

**AKSARAY ÜNİVERSİTESİ  
İKTİSADİ ve İDARİ BİLİMLER  
FAKÜLTESİ DERGİSİ**

*ÖYLE İSTİYORUM Kİ, TÜRK DİLİ BİLİM  
YÖNTEMLERİYLE KURALLARINI ORTAYA KOYSUN  
VE HER DALDA YAZI YAZANLAR, BÜTÜN  
TERİMLERİYLE ÇOĞUNLUĞUN ANLAYABİLECEĞİ  
GÜZEL, AHENKLİ DİLİMİZİ KULLANSINLAR.*

*H. Oktay*

**AKSARAY ÜNİVERSİTESİ**  
**İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ**

<b>Derginin Sahibi</b>	Prof. Dr. C. Sencer İMER, Dekan Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Adına
<b>Editör</b>	Yrd. Doç. Dr. M. Yılmaz İÇERLİ
<b>Editör Yardımcısı</b>	Yrd. Doç. Dr. M. Halit YILDIRIM
<b>Yayın Kurulu</b>	Yrd. Doç. Dr. Mehmet AKINCI Yrd. Doç. Dr. Dilek Arzu AKOLAŞ Yrd. Doç. Dr. Oktay ALKUŞ Yrd. Doç. Dr. Sevilay USLU DİVANOĞLU Yrd. Doç. Dr. Fatma Zişan KARA Yrd. Doç. Dr. Munise ILIKKAN ÖZGÜR Yrd. Doç. Dr. Nurullah UMARUSMAN
<b>Yayın Kurulu Sekreteri</b>	Arş. Gör. Selçuk KILIÇ

**DANIŞMA KURULU**

- Prof. Dr. Ercan BAYAZITLI .... Ankara Üniversitesi SBF  
Prof. Dr. Ali ÇAĞLAR .... Hacettepe Üniversitesi  
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN .... Gazi Üniversitesi  
Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ .... Selçuk Üniversitesi  
Prof. Dr. Mustafa GÜNEŞ .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Prof. Dr. A. Argun KARACABEY .... Ankara Üniversitesi SBF  
Prof. Dr. Mehmet Baha KARAN .... Hacettepe Üniversitesi  
Prof. Dr. Özlem ÖZKANLI .... Ankara Üniversitesi SBF  
Prof. Dr. Halil SARIARSLAN .... Başkent Üniversitesi  
Prof. Dr. Elif SONSUZUOĞLU .... İstanbul Üniversitesi  
Prof. Dr. Zekai ŞEN .... İstanbul Teknik Üniversitesi  
Prof. Dr. Mahmut TEKİN .... Selçuk Üniversitesi  
Prof. Dr. Erdinç TELATAR .... Hacettepe Üniversitesi  
Prof. Dr. İ. Burhan TÜRKŞEN .... TOBB ETÜ  
Prof. Dr. Yalçın KARATEPE .... Ankara Üniversitesi  
Prof. Dr. Süleyman YÜKÇÜ .... Dokuz Eylül Üniversitesi

Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi yılda iki defa yayımlanan hakemli bir dergidir. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler yayımlansın veya yayımlanmasın geri gönderilmez. Dergide yayımlanan makalelerin bilim ve dil bakımından sorumluluğu yazar(lar)ına aittir.

**Yazışma Adresi:**

Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergi Yayın Kurulu Başkanlığı, E-90 Karayolu Üzeri,  
68100 Kampus AKSARAY

Telefon : +90 382 288 2401, +90 382 288 2422

E-Posta : iibfdergi@aksaray.edu.tr

ISSN : 1308-7525

## HAKEM LİSTESİ

- Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ .... TOBB ETÜ  
Prof. Dr. İbrahim BAKIRTAŞ .... Aksaray Üniversitesi  
Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU .... Pamukkale Üniversitesi  
Prof. Dr. Sabahat BAYRAK KÖK .... Pamukkale Üniversitesi  
Prof. Dr. Seha SELEK .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Prof. Dr. Famil ŞAMİLOĞLU .... Aksaray Üniversitesi  
Prof. Dr. Berna TANER .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Prof. Dr. Öcal USTA .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Prof. Dr. Şenay ÜÇDOĞRUK .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Prof. Dr. Nurel ÜNER .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Prof. Dr. Yusuf ŞAHİN .... Aksaray Üniversitesi  
Doç. Dr. Yücel ACAR .... Onsekiz Mart Üniversitesi  
Doç. Dr. Bünyamin AKDEMİR .... İnönü Üniversitesi  
Doç. Dr. G. Cenk AKKAYA .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Doç. Dr. Murat CANİTEZ .... Aksaray Üniversitesi  
Doç. Dr. Orhan ÇELİK .... Ankara Üniversitesi SBF  
Doç. Dr. Tuncay ÇELİK .... Erciyes Üniversitesi  
Doç. Dr. Yavuz DEMİREL .... Aksaray Üniversitesi  
Doç. Dr. Kadir GÜRDAL .... Ankara Üniversitesi SBF  
Doç. Dr. Hilal ONUR İNCE .... Hacettepe Üniversitesi  
Doç. Dr. Hüseyin KALYONCU .... Melikşah Üniversitesi  
Doç. Dr. Himmet KARADAL .... Aksaray Üniversitesi  
Doç. Dr. Kamer KASIM .... İzzet Baysal Üniversitesi  
Doç. Dr. İbrahim KAYA .... Onsekiz Mart Üniversitesi  
Doç. Dr. İzzet KILINÇ .... Düzce Üniversitesi  
Doç. Dr. İpek Deveci KOCAKOÇ .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Doç. Dr. F. Akın KOÇAK .... Ankara Üniversitesi SBF  
Doç. Dr. Mehmet MARANGOZ .... Mutlu Sıtkı Koçman Üniversitesi  
Doç. Dr. Nagihan OKTAYER .... İstanbul Üniversitesi  
Doç. Dr. Alper ÖZER .... Ankara Üniversitesi SBF  
Doç. Dr. Fırat PURTAŞ .... Gazi Üniversitesi  
Doç. Dr. Güven SAYILGAN .... Ankara Üniversitesi SBF  
Doç. Dr. Erşan SEVER .... Aksaray Üniversitesi  
Doç. Dr. Türker SUSMUŞ .... Ege Üniversitesi  
Doç. Dr. Vahap TECİM .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Doç. Dr. Fatma TEKTÜFEKÇİ .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Doç. Dr. Aydın ULUCAN .... Hacettepe Üniversitesi  
Doç. Dr. Kaan YARALIOĞLU .... Dokuz Eylül Üniversitesi  
Doç. Dr. Eyyup YARAŞ .... Aksaray Üniversitesi  
Doç. Dr. Tülay YENİÇERİ .... Aksaray Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Vasif ABİYEYV .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. İsmail AKBAL .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Eyüp AKIN .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Hakan ALTIN .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Mehpare TOKAY ARGAN .... Bilecik Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. H. Bader ARSLAN .... Ankara Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Lütfi ATAY .... Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Hülya BAKIRTAŞ .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Özgür ÇINARLI .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. H. Ebru ERDOST ÇOLAK .... Ankara Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. İbrahim DURAK .... Pamukkale Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. İsmail ELAGÖZ .... Çanakkale 18 Mart Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Haluk ERDEM .... Çanakkale 18 Mart Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Sibel SELİM ERDOĞAN .... Celal Bayar Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Aytekin FIRAT .... Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. İsmail GÖKDENİZ .... Kırıkkale Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ .... Erciyes Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. S. Burak HAŞILOĞLU .... Pamukkale Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU .... Nevşehir Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. H. Alpay KARASOY .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Havva KÖK .... Hacettepe Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Ali Cengiz KÖSEOĞLU .... Karadeniz Teknik Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Sinan METE .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Abdulvahap ÖZCAN .... Pamukkale Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Vesile ÖZÇİFÇİ .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. M. Faruk ÖZÇINAR .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Ferah ÖZKÖK .... Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Zeliha SEÇKİN .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. B. Kağan ŞAKACI .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. S. Sami TAN .... Onsekiz Mart Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Kamil UNUR .... Mersin Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Mutlu UYGUN .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Harun YENİÇERİ .... Aksaray Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. Hikmet YAVAŞ .... Çanakkale 18 Mart Üniversitesi  
Yrd. Doç. Dr. İlhami YÜCEL .... Erzincan Üniversitesi

## **EDİTÖRDEN**

Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi tarafından yayımlanan dergimizin yedinci sayısını çıkarmanın mutluluğunu taşıyoruz.

