyutlarını bürokrasi, pazar ve klan kültürü olarak üç boyutta; Wallach (1983) destekleyici, yenilikçi ve bürokratik olmak üzere üç boyutta; Denison ve Mishra (1995) tutarlılık, uyum yeteneği, misyon ve katılım kavramlarıyla dört alt boyutta ele almıştır. Hofstede (1990), belirsizlikten kaçma, güç mesafesi, erillik ve bireysellik olmak üzere dört alt boyutta ele alırken (Hofstede vd., 1991); Jones (1983) örgüt kültürünü, işlem maliyeti kavramından hareketle üretim, profesyonel ve bürokratik kültür olarak üç farklı boyutta incelemiştir. Quinn ve Rohrbaugh (1981), kültürü örgütsel performans ile ilişkilendirip, karşılaştırmalı değerler yaklaşımı adlı bir boyut tanımlamıştır. Quinn ve Spreitzer (1991) ile Denison ve Spreitzer (1991) tarafından geliştirilen kültürel modelde, örgüt kültürü dört farklı boyut altında incelenmiştir: iç odaklı olarak grup ve hiyerarşik

kültür, dış odaklı olarak ise gelişim ve rasyonel kültür. Örgütlerin tek bir kültür boyutunu benimsemesi genellikle mümkün olmazken, bu boyutlardan birden fazlasını ve bunların çeşitli özelliklerini entegre ederek benimsemelerinin daha etkili olduğu kabul edilmektedir (Lund, 2003).

Grup Kültürü; Grup kültürü, örgüt kültürünün iç odaklı boyutları arasında yer alır ve bu boyut, 1930'lu yıllardaki Barnard ve Mayo'nun örgüt kültürü üzerine yürüttükleri biçimsel olmayan çalışmalara dayanmaktadır. Bu kültürün karakteristiği, örgüt içindeki ilişkilerin dayanışmasını, üyeler arasındaki bütünleşmeyi, sadakati ve insan ilişkilerini önemsenmektedir. Ayrıca, çalışanlar arası güven, samimiyet gibi duygusal bağların gelişimini teşvik eden bir yapıyı ifade etmektedir (Cameron ve Quinn, 1992; Castka vd., 2001). Otorite, örgütler içinde genellikle çalışanlar arası bir güç paylaşımı şeklinde tecelli eder ve bu süreç çoğunlukla gayri resmi yöntemlerle yürütülür (Ergün, 2007). Bu tür bir örgüt kültürü boyutu içerisinde, karar alma süreçlerinin kolektif bir anlayışla yönetildiği görülür. Çalışanlar arasındaki sıkı bağlar, birbirlerine katkı sağlama ve dostane ilişkilerin güçlendiği bir kurum kültürünü belirginleştirir. Grup kültürü esnek ve yenilikçi bir tutum içindedir. Grup kültürü çalışanlara kıymet veren ve karşılığında bireylerden performanslarının artmasını bekler. Bu örgüt kültürü boyutundaki en önemli husus; örgüt ve çalışanların birbirlerine her zaman destek vermeleridir dolayısıyla örgüt için başarının sırrı çalışanlar içinde moral ve uyumun iyi bir şekilde ilerlemesinden geçer (Çalışkan, 2013). Örgüt, insan kaynakları üzerinde uzun dönemli yatırımların örgüt için verimli olacağını düşünmekte ve örgüt içinde birbirlerine destek vererek çalışanlar arasında motivasyonu yüksek tutmayı amaçlamıştır (Berrio, 2003; Dwyer vd., 2003).

Hiyerarşik Kültür; Hiyerarşik kültür, örgüt kültürünün boyutlarından biridir. Bu kültür boyutunda bürokrasinin, mantık ile birlikte rasyonelliğin de ön plana çıktığı bir örgüt kültürü iç boyutudur (Sargut, 2001). Hiyerarşik örgüt kültürünün benimsendiği yerlerde çalışanlar içinde sürekli gözetim ve denetleme yapılarak çalışanların itaat etmeleri beklenir. Hiyerarşik kültürün bulunduğu yerlerde bireylerin kime itaat edeceklerinin net bir şekilde bilmesi gerekmektedir. Örgüt liderlerine karşı katı bir itaat ve inanış beklenmektedir (Ouchi, 1980; Ouchi ve Wilkins, 1985). Çalışanlardan öncelikle belirlenmiş planları yerine getirmeleri beklenir, bu planları yerine getirme durumuna göre oluşan yaratıcılık sonucunda, bireylerin alışılmış durumların dışına çıkılması istenmez. Örgüt bu alışılmış durumlar içerisinde yaratıcılık ile işlerine devam eden bireylerle yoluna devam etmektedir (Ergün, 2007). Bu boyuttaki yerlerde çalışanlar arası ilişkiyi kurallar ve politikalar belirlerler. Hiyerarşik örgüt kültüründe, süreçler ve ilerleme yolları genellikle katı bir planlama ve değişime direnç gösteren bir yapıdadır. Hiyerarşik kültür boyutu, sürekliliği devam ettirmek isteyen, yeniliklerden her zaman kaçınan, var olan kurulu düzeni bozmak istemeyen bir yapıya sahiptir. Örgüt alt üst ilişkilerine sadık kalınmasını, sadece verilen görevlerin yerine getirilmesi istenerek, bunun dışında ekstra bir çaba istenmemektedir. Bu örgüt tipinde iletişim dikey olarak sağlanmaktadır. Hiyerarşik kültür boyutu, katı kurallara bağlı kalan bireylerin devamlılığını sürdürebileceği yerlerdir. Bu örgüt kültürü boyutunda başarı; mevcut olan düzeni bozmadan ve düzenin sürdürülmesiyle sağlanmaktadır (Çalışkan, 2013).

Örgütlerin değişime ne derece açık olacakları ve bireylerin değişime karşı nasıl bir tutum izlediklerini öğrenmek için örgüt kültürü ile değişime açıklık kavramlarının ilişkileri iyi anlaşılmalıdır (Foster ve Fishmen, 1995). Danışman ve Özgen (2008) örgüt kültürü alt boyutları ile örgütsel değişim kavramları arasındaki ilişkiyi incelemek için yaptıkları çalışmada, değişime açık bireylerde sorunların yaşanabileceği, grup kültürü eğiliminde olan çalışanların samimi bir ortam içinde olduğu ve sorunları birlikte çözebileceğine dair bulgular elde etmiştir. Yapılan çalışma sonucunda grup kültürünün, örgütsel değişime açıklığı anlamlı ve olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Bunun sonucunda grup kültürünü benimseyen çalışanların örgütsel değişime daha yatkın olduğu söylenebilir. Danışman ve Özgen (2003) örgüt kültürü alt boyutları ile örgütsel değişim kavramları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 448 çalışan üzerinde yaptıkları çalışmada, hiyerarşi eğiliminde olan çalışanların emir komuta içinde, otoriteye saygı ve örgüt içerisindeki pozisyonlara önem verdiği ifade edilmektedir. Gürbüz (2020) ise, Ankara ilinde 8 farklı üniversitede toplam 782 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada, örgüt kültürü boyutları ile örgütsel değişim arasındaki ilişkide, örgüt kültürü boyutlarının örgütsel değişim ve alt boyutları ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin bulunduğunu belirtmiştir (Gürbüz, 2020). Rashid vd. (2004) örgüt kültürü ile örgütsel değişim tutumlarına yönelik yaptıkları çalışmada, bireylerin örgütsel değişim karşısındaki davranışlarının algıladıkları örgüt kültürüne göre zaman zaman farklılık gösterdiğini

vurgulamıştır. Bu çalışmada çıkar ilişkisi içinde olan çalışanların, yapılacak olan değişime karşı tutumlarının olumlu olduğu belirlenmiştir (Wanberg ve Banas, 2000). 806 akademisyen ile yapılan anket sonuçlarına göre, örgüt kültürünün iç odağına sahip çalışanların örgütsel değişim karşısında yüksek bağlılık sergilediği belirtilmiştir (Chen ve Wang, 2007).

2.3. Örgütsel Değişime Açıklık

Örgütsel değişime açıklık, bireylerin güncel fikirlere ne derece uyumlu olduğu, esnek bir değişime karşı nasıl bir tutum içerisinde olduğunu anlatan ifade olarak tanımlanmaktadır (Axtell vd., 2002; Hinduan, 2009). Örgüt içinde bireyler arasındaki güven ve çalışma kültüründe sürdürülen sağlam ilişkiler, örgütsel değişimin temelini oluşturur ve bu temel, sosyal değişim teorisi ile ilişkilendirilebilir. (Redding, 1972; Sinval vd., 2021). Sosyal mübadele teorisi, bireyler arasında karşılıklı etkileşimin ve verilen alınan sonuçları üzerine inşa edilen ilişkileri açıklayan klasik sosyal psikoloji kuramlarından biridir. Kuram, örgütlerdeki ilişkileri en geniş tanımla açıklayan sisteme sahiptir. Bu kuram sayesinde bireyler, örgüt içerisindeki başarılarına ve ilişkilerine göre kendilerine yeni pozisyonlar yaratmaktadırlar. Bu bağlamda yapılan çalışmalara göre, üst yöneticilerin ve kurumun bu konudaki güven düzeyi çalışanları değişime karşı pozitif bir yaklaşım içine girmeleri gerektiğini söylemektedir (Mahajan vd., 2012; Lee vd., 2018; Çalışkan, 2021).