Ulusal hakemli dergi statüsünden olan yılda iki kez yayınlanan Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nde birbirinden değerli akademisyenlerimizin özgün ve araştırma niteliğinde olan beş makalesine yer verilmiştir.

Dergimizde yer alan bilimsel makalelerin değerlendirilmesine katkıda bulunan hakemlerimize teşekkür ediyoruz .

Değerli akademisyenlerimizin çalışmalarını göndermeleri için çağrıda bulunurken, dergimizin akademik çevrelere faydalı olmasını diliyor, tüm emeği geçenlere teşekkürlerimizi sunuyoruz.

## İÇİNDEKİLER

Çanakkale'nin Engelli Turizmüne İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve  
Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma ..... 1-16

Erinç TOZLU, Ş. Okan MERCAN, Lütfi ATAY

Müşterinin Firmaya Şikâyet Etme Eğilimini Etkileyen Bireysel Faktörler  
Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma..... 17-36

İsmail GÖKDENİZ, Tülin DURUKAN, İbrahim BOZACI

Etkin Piyasalar Hipotezi ..... 37-47

Ahmet BAYRAKTAR

Sağlık Kurumlarında Faaliyete Dayalı Maliyet Yönetimi İçin Faaliyet  
Haritalarının Oluşturulması ve Bir Uygulama ..... 49-71

Hakan SELDÜZ, Şerafettin SEVİM

Afganistan'ın Etnik Yapısı ..... 73-84

Özgür ÇINARLI

# ÇANAKKALE’NİN ENGELLİ TURİZMİNE İLİŞKİN DURUMUNUN BELİRLENMESİNE VE PLANLANMASINA YÖNELİK BİR ÇALIŞMA

Erinç TOZLU\*  
Ş. Okan MERCAN\*\*  
Lütfi ATAY\*\*\*

## ÖZET

*Çalışmanın amacı, engelli bireylerin turizme katılımı sürecinde, turizm faaliyetleri açısından oldukça önem taşıyan Çanakkale’deki destinasyonlarda var olan düzenlemelerin durum tespitini yapmak, bu konudaki planlama çalışmalarının önemini vurgulamak ve engellilerin Çanakkale ilindeki seyahat imkânını artırmak için önerilerde bulunmaktır. Çalışmada veri toplama tekniği olarak, nitel araştırma yöntemlerinden olan görüşme ve gözlem teknikleri kullanılmıştır. Toplamda otuz tane otelde, beş adet çekim merkezinde yetkililerle yüz yüze görüşme ve gözlem yapılmıştır. Görüşmelere ilaveten de sekiz adet çekim merkezinde yalnızca gözlem yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre Çanakkale ilinin, engelli turizmi için yeterli altyapı ve üstyapı düzenlemelerine sahip olmadığı görülmüştür. Ancak, Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı’nda inşa edilen Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi’nde, her alanda engelli bireylere yönelik hizmet verebilecek düzenlemelere yer verildiği tespit edilmiştir. Söz konusu merkezin diğer merkezler için de örnek oluşturabileceği görülmüştür.*

**Anahtar Kelimeler:** Engelli Turizmi, Çanakkale, Çanakkale’de Engelli Turizmi

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the level of services for disabled people and to make some proposals to improve their trips in Canakkale. interview and observation techniques were used to obtain data. In this study face to face interviews and observations were made at thirty hotels and on five visitor sites. In*

\* Arş. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, etozlu@windowslive.com

\*\* Yrd. Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, okangs34@hotmail.com

\*\*\* Yrd. Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, lutfiatay@yahoo.com

*addition to the interviews and observation, only observations were made on eight attraction at Gallipoli Historical National Park. According to findings, Canakkale province has not got enough infrastructures and services to meet the needs of disabled travellers. However, Canakkale Epic Presentation Center which was built by the Ministry of Water Affairs and Forestry, located in Gallipoli Peninsula Historical National Park, it was determined that in all areas, the regulations serve to people with disabilities. It was observed that this center constitute an example for other centers.*

**Keywords:** *Disabled Tourism, Canakkale, Gallipoli Handicap Tourism*

## 1. GİRİŞ

Engelli bireylerin dünya nüfusu içinde ciddi sayılabilecek miktarda olduğu söylenebilir. Dünya nüfusunun yaklaşık olarak % 10'unun (600 milyon insanı) fiziki ya da zihinsel engele sahip kişilerden oluştuğu belirtilmektedir (TÜRSAB, 2008). Türkiye'de engelli bireylere yönelik mevcut istatistikî verilerin yetersiz olduğu söylenebilir. Türkiye Özürlüler Araştırması verilerine göre (DİE ve ÖZİDA, 2002: 5), ülkemizde engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %12,29 olduğu belirtilmektedir. Oldukça yüksek olan bu rakamlar değerlendirildiğinde, ülkemizde ve dünyada geniş bir kitle olduğu görülen engellilerin, önemli bir sosyal kategoriyi oluşturduğu söylenebilir.

Engelle yaşamın bireye getirdiği bazı güçlükler bulunmaktadır. Bunlardan biri, seyahat edebilme ve turizm faaliyetlerine katılma konusundaki kısıtlardır. Yau ve arkadaşlarına (2004: 946) göre; engelli bireyler de diğerleri gibi turizmde aynı istek ve ihtiyaçlara sahiptirler. Ancak, öncelikli olarak engelli olmayan bireylere yönelik tasarlanmış seyahatin, engelli bireyler için bazı zorlukları olacağı söylenebilir. Farklı engele sahip bireylerin, farklı istek ve gereksinimleri olacağı düşünüldüğünde, engellilik durumu ve çeşitlendirilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Genel bir sınıflandırma ile engellilik çeşitleri, ortopedik engellilik, işitme engellilik, dil ve konuşma engellilik, görme engellilik, zihinsel engellilik olarak ele alınmaktadır (DİE ve ÖZİDA, 2002).

Engellilerin turizme katılabilmesi, engellilerin topluma kazandırılmasında destek bir unsur niteliğinde görülebilir. Engelli turizmi, ancak gerekli düzenlemelerin yapılması sonucu gerçekleştirilecek bir turizm çeşididir. Engellilere yönelik düzenlemeler yapılan/yapılacak düzenlemelerin maliyeti biraz yüksek olabilmektedir. Ancak, engelli bireylerin tek başına veya bir refakatçiyle seyahat edebilmeleri ve turizme sorunsuzca katılabilmeleri, bir yandan engelli bireylerin gelişimini, özgüvenini arttırmakta ve diğer bireylere bağımlılığını azaltmakta, diğer yandan da engelli turizminin gelişmesine katkı sağlaması açısından önem taşımaktadır. Engelli seyahatinin artmasıyla turizm gelirlerinde hissedilir oranda yükselme meydana gelecektir. Böylece engelli turizmi, için yapılan düzenlemelere yönelik maliyetler, uzun dönemde kar sağlayıcı olacaktır. Rasyonel pazarlama çabaları ile de engellilere yönelik pazarlardan rekabet



avantajı sağlanabilecektir. İfade edilen bu unsurlar, çalışmanın önemini açıkça ortaya koymaktadır.

Turistik destinasyonların başarılı olabilmesi için mutlaka bu yerlerle ilgili doğru planlama çalışmalarına ve uygulamalarına gereksinim vardır. Son yıllarda, turizm planlamasında stratejiler yaratmak ve bunları uygulamak amacıyla daha resmi ve kuralcı metotlardan, daha esnek, tekrarlanan süreçlere doğru bir değişim yaşanmaktadır. Devam eden bu süreçler, mevcut durumu değiştirmeyi, sürekli değerlendirmeyi, öğrenmeyi ve uyumu gerektirme konusunda daha hassas sayılmaktadır. Turizm planlamasına yapılan vurgunun artması, turizmden etkilenen ev sahibi toplumun, kamu otoritelerinin ve işletmelerin ilgilerini etkilemiş ve bu gruplar turizmde paylaşılan bir görünüm yaratma konusunda iş birliğinde bulunabilmişlerdir. Planlamada iş birliği yapmak, ilk bakışta zor ve zaman kaybına neden olan bir durum gibi görülebilir. Ancak planlamada iş birliği, uzun dönemde anlaşmazlıkların çözülmesiyle ilgili maliyetlerden kurtulmayı, paydaşların bilgi birikimlerinin ve kapasitelerinin artmasını sağlaması açısından son derece gereklidir (Yüksel, Bramwell ve Yüksel, 1999: 351).