Örgütsel değişimin en temel amacı verimliliği ve etkililiği yükseltmektir. Başka bir deyişle, bireylerin iş gereklerini ve niteliklerini kapsamaktadır. Bireylerin verimliliğini arttırmak, motivasyon sağlamak, değişime hazırlamak, bireyler arası iletişim ve güveni oluşturmak örgütsel değişime açık olmayı sağlamaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996). Tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık kurumları da değişimden etkilenmektedir. Açık bir sistem olan sağlık hizmetleri daha çok kırılgan bir yapıya sahiptir. Sağlık kurumlarında değişimde personellerin ve yöneticilerin değişim sürecine inanmaları temel bir esastır. Örgütsel açıdan değişime açıklık, değişim sürecinde başarılı bir değişim süreci yönetmekte önemli bir etkidir.

Değişime açıklık kavramının temel faktörü, bireylerin değişime karşı başa çıkma durumunda davranışsal ve bilişsel esnekliğidir. Meraklı, duyarlı ve yenilikçi bireyler her zaman değişime açık olma yolunda pozitif bir eğilime sahiptir. Değişime açıklıkta, bireylerin işlerinde değişimi isteyip istememelerine ve bu değişim sürecinde işlerinde olumlu veya olumsuz bir etkinin olmasına odaklanırlar (Choi, 2011; Augustsson vd., 2017).

Değişim sürecinde yöneticilerin değişimi kolay bir yol olarak sağlaması, sağlam bir misyon ve vizyon oluşturması, bireyler için güçlü fırsatlar yaratması, bireylerin kendi çıkarları için ileriye düşünmesini ve güveni sağlamaları örgütlerde değişime açıklığı pozitif yönde arttıran unsurlar olarak ifade edilmektedir (Herold vd., 2008; Carter vd., 2013; Rafferty, 2012; Yue vd., 2019). Örgütlerde bilgi paylaşımının teşvik edilmesi, yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven ilişkisini güçlendirir; değişim sürecinde çalışanların aktif rol alması desteklenir. Bu destek, çalışanların değişime pozitif bir şekilde yaklaşmalarını kolaylaştırır. (Jeong vd., 2016)

Örgütsel değişime açıklık seviyesinin pozitif olması, iş birliğini pozitif yönde etkilemekte ve bireyler arasında oluşabilecek sorunlara ve yönetim eksikliği gibi değişime karşı direnç durumlarını önleyebilmektedir. Ayrıca örgütlerde değişime açıklık durumunun yüksek olması bireylerin değişime hazır olma isteğini arttırmada önemli bir etkiye sahiptir (Wanberg ve Banas, 2000).

Değişim sürecinde bireylerin tutumlarının iyi analiz edilememesi ve bu süreç içerisinde bireylerin tutumlarının olumsuz iken olumlu gösterilmesi, değişim sürecinde sorunların oluşması gibi olumsuz durumlara sebebiyet vermektedir (Kondakçı vd. 2010).

Oreg vd. (2011) bir değişkeni net bir biçimde değerlendirebilmek için esas kavramların, değişime karşı olarak çalışanların ne hissettiğini (duygu), ne düşündüğünü (biliş) ve ne elde etmek istedikleri (davranış) ile ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Çalışmalar sonucunda bilişsel tepkinin, bireylerin değişim sürecinin hem kendileri için hem de örgütleri için uygunluğunu belirledikleri reaksiyonlarla doğrudan bağlantılı olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca Devos vd. (2007), değişim sürecinde başarısız olma sebeplerinden birinin de bireylerin duygusal ve bilişsel yönlerinin yeterince önemli tutulmamasından dolayı oluştuğunu ifade etmişlerdir.

Bireysel Faktörler; Örgütlerde uyumlu bir yapıya sahip bireyler hem kendileri için hem de

buldukları örgüte pozitif yönde fayda sağlamaktadırlar (Koçel, 1999). Bundan dolayı bireysel faktörler değişim süreci içerisinde değişimin başarılı olmasında önemli bir yere sahiptir. Bireylerin değişim düşünceleri, bireylerin süreci benimsemesi noktasında önemli bir rol almaktadır. Süreç içerisinde belirsizlik, bireyleri başarısız olma endişesi yaratmaktadır. Bireylerin bu duygulara kapılmamak için strateji geliştirmesi gerekmektedir. Herold vd. (2008), bireylerin stratejilerinin, onların algı düzeyleriyle doğrudan bağlantılı olduğunu ifade etmektedir. Bireysel faktörleri analiz etmek değişime açıklık sürecini anlayabilmek için gereklidir.

Örgütsel değişime açıklığı doğrudan etkileyen bireysel faktörlerde, görevde geçirilen süre ve yaş önemli faktörler arasında bulunmaktadır. Günümüzde yapılan araştırmalarda meslekte geçirilen sürenin örgütsel değişimi olumsuz, çalışanların eğitim seviyesinin ise olumlu biçimde etkilediği görülmüştür.

Bireysel faktörde, genç çalışanların değişim sürecini olumlu karşılaması yaşlı çalışanlara göre daha olumlu yöndedir. Değişime açıklık, örgütlerdeki hiyerarşiye göre davranışlarla ilişkilidir. Bireylerin duygularının olumlu veya olumsuz olması veya hevesli ya da kaygılı olması bu faktörleri etkilemekte olup, değişim sürecini daha kolay benimseme ya da benimsememeye sebebiyet vermektedir (Iverson, 1996). Örgütlerde sorunlara karşı çözüm üretmeye çalışan bireylerin değişime açık oldukları ve değişim sürecine katkı sağlayacakları ön görülmüştür (Cunningham vd., 2002). Yapılan çalışmalarda öz yeterlilik kavramının değişime açıklığı pozitif yönde fayda sağlandığı görülmüştür. Ayrıca proaktif yapıya sahip bireylerin değişim sürecine daha açık olduğu belirtilmiştir (Bozbayındır ve Alev, 2018).

Örgütsel Faktörler; Örgütsel değişime açık olan örgütlerde, örgütlerin günümüzde rekabet içerisinde geri kalmaması için değişimin her zaman olması gerektiğini ve değişimin kaçınılmaz bir durum olduğunu örgüt içerisinde yeniliklerle katkı sağlaması gerekmektedir. Örgütün değişime ne kadar açık olduğu ve değişim sürecinde direnç durumunu doğrudan etkileyen unsurlardan biri olduğu dile getirilmiştir. Ayrıca, örgütlerin ve bireylerin değişime açık olması temel olarak bireylerin öğrenme kabiliyeti ile kıyaslanmaktadır (Gizir, 2008).

Örgütsel faktörler, bireylerin değişim özellikleri, bireylerin yönetime karşı olan güvenleri, bireyler arası iletişim, örgütte yaşanan değişimler, örgütün çalışma biçimi, bireylerin birbirleri ile olan ilişkileri, örgüt yöneticilerinin değişimi kavrama biçimi olarak sıralanabilmektedir. Örgütlerin sürekli bir değişim içinde olması diğer örgütlerinde değişimin vazgeçilmez bir unsur olduğunu fark etmesine sebebiyet vermektedir. Gelişme, ilerleme ve yenileşme kavramları örgütleri ve bireyleri her zaman etkilemektedir. Değişimin olması gerektiğini düşünen bireyler değişim sürecini planlı bir şekilde yürütürler (Can, 2006). Değişimin başlaması ve başarılı olunması örgütlerin ve bireylerin değişime karşı ne kadar istekli olduğunu kanıtlamaktadır (Özdemir, 2013). Dunham vd. (2011) tarafından yapılan bir ölçek çalışmasında değişime duygusal açıklığın, değişime bilişsel ve değişime davranışsal açıklıkta pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Bu bağlamda etik tutumdaki çalışanların, değişime karşı daha ılımlı olabileceği söylenebilir. Dolayısıyla, etik davranışlar içerisinde olan çalışanların örgütsel değişime karşı daha olumlu bir tutum içerisinde olabileceği söylenebilmektedir. Yapılan bu çalışmada iç odaklı örgüt kültürünün örgütsel değişime açıklığa etkisinde davranışlara yönelik etik ikliminin kısmi aracılık rolü üstlendiği görülmüştür. Bu yöntemlere bakıldığında örgüt kültürü ile örgütsel değişime açıklık kavramlarının daha geniş çalışmalara yol gösterdiği görülmektedir. Foster ve Fishmen'in (1995) firmalar üzerinden toplam 253 firma ve çalışanlar üzerinde gerçekleştirdiği anket verilerine göre, örgüt kültürü ile örgütsel değişim kavramlarının etkileşiminin, değişimin çalışanlar tarafından ne kadar istenildiğini, örgütün değişime karşı kapasitesinin olmasının önemli olduğunu ifade etmektedir. Örgütlerin değişime açıklığı kültürel yapılarıyla ilişkilidir. Değişimin başarılı ve sürekliliğini koruyabilmesi için önce değişime açık bir tutum içinde olup olmadığını belirlemelidir (Wilkins ve Dyer, 1988).