Engellilerin turizme katılabilmesi için yapılacak düzenlemelerin mutlaka bir plan/planlama dahilinde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Planlama, hayatın her döneminde her zaman var olan bir kavramdır. Planlama yapılmadan gerçekleştirilmek istenen bir işin başarıya ulaşma şansı yok denecek kadar azdır. Turizmin gelişiminin de istenilen düzeyde olabilmesi, bu gelişimin bir planlama dahilinde gerçekleştirilmesiyle doğru orantılıdır. Turistik bir bölgenin gelişim sürecinin planlama çalışmaları kapsamında gerçekleştirilmesi, o bölgenin gelişiminin ve bölgedeki turistik ürünlerin yapısının istenilen düzeyde olmasını sağlamaktadır. Bu sayede söz konusu bölgedeki mevcut ve geliştirilmesi düşünülen turistik ürünler artan rekabet koşulları karşısında yok olma tehlikesinden uzaklaşmış olacaktır (Mercan, 2010: 1-2).

Turizm faaliyetlerinde bir arazi kullanımı söz konusu olduğu için, bu faaliyetlerde mutlaka turizm planlamasına gereksinim vardır. Bu yüzden planlama çalışmaları, turizmin ev sahibi topluma olan yararlarını arttırmakta, olumsuz sosyal, ekonomik ve çevresel etkileri azaltmakta ve/veya ortadan kaldırmaktadır (Mercan, 2010: 41). Turizm planlamasına verilen önem, engelli turizmiyle ilgili olarak yapılacakların başarısında doğrudan etkili olacaktır.

Çanakkale şehitlikler başta olmak üzere, tarihi özellikleri ve doğal yapısı ile önemli bir turizm destinasyonu olarak değerlendirilebilir. Turizm faaliyetlerine katılma konusunda böyle bir turizm alanını ziyaret etmenin, diğer bireyler kadar engelli bireyler için de önemli olacağı düşünülebilir. Engelli bireyleri ziyarete teşvik edebilecek önemli unsurlardan biri, ziyaret sürecinde hareketlerinin kısıtlanmaması veya en aza indirilebilmesi olacaktır. Turizme engelsiz bir katılım için ise, destinasyonda engelli bireylere yönelik gerekli düzenlemelerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu düzenlemelerin gerçekleştirilmesi de detaylı planlama çalışmalarına ve planlama sürecinin iyi yönetilmesine bağlıdır.

Dolayısıyla, engelli bireylerin turizme katılımı sürecinde, Çanakkale destinasyonlarında var olan düzenlemelerin yeterlilik durumunun tespiti ve elde edilen veriler ışığında, Çanakkale destinasyonlarının engelli turizmi konusunda geliştirilebilmesi için öneriler oluşturulması bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır.

## 2. ENGELLİLİK KAVRAMI

Literatürde engelli kavramı ile birlikte kullanılan ya da benzer anlamda kullanılan kavramlar bulunduğu belirtilmektedir (Kula, 2005: 58). Özürlülük veya sakatlık kavramlarıyla da ifade edilen engellilik, yeni düzenlemelerin de gerçekleşmesi sonucu daha kapsamlı bir şekilde tanımlanmıştır (Seyyar, 2006: 17). Önemli olan, bireyin fiziksel veya zihinsel özelliklere bağlı olarak diğerlerinden farklı görülmesi veya farklı olması değil, bireyin bu durum sonucu ortaya çıkan sosyal konumudur. Bu açıdan engellilik kavramının sosyo-kültürel, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik açıdan, sosyal tanımlaması önem taşımaktadır (Burcu, 2007: 7).

Özür veya engel, bireyin yaşadığı sürece toplumda yaş, cinsiyet anlamında, sosyal ve kültürel anlamda gerçekleştirilmesi gereken faaliyetleri, yetersizlik nedeniyle yerine getirememesi durumudur (Ulutaşdemir, 2007: 120). Dünya Sağlık Örgütü'nün hastalık sonuçlarına dayanan tıbbi yöne ağırlık vererek, kabul gören tanımlamalar yaptığı görülmektedir. I. Özürlüler Şurası'nda (1999: 74) bu tanımlara yer verilmiştir. Buna göre yetersizlik (impairment), psikolojik, fizyolojik ve anatomik (fiziksel) yapı veya işlevlerdeki eksikliği ve normal olmama durumunu ifade etmektedir. Özürlülük (disability), bir aktiviteyi normal şekilde veya normal kabul edilen sınırlar içinde gerçekleştirmekteki sınırlılık veya yetersizliktir. Engellilik (handicap) ise, bir yetersizlik veya özür nedeniyle yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kişiden beklenen rollerin kısıtlanması ya da yerine getirilememesi halidir. Görüldüğü gibi Dünya Sağlık Örgütü'nün yaptığı bu tanımlamalara göre; özürlülük kavramı ile bireyin bir faaliyeti gerçekleştirmedeki sınırlılığı ifade edilirken, engellilik kavramı ile bu yetersizlik veya sınırlılıkların yanı sıra sosyal faktörler de önem kazanmaktadır.

## 3. İLGİLİ YAZIN

Mevcut yazın incelendiğinde, engelli turizmine ilişkin çeşitli çalışmaların olduğu görülmektedir. Blichfeldt ve Nicolaisen (2010), "Engelli Seyahati: Kolay Değil, Fakat Yapılabilir" dikkat çekici başlığıyla, engellilerin boş zamanlarını değerlendirmek için seyahat etme konusundaki duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını araştırmıştır. Görüşme yönteminin kullanıldığı araştırmada, engelliler için tatile çıkmanın, özellikle günlük yaşantıdan uzaklaşmaları, kendilerini güvenli, bağımsız ve "yapılabilir" hissetmeleri için gerekliliği ortaya koyulmuştur. Çalışmada kuruluşların konuyla ilgili bilgilendirme, tur düzenleme gibi alanlarda önemli yeri olduğu belirtilmiştir. Yorumsal analiz niteliğinde olan

bir başka araştırma (Daniels vd. 2005), fiziksel engellilerin seyahat kısıtları ve memnuniyetleri üzerine gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, uluslararası bir seyahat acentası tarafından, web sitesi üzerinden araştırmacılara sunulan hesap kodlarının yorumlanması yapılmıştır. Çoğunluğu bedensel engelliler tarafından yazılmış öykülere göre, seyahatlerin genellikle kronikleşmiş şekilde ulusal ve uluslararası destinasyonlara olduğu gözlemlenmiştir.

Ülkemizde ise Yaylı ve Öztürk (2006) tarafından, konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakışına yönelik bir araştırma bulunmaktadır. Anket yoluyla yapılan araştırmada, otellerin birçoğunun en az bir kez engellilere hizmet verdiği ortaya çıkmıştır. Otel yöneticileri, bir turizm pazarı olarak engellilerin farkında olunmadığını ve çevresel düzenlemelerin, personel eğitim düzeyinin bedensel engellilere hizmet sunmak için yetersiz olduğunu düşünmektedir. Araştırmada engelliler alanında uzmanlaşan acentaların olması gerekliliği olması üzerinde de durulmuştur.

Konu ile ilgili proje ve bazı tez çalışmaları da bulunmakta ve bu çalışmalarda da genellikle konaklama işletmeleri ile yapı tasarımları ele alınmaktadır (Arıcı, 2010; Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Atak, 2008; Eryılmaz 2010; Yörük, 2003). Artar ve Karabacakoğlu (2003) engellilerin toplumsal gelişimiyle ilgili bir proje gerçekleştirmiş, Türkiye’de özürülüler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarının araştırılmasını amaçlamışlardır. Çalışmada, engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştıracak veya hareket kısıtlarını en aza indirebilecek düzenlemelere yer verilmiştir.

Atak (2008) tarafından gerçekleştirilen tez çalışmasında, Marmaris’teki otellerin bedensel engelli turizmüne bakışı, otellerin bedensel engellilere uygunluğu ve engellilere ayrılan kapasite gibi özellikler incelenmiştir. Sonuçta, çalışmanın kapsamındaki otellerin yarısından fazlasında otelde engellilere ayrılan bir odanın bulunmadığı, fakat otellerin tamamına yakınının engellilere bir kez de olsa hizmet verdiği ortaya çıkmıştır. Bu durum, Yörük’ün (2003) gerçekleştirdiği çalışmayla benzerlik göstermekte ve altyapı yetersizliğini ortaya koymaktadır. Engelli turizmüne yönelik altyapı yetersizliği olduğunu ortaya koyan başka bir araştırma ise Arıcı (2010) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerini anlamak üzere Arıcı’nın (2010) yaptığı tez çalışmasında, anket uygulaması sonucuna göre; altyapının yetersiz olduğu ve seyahat acentalarının engellilere yönelik yeterli ürün sunmadığı, ayrıca araçların engelliler için uygun olmadığı ortaya çıkmıştır.

Eryılmaz (2010) tarafından gerçekleştirilen farklı bir çalışma ise, turizmde engelli pazarına dikkat çekmektedir. Söz konusu çalışmada, Bodrum’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin ve tatil köylerinin engelli turizm pazarı açısından değerlendirilmesi ve bu tesislerin yöneticilerinin konu hakkındaki görüşlerinin alınması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, otel yöneticilerinin engelli pazarının önemini farkında olmadıkları ve turistik işletmelerin engellilerle ilgili

yasal mevzuata genelde uymalarına rağmen, konu ile ilgili yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz olduğu ortaya çıkmıştır.

Ülkemizde engelli turizminin gelişimine dair fiili çalışmalar yapıldığı da görülmektedir. “Herkes Engelsiz Tatil” anlayışı ile Marmaris İçmeler’de faaliyet gösteren ACT Access Centres Türkiye Panorama Park Oteli, 2007 yılında otelin engellilere yönelik hazırlanması çalışmalarına başlamıştır. Engelli bireylere yönelik hizmet ve aktivitelerin bulunduğu otelde, transfer için tamamen engellilere yönelik araçlar bulundurulmuş bireysel hareketler daha engelsiz kılınmaktadır (Behramoğlu, 2007: 41).

Engelli turizmüne yönelik yapılan çalışmalarda, yapılarıdaki düzenlemeler incelenmekle birlikte, engelli bireylerin turizm algısına da yer verildiği görülmektedir. Engelli bireylerin turizme katılımlarını teşvik edebilmek için turizm faaliyetlerinin her yönüyle ve bir bütün olarak incelenmesinin gerekeceği söylenebilir. Turizmin sadece konaklamadan oluşmadığı dikkate alındığında ise, konunun engelli bireylerin seyahatleri sürecinde talep edecekleri konaklama, seyahat, yeme-içme, ziyaret ve diğer turistik faaliyetleri içeren turistik ürünlerin tamamının irdelenmesi öngörülmüştür. Başka bir ifadeyle araştırmanın kapsamını, bedensel, görme, işitme, dil-konuşma ve zihinsel engelli bireylerin turizme katılımlarında kullanabileceği ürünler ve bunlara yönelik düzenlemeler oluşturmaktadır.

#### **4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Bu çalışmayla engelsiz bir yaşam ve engelsiz turizm anlayışının gelişmesine katkı sağlamaya çalışılmaktadır. Engelli bireylerin her faaliyet gibi turizm faaliyetlerine katılımlarının daha kolay kılınabilmesi ve bu faaliyetlere katılım sürecinde rahat hareket edebilmeleri için de bazı düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu nedenle çalışmada, Çanakkale ilindeki engelli bireylere yönelik destinasyonlardaki durumun tespiti ve yapılması gereken düzenlemeler değerlendirilmektedir.

Araştırmanın evrenini, Çanakkale’de yerli ve yabancı ziyaretçilerin talep ettikleri ve kullandıkları turistik destinasyonlardaki müze ve ören yerleri ile söz konusu çekiciliklerin yöneticileri oluşturmaktadır. Çanakkale’de bulunan turizm destinasyonlarında engelli bireylere yönelik gerçekleştirilen düzenlemelerin durumu araştırılarak, engelli turizminin gelişimine yönelik öneriler getirilmesi planlanmıştır. Önerilerde mevcut durum, diğer ülkelerdeki ve Türkiye’deki uygulamalar, yasal dayanaklar ve talep yapısı da dikkate alınmıştır. Araştırmada, Çanakkale’deki ziyaret noktalarının tamamına ulaşımın zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik açılarından zorlukları olacağı dikkate alınarak, kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi (Yıldırım ve Şimşek, 2000: 74) tercih edilmiştir. Marmara ve Ege Bölgeleri’nin buluşma noktası özelliği taşıması ve evreni temsil etme özelliğinin yüksek olacağı dikkate alınarak, Çanakkale ilindeki ziyaretçi

yoğunluğu olan müze ve ören yeri ile iki ve daha üstü yıldızla sahip otel işletmeleri ve işletme yöneticileri araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Turizme katılım sürecinde bireyin öncelikli olarak katıldığı faaliyetler ele alınarak, güzergâhtaki konaklama işletmeleri ve çekim merkezleri değerlendirmeye alınmıştır. Çanakkale iline ait iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller ve özel belgeli otellere ulaşmak için, Turizm Bakanlığı, Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, Çanakkale Valiliği ve Çanakkale Belediyesi'ne ait verilerden yararlanılmıştır. Bunun yanı sıra 2011 yılı Türkiye otellerini listeleyen [www.hotelguide.com](http://www.hotelguide.com) sitesindeki otel listeleri incelenmiştir. Engellilere yönelik talebi karşılayabilme ihtimali olan ve belirli düzeyde hizmet standardı sunan 2 yıldız ve üstü belgeye sahip olduğu tespit edilen otuz tane otelde, Truva ören yeri ve Assos ören yerinde ve ayrıca iki adet müzede yetkililerle yüz yüze görüşme ve gözlem yapılmıştır. Haziran 2012'de açılan Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi'nde yetkililerle yapılan görüşmeler ve gözlemler de çalışmaya dahil edilmiştir. Görüşmelere ilaveten, yoğun iç turizm talebi olan Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'ndaki (GYTMP) sekiz adet çekim merkezinde ise yalnızca gözlem yapılmıştır.

Araştırmanın geçerliliği açısından görüşme formu, yazın taramasına bağlı olarak ve konu hakkında deneyimli olduğu bilinen uzmanların ve akademisyenlerin görüşlerinden yararlanılarak araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Sorular, engellilere yönelik gerekli temel düzenlemeler esas alınarak geliştirilmiştir. Görüşme formu, engellilerin turizm faaliyetlerine katılım sürecinde sıklıkla kullanabileceği faaliyet alanlarına göre yapılandırılmış özellikte ve iki ayrı şekilde hazırlanmıştır. Turizme katılım esnasında birey için oldukça önem taşıyan konaklama işletmelerine yönelik hazırlanan form ve gezilip görülebilecek çekim merkezlerine yönelik hazırlanan formlar toplam yedişer sorudan oluşmaktadır. Bu yönlendirme sorularının yer aldığı görüşmelere ilişkin elde edilen veriler, görüşme ve gözlemler esnasında kayıt altına alınmış ve görüşme sonrasında tasnif edilmiştir. Elde edilen verilerin betimsel analizi yapılarak, verilere ilişkin bulgular değerlendirilmiştir.

Araştırmanın güvenilirliği açısından toplanan veriler betimsel bir yaklaşımla doğrudan sunulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın güvenilirliğini artırmak için, araştırma birden fazla kişiyle yapılmış ve gözlem yoluyla elde edilen bulguların yapılan görüşmelerde de teyit edilmesine dikkat edilmiştir.

Bu çalışmada, beddensel, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli bireylerin, turizme katılımlarını kolaylaştırmak üzere yapılması gereken düzenlemeler üzerinde durulmaktadır. Araştırma kapsamında yapılan gözlem ve görüşmeler sonucu elde edilen verilere ilişkin bulgulara ve sonuçlara yer verilmiştir.