2.4. Etik İklim

Antik Yunan döneminin en önemli isimlerinden biri olan Socrates, günümüzde halen kullanılmakta olan yöntem ve yaşam planı kavramı içerisinde en başta gelmesi gereken 'etik' kavramını ele almıştır. Socrates'in düşüncesine göre iyiyi düşünmek ve ona yönelmek için çoğulculuk kavramını ele alan profesyonellik gerektiren bir kavramdır. Etik kavramını en iyi anlama yöntemi tartışma içerisinde bulunmak ve bu tartışmaları bir kanıta bağlamaktır. Socrates'e göre; profesyonellik çok önemli bir husustur çünkü bilgi ve erdem kavramları birbirine bağlıdırlar (Platon, 2020; Magee, 2004). Etik, toplumlar arasında

bulunan insan ilişkilerini, toplum davranışlarını, toplum için oluşan ahlaki değerlerin oluşmasına ve kriterlere uygun ahlaki kuralları incelemektedir. İş etiği, tarih boyunca ekonomi ve felsefe ile bağlantılı bir konu olmuştur ve özellikle 1980'lerden itibaren akademik bir alan olarak önem kazanmıştır. Mees'in (2020) çalışmasına göre, iş etiği geleneksel anlayışlardan farklı bir yaklaşıma sahiptir. 1960'lardan sonra ABD'de ekonomik ve toplumsal sorunların artması, bu sorunların kamuoyu tarafından benimsenip genel bir mesele haline gelmesine neden olmuştur. Medya ve diğer dış etkenler, bu sorunları etik konular bağlamında ele alarak gündeme taşımışlardır, bu Mayer ve diğerlerinin (2009) çalışmasında belirtilmiştir. Kish-Gephart ve arkadaşlarının (2010) çalışmaları ise, örgütlerde etik dışı davranışların nasıl oluştuğuna dair önemli bulgular ortaya koymuştur. Martin ve Cullen'in (2006) yaptıkları çalışmalar, etik iklim, sosyoloji ve felsefenin bir organizasyonda karar verme süreçlerinde ne kadar etkili olduğunu vurgulamaktadır. Son olarak, bu çalışmalar sayesinde etik iklimin alt boyutları belirlenmiş ve tanımlanmıştır.

Etik iklim iş yerinde çalışanların düşünce ve davranışlarına öncülük ve rehberlik eden, çalışanların çalışma hayatlarında önemli ve doğru iş çıktılarını tasarlayan ve etkileyen değer topluluklarının tümüdür (Deshpande, 1996; Barnett ve Schubert, 2002; Cullen vd., 2003). Etik iklim, bireylerin örgüt içerisinde nasıl davranmaları gerektiğini, hangi durumlarda hangi çözüm yollarına başvuracaklarını ve olası oluşabilecek iş problemlerine karşı nasıl bir tutum içerisinde olması gerektiğini vurgulamakta olan bir kavramdır. Örgütlerde farklı etik davranışların oluşmasındaki sebep, kurallar, prosedürler, bireyler arası iletişim, ekiplerin çıkarları, bireylerin çıkarları ve kişisel ahlaklar gibi faktörler etkilidir. Etik iklim kavramı her kurum için farklı görünebilir. Etik iklim konsepti için "en iyi" ya da "en doğru" şeklinde kesin ifadeler kullanmak doğru değildir, çünkü etik iklim, işletmelerde etik davranışların teşvik edilmesi anlamına gelir. Etkili bir etik iklimin oluşturulabilmesi için, her bireyin etik davranışları sürekli olarak sergilemesi gerekmektedir. Eğer bir işletmede etkisiz bir iklim hâkimse, bu genellikle bireylerin etik davranışlardan uzaklaşması ile tanımlanır. Etik iklimin etkili olup olmadığını belirleyen en önemli faktör, kurumların etik iklimi destekleyecek stratejiler geliştirip geliştirmediğidir (Cullen vd., 1989).

Etik iklim kavramının çalışanlar üzerindeki etkisinin değer taşımamasından sonra bu kavram ile ilgili akademik çalışmalar büyük bir önem kazanmıştır. Victor ve Cullen'in (1987 ve 1988) çalışmalarının iş etiği literatürüne önemli katkıları olmuştur. Bu dönemde yaptıkları araştırmalar, etik iklim teorisi alanında öncü çalışmalar olarak kabul edilmektedir ve iş etiği konusundaki artan ilgi nedeniyle dikkat çekmiştir. Victor ve Cullen'a göre (1987, 1988) etik iklim, kurumlarda etik tutumların hangileri olmasını öngörmek dışında, etik davranışları açıklama fırsatı sunmuştur. Bir başka açıklamaya göre etik iklim, kurumdaki normatif sistemleri açıklayan, örgüt yöneticilerinin karar sürecinde planlamalar ve yönlendirmeler yapan ve etik iklim içerisinde kaldığı durumlarda bunlara en uygun yanıtı bulan çok boyutlu bir kavramdır (Victor ve Cullen, 1988). Wimbush ve Shepard'a göre (1994) etik iklim kavramının aynı zamanda çalışma grupları veya toplam örgüt performansı ile ilişkilendirilebileceğini ifade etmiştir.

Etik iklim, çalışanları doğru davranışlara teşvik etmesi dışında, çalışanlara zor durumda kaldıkları zaman ne yapmaları gerektiği hususunda da yardımcı olur. Örgütlerde işverenlerin işleyiş prosedürlerine bağlantılı olarak ortaya koydukları genel tutum etik iklimdir. İş dünyası açısından; işyerlerinde yaptıkları davranışlar, ortak paylaşımlar ve işverenler için anlamlı olan ifadeler etik iklim kavramını tanımlamaktadır. Örgütlerin sıkıntılı durumlara karşılaştıklarında çözüm bulanlar, işverenlerin fikirleri ve tutumlarıdır (Wimbush ve Shepard, 1994). İş etiği sadece iş ve işleyiş hayatı kapsamında değil, gündelik hayat içerisinde de bireylere doğru ve yanlış ayırımında yardımcı olan, iş hayatında doğrulanmış kurallar ve etik değerleri inceleyen kavramdır (Jaramillo vd., 2006).

Kurallara ve Davranışlara Yönelik Etik İklim Boyutları; Bu çalışma, iş etiğinin önemli bir bileşeni olan 'Etik İklim Kuramı'nı ve Victor ve Cullen'in bu alandaki öncü çalışmalarını merkezine almaktadır. Araştırmada Victor ve Cullen tarafından (1987 ve 1988) sunulan ve Martin ve Cullen tarafından (2006) adlandırılan Etik İklim Kuramı (EİK) iki temel boyuttan oluşur. İlk boyut felsefi etik kriterlere dayanır ve egoizm, yardımseverlik ve deontoloji gibi kavramlar etrafında kurulmuştur. İkinci boyut ise sosyolojiye dayalıdır ve Merton'un (1957) rol ve referans grupları teorisini geniş bir çerçevede kullanır. Etik davranışları şekillendiren iklim, bireylerin ve kurumların ihtiyaçlarına göre analiz edilir. Bu iklim, bireysel ve kurumsal düzeyde farklılık gösterir ve yerel veya kozmopolit etki alanlarına göre sınıflandırılır; bu sınıflar örgüt içi sosyal ve ekonomik sistemleri ifade eder (Neubaum vd., 2004, Victor ve Cullen 1987).

Etik iklimin bir yönü olan kurumsal model, Victor ve Cullen'in çalışmaları sonrasında, pratikteki

çeşitli deneysel iklim tiplerinin keşfedilmesine katkıda bulunmuştur. Çeşitli kurumlar ve organizasyonlar üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda, mevcut tüm iklim türlerine erişilmiş olmasına rağmen, araştırmalarda beş deneysel iklim tipinin özellikle yaygın olarak rastlandığı tespit edilmiştir. Bu türler, etik iklimin çeşitli boyutlarını ve kurumsal ortamlardaki davranış kalıplarını yansıtır (Bulutlar ve Öz, 2009; Simha ve Cullen, 2012). Etik iklim kuramı kapsamında, Victor ve Cullen tarafından tanımlanan iklim tiplerinden üçü şunlardır: Araçsal İklim: Bu iklim tipi, organizasyonun ve bireylerin çıkarlarını önceleyen egoist standartları ifade eder. Bu iklim algısına sahip bireyler, verilen kararları çıkar prensipleri ve beklentilere dayalı değerlere göre şekillendirirler. Önemser İklim: Bu tip, iyilikseverliği, yardımlaşmayı ve takım çıkarını öne çıkaran etik değerlere vurgu yapar. Bu iklimdeki bireyler, kararların birilerinin iyiliği için alındığını ve bu durumun kendileri için olumlu olduğunu düşünürler. Bağımsız İklim: Bu iklimde bireyler, kararları ve düşünceleri kendi ahlaki değer yargılarına göre önceliklendirirler. Bu tür bir etik iklimde, bireylerin ahlaki değerlerine uygun davranış ve düşünceler öne çıkar ve ahlaki sonuçlar bu değerler çerçevesinde şekillenir (Martin ve Cullen, 2006). Yasa ve Kural İklimi: Bu iklim türünde bireyler, dış etkenlerden bağımsız, yasal ve kurallara dayalı bir şekilde karar alma süreçlerine sadık kalırlar. Kararlar, genel olarak kurumsal normlar ve düzenlemeler ışığında alınır. Usuller İklimi: Bu iklimde çalışanlar, organizasyonun resmi prosedürlerine ve kurallarına uygun kararlar almanın önemli olduğuna inanırlar. Buradaki düşünce, tüm kararların ve davranışların organizasyonun ortak usulleri ve etik kuralları doğrultusunda şekillenmesi gerektiğidir.

Bu araştırmalar ve analizler, bir örgütün kültürü içinde bulunan çalışanların etik iklim anlayışının, değişime açık davranışlar konusunda önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Grup kültürü ve hiyerarşik kültür, organizasyonel değişime açıklıkta farklı etkilere sahiptir ve etik iklim bu etkilerin aracılık rolünü üstlenebilir. Grup kültürünü benimseyen çalışanlar, etik davranışlarının değişim karşısında önemli olduğunu hissederken; hiyerarşik kültüre sahip çalışanlar için etik davranışlar, organizasyonel değişime karşı belirleyici bir faktör olarak görülebilir.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Örgüt kültürünün sağlık kurumlarında çalışan bireylerin değişime açıklıklarına etkisi ve davranışlara yönelik etik ikliminin bu etkideki aracılık rolünün tespit edilmesine yönelik olan bu araştırmada, öncelikle örneklem ve ölçeklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ardından örneklemelerden elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle her bir değişkenin doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ardından değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiştir. Yapılan hiyerarşik regresyon analizi ile hipotezler ve aracılık etkileri test edilmiştir. Tüm bu analizler sonucunda elde edilen bulgular mevcut literatür ile karşılaştırılarak yönetici ve araştırmacılara önerilerde bulunulmuştur. Kuramdan ve görgül araştırmalardan yola çıkılarak oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuştur. Bu kapsamda yapılandırılan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur.

H1: İç odaklı örgüt kültürü, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H2: Grup kültürü, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H3: Hiyerarşik kültür, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H4: İç odaklı örgüt kültürü, sağlık kurumu çalışanlarının davranışlara yönelik etik iklim algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H5: Grup kültürü, sağlık kurumu çalışanlarının davranışlara yönelik etik iklim algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H6: Hiyerarşik kültür, sağlık kurumu çalışanlarının davranışlara yönelik etik iklim algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

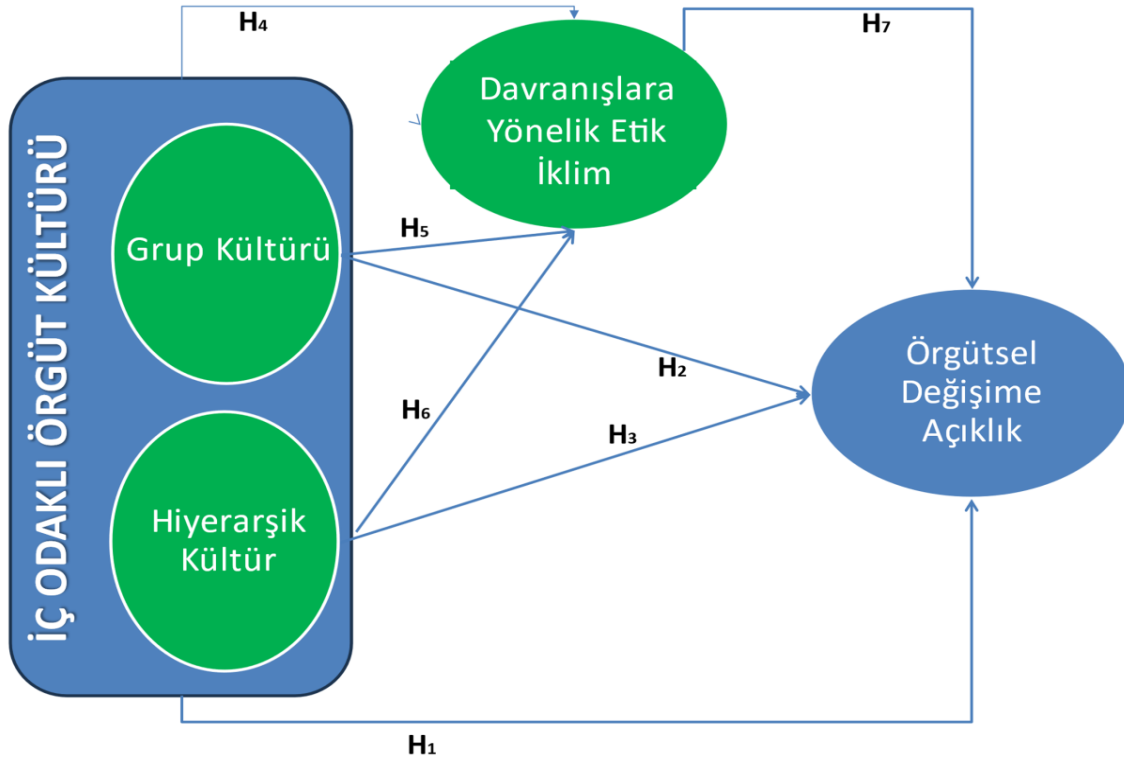
H7: Davranışlara yönelik etik iklim, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H8: İç odaklı örgüt kültürünün, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algıları

üzerine etkisinde, davranışlara yönelik etik ikliminin aracılık rolü vardır.

H9: Grup kültürünün, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algıları üzerine etkisinde, davranışlara yönelik etik ikliminin aracılık rolü vardır.

H10: Hiyerarşik kültürün, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algıları üzerine etkisinde, davranışlara yönelik etik ikliminin aracılık rolü vardır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Gaziantep Bölgesinde yer alan sağlık kurumları çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini bu bölgede yer alan sağlık kurumu çalışanlarının arasından basit tesadüfi yöntem ile seçilen denekler oluşturmaktadır. Bu kurumlarda yaklaşık 15000 kişi çalışmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 375 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Çalışma için veri toplama süreci, 01 Mart 2023 ve 01 Temmuz 2023 tarihleri arasında yapılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemiyle tesadüfi olarak seçilen toplam 700 katılımcıya internet üzerinden bir anket uygulanmıştır. Gönderilen anketlerden 422'si geri dönmüş ve 418 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Yapılan uç değer analizinde değişkenlere ait normal dağılımı bozan 12 veri seti çıkartılmış ve **406 katılımcının** doldurduğu anket analizlere dâhil edilmiştir.

Araştırmaya katılanların % 62' si kadın (n=252), % 38' i erkek (n=154), % 57' si evli, %43'ü bekar. Çalışanların % 26' sı (n=104) lise, % 60 (n=244) lisans, % 12 si (n=49) yüksek lisans, % 2 de (n=9) doktora eğitim derecesine sahiptir. Örneklemin, % 68' i (n=277) kamu, % 32'si (n=129) özel sektörde çalışmaktadır. Çalışanların yaş ortalaması 32,67; çalışma süresi ortalaması ise 2,75 yıl olarak tespit edilmiştir.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir. Araştırmada oluşturulan modeli ve hipotezleri test etmek amacıyla analizler yapılmıştır. Bu analizleri yapabilmek için modeldeki değişkenlerin ölçülmesinde kullanılan bütün ölçüm araçlarının geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir

(Şimşek, 2007: 19). Bu amaçla, araştırmada kullanılan bütün ölçeklere ilişkin yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarına ilişkin sonuçlar, her ölçekle ilgili bölümün sonunda verilmiştir.