## 5. BULGULAR

Çanakkale’de bulunan otuz otel yetkilisiyle yapılan görüşme sonucunda, yirmi bir otelde en az bir kez engellilere hizmet sunulduğu beyan edilmesine rağmen, görüşme yapılan yirmi iki otelde engelliler için düzenlenmiş bir odanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu durum, otellerin gerekli engelli odası olmamasına rağmen bir şekilde engellilere hizmet vermiş olduğunu göstermektedir. Otellerin genel kullanıma açık alanlarının olduğu dikkate alındığında engelli turiste hizmet sunmaları gayet doğaldır. Fakat otellerin, özellikle engellilere yönelik ve standartlara uygun bir şekilde düzenlenmiş engelli odalarına sahip olması gerekmektedir. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ’de (25.10.2005) de belirtildiği gibi; yasal olarak da otellerin oda sayısının % 1’i oranında engelli odasına sahip olması gerekmektedir. Bu açıdan, otellerin genellikle engelli bireylere hizmet sunduğu halde, engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek standartlara tam anlamıyla uymadığı gözlemlenmiştir. Görüşmeler esnasında, engelli bireylerin otellere çoğunlukla bir grubun içinde ve bir refakatçiyle (anne, baba veya yardımcı) geldiği tespit edilmiştir. Bu durum, oda ve oda içi mobilyaların gerekli standartlara uygun olmaması veya yetersiz nitelikte olması ile açıklanabilir. Söz konusu düzenlemelerin yetersizliği, engelli bireylerin hareketlerini kısıtlamakta ve zorlaştırabilmektedir. Engelli bireylerin, bu nedenle otel konaklamasında bir yardımcı veya refakatçiye ihtiyaç duymuş olabileceği söylenebilir. Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelli pazarına bakış açılarını ölçmek amacıyla Yaylı ve Öztürk (2006) tarafından yapılan araştırma sonuçları, bu araştırmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Buna göre; araştırmadaki üç, dört ve beş yıldızlı otellerin büyük çoğunluğunun en az bir kez engelli bireylere hizmet sunduğu görülmektedir.

Otele bireysel olarak, kendi aracıyla gelmek isteyen engelli bireylerin de olabileceği göz önüne alındığında, engelli ziyaretçilerin otelde araçlarını bırakabilecekleri ve standartlara uygun engelli park alanlarının bulunması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Tablo 1’de, otellerle yapılan görüşmelerde elde edilen ve otopark alanlarında engelli park alanı bulundurulmasına yönelik bulgular gösterilmiştir.

**Tablo 1:** Otelerde Engellilere Yönelik Park Alanları

Otel Türü	2 Yıldızlı Oteller	3 Yıldızlı Oteller	4 Yıldızlı Oteller	5 Yıldızlı Oteller	Özel Belgeli Oteller	Toplam
Var	0	0	0	1	1	2
Yok	5	11	4	0	8	28

Araştırma kapsamında bulunan otellerin neredeyse tamamının otopark alanında, engellilere yönelik ayrılmış bir park alanı bulunmadığı görülmektedir. Yörük’ün (2003) yaptığı araştırma sonuçlarına göre de, araştırma kapsamındaki otellerden üçünde otoparkların engellilerin kullanımına uygun olduğu, yedi otelde ise otoparkların engellilerin kullanımına uygun olmadığı tespit edilmiştir. Her iki

araştırmada da benzerlik gösteren bu sonuçlar göz önüne alındığında, otellerde engelli otopark alanı konusuna yeterli özenin gösterilmediği açıkça görülmektedir.

Otel içinde, engelli bireylerin rahatça ulaşabilecekleri genel bir engelli tuvaletinin bulunması da oldukça önem taşımaktadır. Engelli bireyin ihtiyaç duyduğunda ulaşabileceği genel bir engelli tuvaleti bulunduran oteller Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2:** Otellerdeki Engelli Tuvaletleri

Otel Türü	2 Yıldızlı Oteller	3 Yıldızlı Oteller	4 Yıldızlı Oteller	5 Yıldızlı Oteller	Özel Belgeli Oteller	Toplam
Var	0	2	3	1	2	8
Yok	5	9	1	0	7	22

Bu rakamlar, otellerin engelli tuvaleti bulundurma konusunda yetersiz olduğunu göstermektedir. Yörük'ün (2003) İstanbul'daki beş yıldızlı otellerle gerçekleştirdiği araştırmasında ise, araştırma kapsamındaki dokuz otelde genel tuvaletlerin engellilerin kullanımına uygun olduğu, bir otelde ise genel tuvaletlerin engellilerin kullanımına uygun olmadığını tespit etmiştir. Araştırmalardaki farklı sonuçların, araştırma kapsamında bulunan otellerin yıldız seviyesiyle alakalı olduğu söylenebilir. Dört ve beş yıldızlı otellerin genelinde engellilere ayrılmış bir engelli tuvaleti bulundurulmaktadır. Otellerin yıldız sayısı azaldıkça engelli tuvaleti bulunma olasılığının azaldığı görülmektedir.

Engelli bireyler, bazı otellerde istedikleri alanlara ulaşma konusunda yükseklik, basamak veya çıkıntı gibi engellerle karşılaşabilmektedir. Ayrıca, sözü geçen engeller, yürümekte güçlük çeken bireylerin ve yaşlıların da hareketlerini zorlaştırabilmektedir. Bu tür engellerin, bireyin hareketini zorlaştırmasını engellemek üzere otellerde asansör veya rampa uygulamalarının bulundurulması yerinde olacaktır. Otellerde engellilere yönelik rampa ve asansör uygulamalarının bulundurulmasına ilişkin sonuçlar Tablo 3’te gösterilmiştir.

**Tablo 3:** Engellilere Yönelik Rampa ve Asansör Uygulamaları

Otel Türü	2 Yıldızlı Oteller	3 Yıldızlı Oteller	4 Yıldızlı Oteller	5 Yıldızlı Oteller	Özel Belgeli Oteller	Toplam
Var	3	8	4	1	1	17
Yok	2	3	0	0	8	13

Otellerin neredeyse yarısında engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştırmaya yönelik rampa veya asansör uygulamasının bulunmadığı görülmektedir. Yapılan gözlemler sürecinde de, rampaların yetersiz olduğu veya hiç bulunmadığı gözlemlenmiştir. Diğer bir açıdan, otellerin bulunduğunu belirttiği rampaların çoğunun, engelli bireylerin rahat hareket edebileceği niteliklere sahip olmadığı söylenebilir. Otel içinde bulunan asansörlerin de,

engelli bireyler tarafından kullanılabilmesi, fakat engelliler için yeterli özelliklere sahip olmadıkları açıkça gözlemlenmektedir. Asansörlerde bedensel engellilere, görme engellilere, işitme gücü çeken veya işitme engelli bireylere göre tam anlamıyla bir düzenleme bulunmamaktadır. Engelli bireylerin kullanımına açılan asansörler çoğunlukla, halihazırda var olan ve engellilere göre düzenlenmemiş olan asansörlerdir. Ayrıca, otellerde genellikle engellilerin de kullanabileceği bir asansör bulunmasına rağmen, bu alanlara ulaşımında rampaların bulunmaması veya yetersiz olması, engelli ziyaretçilerin asansöre ulaşımını da zorlaştırmaktadır.

Otellerin genelinde, engellilerin turizm faaliyetlerine katılımını kolaylaştırmaya yönelik işaretleme, genel bir telefon ve alarm sistemi gibi önemli düzenlemelerin de yeterli olmadığı gözlemlenmiştir. Bu bulguya dayanarak, otel yönetimlerinin engellilere yönelik hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları da söylenebilir.

Çanakkale’de turizme katılan engelli bireylerin konaklama yapabileceği düşünülen otellerin neredeyse tamamında engellilere yönelik düzenlemeler açısından yeterli bir altyapıya sahip olunmadığı görülmektedir. Engelli bireylere hizmet sunulmasına rağmen, gerekli düzenlemelerin olmadığı veya yetersiz olduğu gözlemlenen otellerin engellilere yönelik düzenlemeler konusunda geliştirilmesi gerekmektedir. Yalnızca turizm yapılarında yapılacak iyileştirmelerin yeterli olmayacağı da göz önünde bulundurulmalıdır. Engellilerin seyahatini kolaylaştıracak ulaşım araç ve tesisleri ile genel altyapı unsurlarının da engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi önem taşımaktadır.