İç Odaklı Örgüt Kültürü Ölçeği (İÖÖK): Gaziantep bölgesinde yer alan kamu ve özel sektörde görev yapan sağlık kurumu çalışanlarının iç odaklı örgüt kültürü ile ilgili algılarını belirlemek üzere Tseng (1988), Quinn ve Spreitzer (1991), Wang ve Shyu (2003) tarafından geliştirilen ve Tseng ve Lee, (2009) tarafından son hali verilen, iki boyutlu ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin, Tseng ve Lee, (2009) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda, Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .73 olarak belirlenmiştir. Toplam on iki ifadeden oluşan ölçekte iç odaklı örgüt kültürünün her iki boyutu ölçülmeye çalışılmıştır. Bu ölçekte sorular “Çalışanlar işletmeyi bir aile ve merkezci bir kuvvete sahip olarak görür.”, “İşletmemiz genel müdürün değerlendirme ve doğrulukta iyi olmasına önem verir.”, “Çalışanlarımız kurallara sıkı bir şekilde uyarak çalışır.”, “İşletmemiz çalışan kıdemine önem verir.” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Bu çalışmada, ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin iki faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .83 ile .61 arasında olduğu tespit edilmiştir. İç odaklı örgüt kültürü ölçeğinin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerin uyum iyiliği değerleri ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Ayrıca, yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .96 olarak, iç odaklı örgüt kültürünün boyutları olan grup kültürü ve hiyerarşik kültür için yapılan güvenilirlik analizi sonuçları da sırasıyla, .94 ve .87 olarak bulunmuştur. Tüm ölçeklere ilişkin Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları Tablo 2’ de toplu olarak sunulmuştur.

Davranışlara Yönelik Etik İklim Ölçeği (DYEİ): Gaziantep bölgesinde yer alan kamu ve özel sektörde görev yapan sağlık kurumu çalışanlarının davranışlara yönelik etik iklim algılarını belirlemek üzere, Çalışkan (2022) tarafından geliştirilen “Örgütsel Etik İklim Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, kurallara yönelik etik iklim ve davranışlara yönelik etik iklim olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Bu çalışmada, örgütsel etik iklim ölçeğinin ikinci boyutu olan davranışlara yönelik etik iklim ölçeği kullanılmıştır. Çalışkan (2022) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı sağlık kurumları örnekleminde, .87 olarak bulunmuştur.

Ölçekte sorular, “Kurumumda, etik olmayan davranış hemen tespit edilerek gerekli işlemler başlatılır.”, “Kurumumda çalışanlardan biri, kendisine çıkar sağlayan etik dışı bir davranışta bulunursa olumsuz tepki görür.” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .89 ile .78 arasında olduğu tespit edilmiştir. Davranışlara yönelik etik iklim ölçeğinin uyum iyiliği değerleri Tablo 1’de sunulmuştur. Ayrıca, yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .92 olarak bulunmuştur. Tüm ölçeklere ilişkin Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları 2’ de toplu olarak sunulmuştur.

Örgütsel Değişime Açıklık Ölçeği (ÖDA): Sağlık sektörü çalışanlarının algılanan örgütsel değişime açıklık düzeylerini belirlemek üzere Çalışkan (2022) tarafından geliştirilen “Örgütsel Değişime Açıklık Ölçeği” kullanılmıştır. Çalışkan (2022) uyarılama çalışmasını sanayi, eğitim ve sağlık sektörü çalışanlarından oluşan üç farklı çalışma grubu üzerinde gerçekleştirmiştir. Ölçeğin tümünde birinci çalışma grubu için Cronbach alfa katsayısı .845; ikinci çalışma grubu için .857 ve üçüncü çalışma grubu için ise .921 şeklindedir. Toplam altı ifadeden oluşan ölçekte sorular “Değişim, kurumdaki istenmeyen durumların iyileştirilmesine yardımcı olacaktır.”, “Kurumumun değişimle istenen amaçlara ulaşabileceğini düşünüyorum.” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .85 ile .78 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte 1’de sunulmuştur. Ardından ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek üzere Cronbach alfa güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .93 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri

Değişkenler	X ²	df	C					RMS EA	
			MIN/DF	FI	GFI	FI	LI		
1.İç Odaklı Örgüt Kültürü (1. Düzey)	87	06	76	.94	.93	.98	.97	.97	0.04
2.Davranışlara Yönelik Etik İklim (1. Düzey)	83	17	21	.90	.91	.94	.92	.93	0.03
3. Örgütsel Değişime Açıklık (1. Düzey)	34	38	69	.92	.93	.96	.96	.97	0.02

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları “ *kabul edilebilir* ”standartlara göre düzenlenmiştir.

3.3. Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS ve Amos programında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, ilk aşamada katılımcıların iç odaklı örgüt kültürü, davranışlara yönelik etik iklim ve örgütsel değişime açıklık davranışlarına ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Analizin ikinci adımında, yapılan hiyerarşik regresyon analizi ile aracılık etkisi araştırılmıştır. Analizler sonucunda elde edilen ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon değerleri Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2. Değişkenler arası korelasyon değerleri

Değişken.	Ort.	SS.	1	2	3	4	5
1.İÖ	3,4	1,0	(.96				
ÖK	9	2)				
2. GRPK	3,3	1,1	.96	(.95			
3. HYRK	8	4	**)			
4. DYEİ	3,6	,99	.94	.80	(.87		
5. ÖDA	1	3	**	**)		
	3,7	1,1	.78	.74	.74	(.92	
	0	3	**	**	**)	
	4,0	,93	.51	.45	.51	.47	(
	4		**	**	**	**	.93)

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

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.

Tablo 2’ de de görüldüğü gibi araştırmaya konu edilen tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bu nedenle değişkenler arasında önemli etkiler öngörülebilir.

Analiz kapsamında modelde çoklu doğrusal bağlantı sorunu olup olmadığını belirlemek amacıyla doğrudanlığa (collinearity) da bakılmıştır. Elde edilen tolerans ve VIF değerleri bağımsız değişkenler arası çoklu bağlantı olmadığını doğrulayan sonuçlar vermiştir (Tolerans $> .2$, VIF < 10).

3.4. Değişkenler Arası Hiyerarşik Regresyon Analizleri ve Sonuçları

Değişkenler arası doğrudan ilişkileri, diğer bir ifade biçimi ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki açıklama güçlerini ortaya koymak amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizlerinde çalışanların örgütsel değişime açıklıkları bağımlı değişken olarak ele alınmış, iç

odaklı örgüt kültürü ile iç odaklı örgüt kültürünün alt boyutları ve davranışlara yönelik etik iklim bağımsız değişkenler olarak ele alınarak bağımlı değişken üzerindeki etkileri incelenmiştir.

İç odaklı örgüt kültürünün, grup kültürü (GRPK) ve hiyerarşik kültür (HYRK) boyutlarının, örgütsel değişime açıklık (ÖDA) üzerine etkisini ve bu etkide davranışlara yönelik etik ikliminin (DYEİ) aracılık rolünü açıklamak amacıyla, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Bu yöntemle göre, bağımsız değişkenin bağımlı değişken ve aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır. Aracı değişken bağımsız değişkenle birlikte regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken (ÖDA) üzerinde anlamlı etkisi sürmelidir. Bu kapsamda DYEİ düzeyinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla, İÖÖK-DYEİ, ÖDA; GRPK-DYEİ, ÖDA ve HYRK-DYEİ, ÖDA arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri aracılığı ile incelenmiş ve Sobel testleri yapılmıştır. **Aracılık testine ilişkin bulgular Tablo 3, 4 ve 5’de verilmektedir.**

Aracılık testi kapsamında ilk aşamada bağımsız değişken iç odaklı örgüt kültürü ile örgütsel değişime açıklık arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **İÖÖK’nin ÖDA’yı** ($\beta = .51$, $p < .01$) **anlamlı olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda İÖÖK’nin aracılığı araştırılan DYEİ’ne olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda **İÖÖK’nin DYEİ’yi anlamlı olarak etkilediği** ($\beta = .78$, $p < .01$) tespit edilmiştir. Bu adımda aracılığı araştırılan DYEİ’nin ÖDA’ a olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiştir. **DYEİ’nin ÖDA’yı** ($\beta = .47$, $p < .01$) **anlamlı olarak etkilediği** bulgulanmıştır. Bu aşamanın son adımında ise İÖÖK ve aracılığı araştırılan DYEİ birlikte analize sokulmuş ve ÖDA üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **İÖÖK’nin DYEİ ile birlikte analize sokulmasıyla ÖDA üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış** ($\beta = .35$, $p < .01$), **DYEİ’nin de ÖDA üzerindeki etkisi devam etmiştir** ($\beta = .19$, $p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel (z) anlamlı bulunmuştur ($z = 5.7$, $p < .01$). Bu bulgu **İÖÖK’nin ÖDA’ya etkisinde DYEİ’nin kısmi aracılık rolü** üstlendiğini göstermektedir. **Bu bölüm analizleri sonucunda H1, H4, H7 ve aracılık hipotezi olan H8’ in desteklendiği görülmektedir.**