Bir yolculuk veya ziyaret sürecinde gerçekleştirilebilecek faaliyetler, bir turizm destinasyonu açısından çekicilik unsuru olmaktadır (Vignuda 2001: 5). Bu nedenle, turizme katılımın yalnızca konaklama yönüyle ele alınmasının yeterli olmayacağı söylenebilir. Gelen ziyaretçileri çeken unsurlardan birisi de tarihi özelliklere sahip ören yerleri ve müzeler gibi ziyaret merkezleridir. Engelli bireyler de diğer bireyler gibi, gitmiş oldukları destinasyonun söz konusu çekim merkezlerini ziyaret etmek isteyeceklerdir. Ziyaret merkezlerinde engelli bireylere yönelik düzenlemelerin bulunmaması, engelli ziyaretçilerin hareketlerini kısıtlayacak ve bu tür faaliyetlere katılımını zorlaştıracaktır.

Turizme katılımın seyahatle başlayacağı söylenilebilir. Çanakkale’de turizme katılan engelli bireyin Eceabat’taki Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı turuna katılımının zorluklarla dolu olacağı görülmüştür. Feribota iniş-binişlerde engeller bulunmakla birlikte, tur araçlarında da engellilere ayrılmış bir koltuğun bulunmadığı gözlemlenmiştir. Tur güzergahında bulunan yerlerin neredeyse tamamında engellilere yönelik düzenlemeler bulunmadığı ve bu yerlerin yeterli bir altyapıya sahip olmadığı görülmektedir. Yalnızca Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi’nde, projenin her aşamasında yer almak suretiyle, engellilere yönelik düzenlemelere yer verildiği görülmektedir. Fakat, Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi’ne engelli ziyaretçilerin ulaşımı konusunda yeterli altyapıya sahip olmadığı söylenebilir.



Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılım sürecinde, Çanakkale'de çekicilik oluşturan dört tane çekim merkezinden söz edilebilir. Assos ve Truva ören yerlerinin ve Çanakkale Arkeoloji Müzesi ile Çanakkale Kent Müzesi'nin, Çanakkale için önemli çekim merkezlerinden olduğu ifade edilebilir. Söz konusu çekim merkezleri engelli bireyler açısından değerlendirildiğinde bazı eksikliklerin veya yetersizliklerin olduğu görülmektedir.

Görüşmelerde Assos'ta daha önce engelli münferit turistlere veya engelli turist gruplarına hizmet sunulmadığı belirtilmiştir. Fakat Çanakkale'nin diğer önemli çekim merkezi olan Truva'da, hem engelli münferit turistlere hem de engelli turist gruplarına daha önce en az bir kez hizmet sunulduğu ortaya çıkmıştır. Truva'da engelli bireylerin kullanabileceği bir yaya yolu ve uygun bir giriş bulunmasına rağmen, Assos'a giriş ve burada bulunan yaya yolu engelli bireyler için kullanıma pek uygun görünmemektedir. Son dönemlerde Truva ören yerindeki engellilere yönelik düzenlemelerin ihmal edilmesinden dolayı fonksiyonelliğini kaybettiği gözlemlenmiştir. Hareket alanlarında çiçek saksısı, çöp kutusu, çıkıntı, yükseklik vb. engelleyici unsurların bulunması engelli bireylerin çekim merkezlerini ziyaretlerini olumsuz etkileyebilecek unsurlardandır. Her iki ören yerinde de, engelli bireylerin hareketlerini kısıtlayabilecek unsurların bulunduğu gözlemlenmiştir. Söz konusu engelleyici unsurların, diğer bireylerin de hareketlerini zorlaştıracağı söylenebilir.

Engelli bireylerin, müze ve ören yerlerindeki hareketlerini kolaylaştırmak üzere rampa ve asansör uygulamalarının bulundurulması gerekmektedir. Rampa ve asansör gibi düzenlemelerin, engelli bireyler gibi aynı zamanda çocuk arabasıyla hareket eden veya hareket kısıtları bulunan bireylerin de hareketlerini kolaylaştırmaya yardımcı olacağı söylenebilir. Assos'ta bulunmayan rampa ve asansör uygulamaları, Truva'da bulunmakla birlikte, bu düzenlemelerin yetersiz olduğu görülmektedir.

Engelli bireylerin konaklama yaptıkları yer dışında geçirdikleri süreçlerde ihtiyaç duyacağı en önemli alanlardan biri tuvalet olacaktır. Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler başta olmak üzere, farklı engelleri bulunan bireylerin ziyaretleri esnasında kullanabileceği standartlara sahip engelli tuvaletlerinin çekim merkezlerinde bulunması bu açıdan önem taşımaktadır. Truva'da engelli bireylere yönelik ayrılmış genel bir tuvalet bulunmakla birlikte, Assos'ta böyle bir uygulama görülmemektedir.

Çanakkale Kent Müzesi'nde daha önce engelli münferit turistlere ve engelli turist gruplarına hizmet sunulduğu, Arkeoloji Müzesi'nde ise daha önce engelli bireylere hizmet sunulmadığı tespit edilmiştir. Her iki müzede de, engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştıracak düzenlemelerin yetersiz olduğu veya bulunmadığı görülmektedir. Müze içerisinde engelleyici unsurlar (çöp kutusu, çiçek saksısı vb.) bulunmamasıyla birlikte; engelli bireylerin müze içi hareketlerini kolaylaştıracak olan rampa ve asansör uygulamalarının iki müzede de bulunmadığı ortaya çıkmıştır. Her iki müzeye ulaşımında, engelli bireylerin

kullanabileceği uygun nitelikte bir yaya yolu bulunmamaktadır. Kent Müzesi'nde engelli bireylerin kullanımı için düzenlenmiş genel bir engelli tuvaleti bulunmakla birlikte, depo amaçlı kullanılması sebebiyle engelli bireylerin kullanıma uygun olmadığı görülmektedir. Arkeoloji Müzesi'nde ise engelli bireylerin kullanımı için düzenlenmiş genel bir engelli tuvaleti bulunmamaktadır.

Çekim merkezlerine yapılan ziyaretlerin çoğunlukla gününbirlik olması sebebiyle, bu alanların engelli bireylerin grup haricinde daha bağımsız hareket edebileceği yerler olacağı söylenebilir. Bu sebeple engelli bireylerin araçlarını park edebilecekleri ve park sonrasında çekim merkezlerine girişte karşılaşılabilecek zorlukların en aza indirildiği engelli park alanlarının bulunması gerekecektir. Çanakkale'de incelenen çekim merkezlerinin tamamında engelli bireylere yönelik standartlara uygun şekilde ayrılmış park alanı ve engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştırmaya yönelik işaretlemeler bulunmamaktadır. Engelli bireyleri yönlendirici nitelikte olan işaretlemelerin bulunmaması, engelli bireylerin Çanakkale'deki çekim merkezlerini ziyaretlerini zorlaştırmaktadır.

Engelli bireylere yönelik düzenlemeler çoğunlukla bedensel engellilere yönelik olarak değerlendirilmektedir. Fakat farklı engelle sahip bireylerin, farklı istek ve gereksinimleri olacağı düşünülmelidir. Bu açıdan, çekim merkezlerinde engelli bireylere yönelik bulundurulması gerekebilecek bir başka uygulama audio sistem olacaktır. Çekim merkezlerine olan ziyaretlerde kullanılacak, ayarlanabilir ses oranına sahip audio sistem uygulamasının bulunması, işitme güçlüğü çekenler ve işitme engelliler için önem taşıyan bir unsurdur. Çanakkale'de görüşme yapılan çekim merkezlerinin tamamında böyle bir uygulamanın bulunmadığı belirtilmiştir.

Eceabat ilçesindeki Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'ndaki Mecidiye Tabyası, Seyit Onbaşı, Şahindere/Mustafa Efendi Şehitliği, Şehitler Abidesi, Seddülbahir/Yahya Çavuş Anıtı, 57. Alay Şehitliği, Conkbayırı (Yazıtları), Bigalı Köyü/Atatürk Evi olmak üzere sekiz tane savaş yeri yalnızca gözlem yapılan ziyaret merkezlerini oluşturmaktadır. Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi'nde ise hem görüşme, hem de gözlem yapılmıştır. Çekim merkezlerine yapılan ziyaretlerin gününbirlik olabilmesi sebebiyle, bu alanların engelli bireylerin daha bağımsız hareket edebileceği yerler olacağı söylenebilir. Engelli bireylerin söz konusu alanlara olan ziyaretlerinde rahat hareket edebilmesi için ise, detaylı planlama çalışmalarının yapılması gerekmektedir.

Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nda bireysel ziyaretlerde bulunacak engelli bireylerin araçlarını park edebilecekleri ve park sonrasında çekim merkezlerine girişte karşılaşılabilecek zorlukların en aza indirildiği engelli park alanlarının bulunması gerekecektir. Diğer yandan, engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştırmaya yönelik işaretlemeler, genel bir engelli tuvaleti ve audio sistem gibi düzenlemelerin de bulunması önem taşımaktadır. Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nda yer alan ve Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi dışında kalan sekiz tane çekim merkezinde yapılan gözlemler sonucu, engelli bireylere yönelik

işaretlemelerin, park alanlarının, engelli tuvaletlerinin ve audio sisteminin bulunmadığı gözlemlenmiştir.

Rampa ve asansör gibi düzenlemelerin, engelli bireyler gibi aynı zamanda çocuk arabasıyla hareket eden veya hareket kısıtları bulunan bireylerin de hareketlerini kolaylaştırmaya yardımcı olacağı söylenebilir. Bu nedenle, çekim merkezlerinde hareket alanlarının müsaitliği kadar, engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştırmaya yönelik rampa, asansör gibi uygulamaların da bulunması gerekecektir. Hareket kolaylığı açısından önem taşıyan rampa ve asansör uygulamalarının, genel olarak çekim merkezlerinde bulunmadığı gözlemlenmiştir. Çanakkale'de gözlem yapılan yalnızca iki tane çekim merkezinde rampa uygulamasına rastlanmakla birlikte, bu uygulamaların yeterli olmadığı gözlemlenmiştir.

Çanakkale ilindeki ziyaret merkezlerinde ve Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'ndaki ziyaret merkezlerinde, gereken altyapının engelli turizmi için yetersiz olduğu ifade edilebilir. Söz konusu çekim merkezlerindeki engelleyici unsurların engellilerin hareketlerini zorlaştırması, engelli bireylerin çekim merkezlerini ziyaretleriyle ilgili talebi olumsuz yönde etkileyeceği söylenebilir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir engeli bulsun ya da bulunmasın tüm bireyleri kapsayan bir toplum planı uygulanması, bireylerin yaşamını eşit koşullarda sürdürülebilmelerini sağlayacaktır. Engelli bireylerin de diğer bireyler gibi istek ve ihtiyaçlarını bağımsızca karşılayabilmesi, onların özgüvenini artırarak toplumla bütünleşmelerine destek olacaktır. Toplumda her bireyin eşit koşulları paylaşması, toplumun genel barış ve refahı açısından da önem taşımaktadır. Bu nedenle, toplum içinde bir engeli bulunması sebebiyle yaşamında kısıtlamalarla karşılaşan engelli bireylere yönelik düzenlemelerin, öncelikli olarak gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.

Engelli bireylerin, toplumda yaşayan diğer bireyler gibi seyahat etmek, tatile gitmek, alışveriş yapmak ve rekreasyon faaliyetlerini gerçekleştirmek gibi gereksinimleri vardır. Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları, sözü geçen istek ve ihtiyaçları gerçekleştirebilmeleri için önem arz etmektedir. Bu araştırma da, engelli bireylerin turizme katılabilmeleri için gerekli düzenlemeleri ve bu düzenlemelerin uygulanma durumunu incelemek üzere gerçekleştirilmiştir.

Bir tur güzergâhında geçiş noktası niteliği taşıyabilecek ve önemli çekim merkezlerine sahip olan Çanakkale ilinde bulunan otellerde, engelli odaları bulunmasına rağmen bu odaların engellilerin kullanımına pek uygun olmadığı görülmüştür. Burada bulunan otellerde engelliler, işaretlemelerin yetersizliği, park yeri sıkıntısı ve eğitilmiş çalışanın bulunmaması gibi sıkıntılarla karşılaşmaktadır. Engelli bireylerin Çanakkale'de bulunan otellerde sorun yaşamayacağı alanlar, yalnızca engelli tuvaletleri ve hareket alanlarıdır.

Otellerdeki düzenlemelerin çoğunlukla bedensel engellilere yönelik olduğu görülmekle birlikte, genel olarak destinasyonun engelli gruplarının tamamı açısından da yetersiz olduğu görülmüştür.

Çanakkale’de bulunan çekim merkezleri, engelli bireyler açısından birçok engelleyici ve kısıtlayıcı unsur barındırmaktadır. Engellilere yönelik işaretlemelerin, engelli park alanlarının ve işitme engelliler için audio sisteminin bulunmadığı ziyaret merkezlerinde, en önemli alanlardan olan engelli tuvaletleri de neredeyse hiç bulunmamaktadır. Engelli tuvaleti bulunan ziyaret merkezlerinde de, bu alanların kullanıma uygun olmadığı görülmüştür.

Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen bir yarışmanın kazanan projesi olan ve Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı’nda inşa edilen Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi’nde ise engelli hizmetlerinin örnek olabilecek nitelikte olduğu görülmüştür. Daha önce hem engelli münferit turistlere, hem de engelli turist gruplarına hizmet sunulduğu belirtilen merkezde, engelli bireylere yönelik neredeyse her düzenlemeye yer verildiği gözlemlenmiştir. Genellikle düzenlemelerin bedensel engellilere yönelik olduğu görülen alanların yanı sıra, Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi’nde görme, dil, konuşma, işitme ve zihinsel engelli bireylere yönelik düzenlemelere yer verildiği görülmüştür. Engelli bireylere yönelik işaretlemelerin, engellilerin kullanımına uygun telefonların, genel engelli tuvaletlerinin, otopark alanının ve engelli asansörlerinin bulunduğu görülen merkezde, bireylerin ihtiyaç halinde başvurulabileceği görevlilerin de her zaman hazır bulunduğu belirtilmiştir. Tehlike anında uyarı amaçlı alarm sistemlerinde özellikle görme ve işitme engelli bireylere yönelik önlemler alındığı da belirtilmiştir. Buna göre, herhangi bir tehlike anında ışıklı ve sesli bir şekilde görsel uyarı yapılmaktadır.

Çanakkale’de bulunan konaklama işletmeleri ve ziyaret merkezlerinin engellilere pek uygun olmadığı görülmektedir. Engellilerin hareket kısıtları dikkate alındığında, ziyaretlerinin uzun olması ve Çanakkale’nin diğer turistik çekim merkezlerine olan uzaklığı, Çanakkale’de engellilere yönelik ürünlerin geliştirilmesini kaçınılmaz kılmaktadır. Engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarının artması için, sadece turizm yapılarında yapılacak iyileştirmelerin yeterli olmayacağı çok açıktır. Dolayısıyla, engellilerin seyahatini kolaylaştıracak ulaşım araç ve tesisleri ile genel altyapı unsurlarının da engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Yapılarda bulunan engelli bireylere yönelik düzenlemelerin, daha sonra değil de, yapı inşaat halindeyken gerçekleştirilmesi işletmeye daha az maliyet yükü getirecektir.

Otellerde, engelli bireylere yönelik oda sayısının artırılması sağlanmalıdır. Engelli odaları, diğer misafirler tarafından da kullanılabilmesi için, işletmenin oda sayısında azalma meydana getirmeyecektir. Ayrıca, engelli bireylere yönelik gerçekleştirilen düzenlemelerin yalnızca bedensel engellileri kapsamı yeterli olmayacaktır. Farklı istek ve ihtiyaçlara sahip olabileceği göz önünde bulundurularak, görme engelliler, dil ve konuşma engelliler, işitme engelliler ve

zihinsel engellilere yönelik düzenlemeler de takip edilerek uygulanmalıdır. Başka bir açıdan, diğer bireylerin gezip gördüğü doğal güzellikleri ve tarihi yapıları ziyaret edebilmenin engelli bireylerin de hakkı olduğu unutulmamalıdır. Bu türlü bir sosyal yaklaşım, engelli bireylerin de diğer bireyler gibi bağımsızlaşmasına ve dolayısıyla da toplumla bütünleşmesine destek olacaktır.

Yapılan bu çalışma ile engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarını kolaylaştırmak üzere konaklama işletmelerinde ve diğer merkezlerinde yapılabilecek düzenlemeler ve bunların mevcut durumu incelenmiştir. Zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik gibi kısıtlarla karşılaşılması nedeniyle yalnızca belirli bir bölgenin incelendiği bu çalışmada eksik kalan yönler, turizm faaliyetlerinin tamamını içeren daha geniş kapsamlı çalışmalarla giderilebilir. Gelecekte araştırmacıların araştırma kapsamlarını genişleterek, engellilere yönelik arzın yeterlilik durumunun ve engelli bireylerin görüş ve beklentilerinin tespit edilmesinin incelenmesine ihtiyaç vardır.