Tablo 3. Aracılık Testi Sonuçları (İÖÖK-DYEİ-ÖDA)

		β	
		DYEİ	ÖDA
İÖÖK	Test 1		
	esi		
	Yaş		-.14
	Çal.Sür		.21
	İÖÖK		.51**
	<i>Adjuste</i>		.25
	<i>d R²</i>		.25
	<i>ΔR^2</i>		.25
			(F=285**)
	Test 2		DYEİ→Ö
	esi		DA
	Yaş	-.17	.15
	Çal.Sür	.08	.09
	İÖÖK	.78**	.47**
	<i>Adjuste</i>	.61	.22
	<i>d R²</i>	.60	.22
	<i>ΔR^2</i>	.60	.22
		(F=385**)	(F=223**)
Test 3			
esi			
Yaş		.16	
Çal.Sür		.05	
İÖÖK		.35**	
DYEİ		.19**	
<i>Adjuste</i>		.12	
<i>d R²</i>		.12	
<i>ΔR^2</i>		.12	
		(F=248**)	
<i>Sobel</i>		5,7**	
<i>Test(z)</i>			

Aracılık testinin ikinci aşamasında, iç odaklı örgüt kültürü alt boyutu olan grup kültürü ile örgütsel değişime açıklık arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **GRPK'nin ÖDA'yı** ($\beta = .45$, $p < .01$) **anlamli olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda GRPK'nin aracılığı araştırılan DYEİ'ye olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda **GRPK'nün DYEİ'yi anlamli olarak etkilediği** ($\beta = .74$, $p < .01$) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise GRPK ve aracılığı araştırılan DYEİ birlikte analize sokulmuş ve ÖDA üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **GRPK'nin DYEİ ile birlikte analize sokulmasıyla ÖDA üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış** ($\beta = .22$, $p < .01$), **DYEİ'nin de ÖDA üzerindeki etkisi devam etmiştir** ($\beta = .31$, $p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamli bulunmuştur ($z = 8,3$, $p < .01$). Bu bulgu **GRPK'nin ÖDA'ya etkisinde DYEİ'nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H2, H5 ve aracılık hipotezi olan H9' un desteklendiği görülmektedir.**

Tablo 4. Aracılık Testi Sonuçları (GRPK-DYEİ-ÖDA)

		B	
		DYEİ	ÖDA
G RPK	Test 1		
	Yaş		.13
	Çal.S		.08
	üresi		
	GRP		.45**
	K		
	<i>Adjust</i>		.20
	<i>ed R²</i>		.20
	<i>ΔR²</i>		.20
			(F=239**)
	Test 2		
	Yaş	.21	
	Çal.S	.16	
	üresi		
	GRP	.74**	
	K		
	<i>Adjust</i>	.55	
	<i>ed R²</i>	.54	
<i>ΔR²</i>	.54		
		(F=302**)	
Test 3			
Yaş		.13	
Çal.S		.18	
üresi			
GRP		.22**	
K			
DYEİ		.31**	
<i>Adjust</i>		.05	
<i>ed R²</i>		.05	
<i>ΔR²</i>		.05	
		(F=138**)	
<i>Sobel</i>		8.3**	
<i>Test(z)</i>			

Üçüncü ve son adımda, bağımsız değişken hiyerarşik kültür ile örgütsel değişime açıklık arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **HYRK'nin ÖDA'yı** ($\beta = .51, p < .01$) **anlamli olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda HYRK'ün aracılığı araştırılan DYEİ'ne olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda **HYRK'nin DYEİ'yi anlamli olarak etkilediği** ($\beta = .74, p < .01$) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise HYRK ve aracılığı araştırılan DYEİ birlikte analize sokulmuş ve ÖDA üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **HYRK'nin DYEİ ile birlikte analize**

sokulmasıyla ÖDA üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = .35, p < .01$), DYEİ'nin de ÖDA üzerindeki etkisi devam etmiştir ($\beta = .21, p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel (z) anlamlı bulunmuştur ($z = 6.1, p < .01$). Bu bulgu HYRK'nün ÖDA' a etkisinde DYEİ'nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H3, H6 ve aracılık hipotezi olan H10'un desteklendiği görülmektedir.

Tablo 5. Aracılık Testi Sonuçları (HYRK-DYEİ-ÖDA)

		β	
		DYEİ	ÖDA
H YRK	Test 1		
	esi		
	Yaş		.16
	Çal.Sür		.08
	HYRK		.51**
	<i>Adjuste</i>		.26
	<i>d R²</i>		
	<i>ΔR^2</i>		.26
			(F=167**)
	Test 2		
	esi		
	Yaş	.09	
	Çal.Sür	.11	
	HYRK	.74**	
	<i>Adjuste</i>	.55	
	<i>d R²</i>		
	<i>ΔR^2</i>	.55	
			(F=289**)
Test 3			
esi			
Yaş		.03	
Çal.Sür		.02	
HYRK		.35**	
DYEİ		.21**	
<i>Adjuste</i>		.12	
<i>d R²</i>			
<i>ΔR^2</i>		.12	
		(F=136**)	
<i>Sobel</i>		6.1**	
<i>Test(z)</i>			

4.SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, grup kültürü ve hiyerarşik kültür gibi örgüt kültürünün iç odaklı boyutlarının, sağlık kurumlarında çalışan bireylerin örgütsel değişime açıklık durumları üzerindeki etkileri ve etik iklim kavramının bu süreçteki davranışsal boyutta nasıl bir aracılık rolü üstlendiği araştırılmıştır. Gaziantep'te bulunan kamu ve özel hastanelerde görev yapan 406 çalışan ile anket yöntemi kullanılarak yapılan araştırma, örgüt kültürünün değişime açıklığa etkisi ve etik iklimin aracılık rolü konularında önemli veriler sunmuştur. Çalışma sonucunda, sağlık sektöründe çalışanların iç odaklı örgüt kültürüne olan uyumlarının, örgütsel değişime olan açıklıkları ve etik davranışları üzerindeki ilişkileri hakkında açıklayıcı bilgiler elde edilmiştir.

Bu çalışmanın sonuçları, örgüt kültürü ve etik iklim faktörlerinin sağlık kurumlarında örgütsel değişime açıklık üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğunu doğruluyor. İç odaklı örgüt kültürü türleri olan grup kültürü ve hiyerarşik kültürün, çalışanların örgütsel değişime açıklık algılarını olumlu bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, örgüt kültürünün çeşitlerinin örgütsel değişime açıklık algıları üzerindeki etkisinin karmaşıklığını ortaya koymakta ve farklı örgüt kültürü türlerinin bu algılar üzerindeki etkilerini detaylandırmaktadır.

Bu araştırmanın sonuçları, iç odaklı örgüt kültürünün özellikle grup kültürü ve hiyerarşik kültürün sağlık kurumu çalışanlarının etik iklim algıları üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi olduğunu doğrulamaktadır. Bu, örgüt kültürünün çalışanların etik davranışları hakkındaki algılarını şekillendirmede kilit bir rol oynadığını göstermektedir. Ayrıca, davranışlara yönelik etik iklimin, çalışanların örgütsel değişime açıklık algıları üzerinde de pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu belirlemiştir. Bu, etik iklimin örgütsel değişime karşı daha açık bir tutum geliştirmeyi teşvik eden bir faktör olduğuna işaret etmektedir.

Araştırmanın sonuçları, iç odaklı örgüt kültürünün özellikle grup kültürü ve hiyerarşik kültür sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklık algıları üzerinde etkili olduğunu, ve bu etkinin, davranışlara yönelik etik iklim aracılığıyla gerçekleştiğini desteklemektedir. Etik iklim, örgüt kültürü ve örgütsel değişime açıklık algıları arasında önemli bir aracı rol oynamakta, böylece örgüt kültürünün etkisinin çalışanların değişime açıklığına nasıl yansıtıldığını açıklayıcı bir bağlam sunmaktadır.

Bu çalışmanın analiz sonuçları, iç odaklı örgüt kültürü ile örgütsel değişime açıklık arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, literatürdeki diğer çalışmaların sonuçlarıyla uyumludur (Danışman ve Özgen, 2003; Gürbüz, Rashid vd., 2020; Wanberg ve Banas, 2000; Chen ve Wang, 2007; Martin, 199; Foster ve Fishmen, 1995; Wilkins ve Dyer, 1988; Lundberg, 1985). Bu çalışmanın irdelenmesi, örgüt kültürü ile örgütsel değişim arasındaki etkileşimin, çalışanların değişimi ne kadar istediklerini ve örgütün değişime olan kapasitesini belirleyen önemli bir faktör olduğunu göstermiştir. İç odaklı örgüt kültürü ve davranışlara yönelik etik iklim arasında pozitif ve anlamlı bir bağlantı tespit edilmiş; bu, iyi bir etik iklimin, çalışanların etik davranış algılarını güçlendirdiği ve örgütsel değişime karşı daha açık olmalarını sağladığı anlamına gelmektedir. Ayrıca, etik iklim ve örgütsel değişime açıklık arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuş, bu da etik iklimin, değişime açıklık arasında da olumlu bir ilişki saptanmıştır.

Sonuç olarak, iç odaklı örgüt kültürünün, sağlık kurumlarında çalışan bireylerin değişime açıklıklarını etkilediği ve davranışlara yönelik etik iklimle arasında aracılık rolü olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, yapılan çalışma, sağlık kurumlarındaki örgüt kültürü ve etik iklimin, çalışanların örgütsel değişime açıklık algıları ve etik davranışları üzerindeki etkilerini sistematik bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu bulgular, örgütlerin değişim süreçlerini daha etkili bir şekilde yönetmeleri ve etik değerlere uygun bir çalışma ortamı oluşturmaları için yöneticilere önemli perspektifler sunmaktadır. Örgüt kültürlerinin desteklenmesi, sağlık kurumlarının değişime açıklığın sağlanması için önem atfetmektedir. Analiz sonuçlarına göre sağlık kurumlarında çalışan bireylerin örgüt kültürünün alt boyutları olan grup kültürü ve hiyerarşik kültür eğiliminde olması, o kurumdaki değişimlerin başarılı ve olumlu olabileceği söylenebilir. Yöneticiler ile çalışanların arasındaki ilişkinin değişime açıklık ve etik davranışları etkilediği görülmüştür. Değişime açık olmak isteyen sağlık kurumu yöneticileri, örgüt içerisinde samimi ve güvenilir bir tutum sergilemeleri gerekmektedir. Değişime karşı direnç gösteren çalışanların olduğu örgütlerde, yöneticilerin bu analizler sonucunda çalışanları örgütsel değişime karşı açık olmaları hakkında tutum sergilemeleri gerekmektedir. Ayrıca sağlık kurumu yöneticileri ile çalışanları arasındaki tutumları örgütsel değişime açıklık ve davranışlara yönelik etik iklim kavramlarını etkilediği görülmüştür.

Bu çalışmada yapılan araştırmalar ve analizler sonucuna bakıldığında bu konu hakkında daha fazla çalışma yapılması gerektiği ve bu konular hakkında yeterli kaynak ve veri olmadığı için yoğunlaştırılması gerektiği söylenebilir. Yapılacak olan çalışmalarda davranışlara yönelik etik iklim için literatürde araştırma ihtiyacı bulunmaktadır.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazara aittir.

Etik Kurul Onayı: Bu araştırma için Toros Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'nun 10.03.2023 tarih ve 22 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

KAYNAKLAR

- Akıncı, B. Z. (2018). Kurum Kültürü. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). "Örgüt Kültürünün Girişimciliğe Etkisinde Öz-Yeterliliğin Düzenleyici Rolü." İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 14(3): 19-42.
- Augustsson, H., Richter, A., Hasson, H., ve von Thiele Schwarz, U. (2017). "The need for dual openness to change," A longitudinal study evaluating the impact of employees' openness to organizational change content and process on intervention outcomes. The Journal of Applied Behavioural Science, 53(3), 349-368.
- Ay, Ü., Kılıç, K. C. ve Biçer, M. (2009). "İlaç ve sigorta sektörlerinde çalışan satış elemanlarının iş davranışlarının örgütsel etik iklim ile ilişkisi üzerine bir çalışma." Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(2), 57-71.
- Axtell, B., (2002) "Drying Food for profit." A Guide for Small Business. 1st ed. London, UK: Intermediate Technology Development Group Publishing, Ltd.
- Barnard, C. I. (1930). "Elementary conditions of business morals." California Management Review, 1(1), 1-13.
- Barney, Jay B. (1986) "Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage?" Academy of Management Review, C.11, S.3, s.656-665.
- Barnett T. ve Schubert E. (2002). "Perceptions of the Ethical Work Climate and Covenantal Relationships." Journal of Business Ethics 36(3), 279-290.
- Berio, A. A. (2003), "An Organizational Culture Assessment Using the Competing Values Framework." A Profile of Ohio State.
- Bozbayındır, F. ve Alev, S. (2018). "Öğretmenlerin Öz Yeterlilik, Proaktif Kişilik ve Değişime Açıklık Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi." İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 19.2, 293-311.
- Bulutlar, F. ve Öz, E. Ü. (2009). The effects of ethical climates on bullying behaviour in the workplace. Journal of business ethics, 86(3), 273-295.
- Can, H., Aşan, Ö. ve Aydın, E. M. (2006). Örgütsel Davranış, Arıkan Basım Yayıncılık, İstanbul.
- Cameron K. S. ve Quinn, R. S. (1992), Report on "Diagnosing and Changing Organizational Culture", Massachusetts, Adison-Wesley, s. 242.
- Castka P., Bamper C. J., Sharp J. M. ve Belohoubek P. (2001), "Factors Affecting Successful Implementation of High-Performance Teams," Team Performance Management, C. 7, No. 7/8, s. 128.
- Carter, M. Z., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Mossholder, K. W. (2013). "Transformational leadership, relationship quality, and employee performance during continuous incremental organizational change." Journal of Organizational Behaviour, 34(7), 942-958.
- Chen, J., & Wang, L. (2007). "Locus of control and the three components of commitment to change." Personality and Individual Differences, 42(3), 503-512.
- Choi M. (2011) Employees' attitudes toward organizational change: a literature review. Human Resource Management, 50(4), 479-500.

- Cullen, J. B., Parboteeah, K. P. ve Victor, B. (2003). "The effects of ethical climates on organizational commitment." A two-study analysis. *Journal of business ethics*, 46(2), 127-141.
- Cunningham, C. E., Woodward, C. A., Shannon, H. S., Macintosh, J., Lendrum, B., Rosenbloom, D. ve Brown, J. (2002). Readiness For Organizational Change: "A Longitudinal Study of Workplace, Psychological and Behavioural Correlates." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (75), 377-392.
- Çalışkan, A. (2013), "İç Odaklı Örgüt Kültürünün Yenilikçi Davranışa Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü," "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt: 15, Sayı: 1, 2013, ss: 88-112.
- Çalışkan, A. (2021). Örgütsel Güven. Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1):-, 42-59.
- Çalışkan, A. (2022). Örgütsel Etik İklimi: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(1), 34-54.
- Çalışkan, A. ve Kater, S. F. (2020). "Mersin organize sanayi bölgesi işletmelerinde örgüt kültürünün örgütsel performansa etkisi ve örgütsel öğrenme ikliminin aracılık rolü üzerine bir araştırma.", *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(12), 170-198.
- Danışman, A. ve Özgen, H. 2008. Örgütsel alt kültürler ve kaynakları: Bir sanayi firmasında görgül bir araştırma. *ODTÜ Gelişme Dergisi*, 35 (2), 277-304.
- Deal, T. E. ve Kennedy, A. A. (1982). *Corporate Cultures: "The Rites and Rituals of Corporate Life,"* Reading, MA: Addison- Wesley.
- Denison, D. ve Mishra, A. K. (1995), "Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness," *Organization Science*, 6(2), s. 204-223.
- Denison, D. R., ve Spreitzer, G.M. (1991). "Organizational Culture and organizational development." a competing values approach. *Research in Organizational Change and Development*, 5, 1-21.
- Deshpande S. P. (1996). "Ethical Climate and the Link between Success and Ethical Behavior: An Empirical Investigation of a Non-Profit Organization." *Journal of Business Ethics* 15(3), 315-320.
- Devos, G., Buelens, M., ve Bouckennooghe, D. (2007). "Contribution of content, context, and process to Understanding openness to organizational change," *Two experimental simulation studies. Journal of Social Psychology*, 147(6), 607-630.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., Gardner, D. G., Cummings, L. L., Pierce, J. L. (2011). "The development of an attitude toward change instrument". In *Academy of Management annual meeting*, Washington, DC., 1-22.
- Eren, E. (2010). "Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi," 12. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Ergün, E. (2007), "Kurum Kültürünü Analiz Etmede Quinn ve Cameron'un Rekabetçi Değerler Analizi," 15. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, s. 266-271.
- Field, R. H. G., & House, R. J. (1995). *Human behaviour in organizations: A Canadian perspective.* Prentice Hall Canada.
- Foster-Fishman, P. G. 1995. "The influence of organizational culture on the adoption and implementation of an empowerment philosophy." *Humanities and Social Sciences*, 56 (1), 0266.
- Gizir, S. (2008). "Örgütsel Değişim Sürecinde Örgüt Kültürü ve Örgütsel Öğrenme." *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4.2, 182-196.
- Gürbüz, S., (2020), "Örgüt Kültürü ve Örgütsel Değişim Algısı Arasındaki İlişkide Gelişime Açıklığın Düzenleyici Rolü."
- Gregory, B. T., Harris, S. G., Armenakis, A. A., ve Shook, C. L. (2009). "Organizational culture and effectiveness." A study of values, attitudes, and organizational outcomes. *Journal of Business Research*, 62(7), 673-679.
- Herold, D. M., Fedor, D. B., Caldwell, S., ve Liu, Y. (2008). "The effects of transformational and change leadership on employees' commitment to a change." a multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 346-357. doi: 10.1037/0021-9010.93.2.346
- Hinduan ZR, Wilson-Evered E, Moss S, Scannell E (2009). "Leadership, work outcomes and openness to

- change following an Indonesian bank merger.” *Asia Pac. J. Hum. Res.* 47(1):59-78.
- Hofstede, G. (1991), *Organization and Cultures: Software of the Mind*, London: McGraw- Hill.
- Hofstede, G., Neuijen, B., Ohayv, D. D. & Sanders, G. (1990). “Measuring organizational cultures: A qualitative and quantitative study Across twenty cases.” *Administrative Science Quarterly*, 35 (2), 286-316.
- Iverson, R. D. (1996). “Employee Acceptance of Organizational Change” *The Role of Organizational Commitment. The International Journal of Human Resource Management*, 7.1, 122-149.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P. ve Solomon, P. (2006). “The Role of ethical climate on salesperson’s role stress, job attitudes, turnover intention, and job performance.” *Journal of Personel Selling & Sales Management*, 26 (3), 271- 282.
- Jeong, S., Hsiao, Y., Song, J.H., Kim, J., & Bae, S.H. (2016). “The moderating role of transformational leadership on work engagement: The influences of professionalism and openness to change.” *Human Resource Development Quarterly*, 27(4), 489–516. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21>
- Jones, G. R. (1983), *Transaction Costs, Property Rights, and Organizational Culture: An Exchange Perspective*, *Administrative Science Quarterly*, 28, s. 454-467.
- Kish-Gephart, J. J., Harrison, D. A. ve Treviño, L. K. (2010). “Bad apples, bad cases, and bad barrels: meta-analytic evidence about sources of unethical decisions at work.” *Journal of applied psychology*, 95(1), 1.
- Kondakçı, Y., Zayim, M.ve Çalışkan, Ö. (2010). “Okul Yöneticilerinin Değişime Hazır Olma Tutumlarının Okulun Öğretim Düzeyi, Yöneticilerin Deneyimi ve Okul Büyüklüğü Bağlamında İncelenmesi.” *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 155-175.
- Koçel T. (1999). *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Arıkan Basın Yayın Dğitim.
- Köse, Sevinç ve Aylin ÜNAL; (2003), “Farklı Toplumsal Kültürler Örgüt Yapıları Liderlik Davranışları,” *İmaj Basım, İzmir*,153s.
- Lee JY, Park S, Baker R. (2018). “The moderating role of top management support on employees attitudes in response to human resource development efforts.” *J Manag Organ.*)24), 369–387.
- Luthans F.(2011), *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*.12th Edition. McGraw-Hill Irwin, New York
- Lund, D. B. (2003), *Organizational Culture ve Job Satisfaction*, *The Journal of Business and Industrial Marketing*, 18(3), s. 219– 236.
- Magee, B., Demir, F., & Şener, B. S. (2004). *Felsefenin öyküsü*. Dost Kitabevi Yayınları.
- Mahajan A, Bishop JW, Scott D. (2012). “Does trust in top management mediate top management communication, employee involvement and organizational commitment relationships?” *J Manag Issues.* (24), 173–190.
- Martin, K. D. ve Cullen, J. B. (2006). “Continuities and extensions of ethical climate theory.” *A meta-analytic review. Journal of business ethics*, 69(2), 175-194.
- Mayer, D. M., Kuenzi, M. ve Greenbaum, R. L. (2009). “Making ethical climate a mainstream management topic.” *De Cremer, E. (Yay. haz.), Psychological perspectives on ethical behavior and decision making*, Information Age Publishing. (s.181-213).
- Mees, B. (2019). *The rise of business ethics*. Routledge.
- Merton, R.K. (1957) *Social Theory and Social Structure*. Revised Edition, Free Press, New York.
- Mete, E. S. (2018), “Örgüt Kültürü, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ile İnovatif Çalışma Davranışı İlişkisi ve İnovatif Örgüt Kültürüne Yönelik Meta- Kuramsal Bir model Geliştirme,” *Yayınlanmış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi SBE, Ankara*.
- Neubaum, D., Mitchell, M. ve Schminke, M. (2004). *Firm newness, entrepreneurial orientation, and ethical climate. Journal of business ethics*, 52(4), 335-347.
- Ouchi, W. G. ve Wilkins, A. L. (1985), *Organizational Culture*, *Annual Review of Sociology*, 11, s. 457-483.
- Ouchi, W. G. (1980), *Markets, Bureaucracies, and Clans*, *Administrative Science Quarterly*, 25, s. 129-141.
- Özdemir, S. (2013). *Eğitimde Örgütsel Yenileşme*. Ankara; Pegem Akademisi Yayıncılık.
- Öztop, İ. (2008). *Liderlik Tarzları ve Örgüt Kültürü Tipleri Arasındaki İlişki ve Bu İlişkinin Nitel*

- Performans Üzerine Etkileri, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü SBE.
- Paine, L., R. Deshpande, J. D. Margolis ve K. E. Bettcher. (2005). *Up to Code: Does Your*
- Peters, T. J. & Waterman, R.H. (1982). *In Search of Excellence: Lessons From.*
- Platon. (2020). *Socrates'in Savunması*. Türkiye İş Bankası Yayınları.
- Rafferty, A. E., Jimmieson, N. L., & Armenakis, A. A. (2012). Change readiness: A multi level review. *Journal of Management*, 39, 110–135.
- Rashid, A. Z, Sambasivan, M ve Rahman, A. A. 2004. The influence of organizational culture on attitudes toward organizational change. *Leadership and Organizational Development Journal*, 25 (2), 161-179.
- Redding, W. C. (1972). *Communications within the organization: An interpretive review of theory and research*. New York: Industrial Communication Council.
- Quinn, R. E. ve Rohrbaugh, J. (1981), A competing values approach to organizational effectiveness, *Public Productivity Review*, S. 5, No. 2, s. 122–140.
- Quinn, R. E. ve Spreitzer, G. E. (1991). The Psychometrics of The Competing Values Culture Instrument and An Analysis of The Impact of Organizational Culture on Quality of Life, *Research on Organizational Change and Development*, 5, s. 115–142.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1996). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Ezgi Yayınları
- Sargut, S. (2001). *Kültürlerarası Farklılaşma ve Yönetim*, İmge Kitapevi, Ankara.
- Schein, E. H. (1997). *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*, Jossey- Bass, San Francisco.
- Simha, A. Cullen, J. B. (2012). “Ethical climates and their effects on organizational outcomes.” *Implications from the past and prophecies for the future. Academy of management perspectives*, 26(4), 20-34.
- Sinval J, Miller V, Maroco J (2021) Openness Toward Organizational Change Scale (otocs): Validity evidence from Brazil and Portugal. *PLoS ONE* 16(4).
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. (2014). “Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış.” Konya, Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Tutar, H. (2017). *Örgüt Kültürü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Wanberg, C. R., Banas, J. T. (2000). Predictors and outcomes of openness to change in a Reorganizing workplace. *Journal of Applied Psychology*, 85 (1), 132-142.
- Wilkins, A. L. ve Dyer, W. G. 1988. Toward culturally sensitive theories of Culture change. *Academy of Management Review*, (13) 522-533.
- Victor B. ve Cullen J. B. (1987). A Theory and Measure of Ethical Climate in Organizations. In: Frederick W.C. (eds) *Research in Corporate Social Performance and Policy*. JAI Press, Greenwich, CT, s. 51–71.
- Victor, B. ve Cullen, J.B. (1988). The organizational bases of ethical work climate. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 101-125.
- Wallach, E. (1983). Individuals and Organization: The Cultural Match, *Training and Development Journal*, 12, s. 28-36.
- Wimbush, J.C., J.M. Shepard. (1994). Toward an Understanding of Ethical Climate: Its Relationship to Ethical Behavior and Supervisory Influence, *Journal of Business Ethics*, (13) 637–647.