## 7. KAYNAKLAR

- ARICI, S. (2010). Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma, (*Yüksek Lisans Tezi*). Gazi Üniversitesi ,Ankara.
- ARTAR, Y. ve KARABACAKOĞLU, Ç. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması, (*Özürlülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje*), Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- ATAK, V. (2008). Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı, (*Yüksek Lisans Tezi*), Muğla Üniversitesi, Muğla.
- BEHRAMOĞLU, B. (2007). Herkese Engelsiz Tatil, *TÜRSAB Türkiye Seyahat Acentaları Birliği*, 280: (s:40-42).
- BLICHFELDTI, B. S. ve NICOLAISEN, J. (2010). Disabled Travel: Not Easy, But Doable, *Current Issues in Tourism*, 1-24.
- BURCU, E. (2007). *Türkiye’de Özürlü Birey Olma Temel Sosyolojik Özellikleri ve Sorunları Üzerine Bir Araştırma*, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara.
- DANIELS, M. J.; RODGERS, E. B. D.; WIGGINS, B.P. (2005). Travel Tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities, *Tourism Management*, 26, (s:919-930).
- ERYILMAZ, B. (2010). Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği, (*Yüksek Lisans Tezi*), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- KULA, M. N. (2005). *Bedensel Engellilik ve Dini Başa Çıkma*, Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları, İstanbul.
- MERCAN, Ş. O. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Bölgesel Planlama ve Turistik Ürün Oluşumu: Altınoluk Örneği Üzerine Bir Araştırma, (Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- SEYYAR, A. (2006). *Özrürlürelere Adanmış Sosyal Politika Yazıları*, Adapazarı Büyükşehir Belediyesi, Adapazarı.
- T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü; T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (2002). *Türkiye Özürlüler Araştırması*.
- TC. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (1999). *I. Özürlüler Şurası: Çağdaş Toplum Yaşam ve Özürlüler: Komisyon Raporları Genel Kurul Görüşmeleri*, 29 Kasım - 02 Aralık.
- TÜRSAB Ar.-Ge. Departmanı. (2008). *Dünyada ve Türkiye’de Engelsiz Turizm Pazarı*.
- ULUTAŞDEMİR, N. (2007). Engelli Çocukların Eğitimi, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2 (5), (s:119-130).
- VIGNUDA, J. L. (2001). Promotion of Barrier-Free Tourism for People With Disabilities in the Asian and Pacific Region, *Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries*, Suva, Fiji 17-18 October.
- YAU, M. K.; MCKERCHER, B.; PACKER, T. L. (2004). Traveling With a Disability More Than an Access Issue, *Annals of Tourism Research*, 31 (4), (s: 946-960).
- YAYLI, A. ve ÖZTÜRK, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), (s: 87-98).
- YILDIRIM, A. ve ŞİMŞEK, H. (2000). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık.
- YÖRÜK, U. K. (2003). Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi, (*Yüksek Lisans Tezi*), Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- YUKSEL, F., BRAMWELL, B. ve YUKSEL, A. (1999). Stakeholder Interviews and Tourism Planning at Pamukkale, Turkey. *Tourism Management*, 20, (s: 351-360).

# MÜŞTERİNİN FİRMAYA ŞİKÂYET ETME EĞİLİMİNİ ETKİLEYEN BİREYSEL FAKTÖRLER ÜZERİNE UYGULAMALI BİR ÇALIŞMA

İsmail GÖKDENİZ\*  
Tülin DURUKAN\*\*  
İbrahim BOZACI\*\*\*

## ÖZET

*Tüketicinin ve tüketici odaklılığın öneminin anlaşılması, satın alınan mal veya hizmetle ilgili müşteri sorunlarının çözüme kavuşturulması çabaları gibi savunmasal pazarlama stratejilerinin önemini artırmaktadır. Bu noktada karşılaşılan temel sorun müşterilerin satın alınan ürünle ilgili yaşadığı sorunları firmaya iletme yerine sessiz kalma, firmayı terk etme, tanıdıklarını uyarma gibi işletmeler için son derece zararlı davranışlar sergilemesidir. Bu çalışmanın temel amacı, müşterilerin şikâyetlerini firmaya iletme eğilimini etkileyen bireysel faktörlerin belirlenmesi suretiyle, müşteri şikâyet davranışının aydınlatılmasıdır. Böylece müşterilerin sorunlarını firmaya iletmemesinin olumsuz sonuçlarının önlenmesinin yanında müşteri sorunlarının çözülmesi, anlaşılması ve tekrar meydana gelmesinin engellenmesi kolaylaşacaktır. Bu doğrultuda bu çalışmada, şikâyetlerin firmaya iletilmemesi sorunu teorik olarak incelenmiş ve şikâyet etme eğilimini etkileyen kişisel değişkenler tespit edilmiştir. Ardından bu değişkenlerle firmaya şikâyet etme eğilimi arasındaki ilişkileri araştırmak amacıyla Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri üzerinde uygulanan anket çalışması ile toplanan birincil veriler üzerinde istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Sonuçta kişilik, kontrol odağı, benlik saygısı, tüketici bilinci, cinsiyet rolü, dayanışmacı anlayış, yasal farkındalık gibi kişisel faktörler ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Müşteri Şikâyet Davranışı, Firmaya Şikâyet Etme Eğilimi

\* Yrd. Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi İ.İ.B.F., İşletme Bölümü

\*\* Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi İ.İ.B.F., İşletme Bölümü

\*\*\* Araş. Gör., Kırıkkale Üniversitesi İ.İ.B.F., İşletme Bölümü

---

**AN EMPIRICAL ANALYSIS ON INDIVIDUAL FACTORS AFFECTING CUSTOMER COMPLAINING PROPENSITY TO FIRM**

---

**ABSTRACT**

*Understanding consumer and importance of the customer orientation, increases the importance of defensive marketing strategies which is about struggles to solve purchased goods or services. At this point, the main encountered problem is that, consumer presents very harmful behaviors for firms like remaining silent, leaving firm, warning acquaintanceship instead of transferring problems to firm about purchased products. The main purpose of this study is clarifying the customer complaint behavior by determining the individual factors that affect the transferring of customer problems to firm. Thus, in addition to prevent the negative outcomes of not being transferred of consumer problems to firm, it would be easier to solve, understand and prevent reoccurrence consumer problems. In this study, the problem of not transferring of complaints to firm is examined theoretically and individual variables that affect this problem are identified. Then, statistical analyses are conducted on primary data collected through a survey which is applied on students of the Faculty of Economics and Administrative Sciences of Kirikkale University in order to investigate the relationships between the variables. As a result, meaningful relationships between propensity to complain to firm and individual factors like personality, locus of control, self-esteem, consumer awareness, sex role, collectivist understanding and legal awareness etc. are found.*

**Keywords:** *customer complaint behavior, tendency to complain to the company*

---

**1. GİRİŞ**

Müşteri şikâyet literatüründe daha çok şikâyetlere karşı nasıl tepki verilmesi gerektiği üzerinde durulmaktadır. Ancak müşterilerin şikâyetlerini firmaya ulaştırmadıkları zaman, sorunun tespiti ve çözülmesi şansı kaçırılmakta ve hem müşteri hem de firma için olumsuz sonuçlar meydana gelmektedir (Davidow ve Dacin, 1997; 24).

Prim ve Pras (1999) müşteri şikâyetlerinin açıkça firmaya iletilen bölümünü “dostça şikâyetler” (friendly complaints) olarak ifade etmektedir. İlgili çalışma firmanın izlemesi gereken dostça şikâyet davranışı stratejisi olarak; davranışsal olmayan müşteri davranışını davranışsal hale getirmek ve iletilmeyen şikâyetlerin firmaya iletilmesini sağlamaya çalışmak olarak özetlemektedir.

Müşteri genel olarak; şikâyetin zaman ve enerji harcayacak kadar değer ve anlam ifade etmemesi, nereye ve nasıl şikâyet edileceğinin bilinmemesi ve şikâyet edilse bile hiçbir sonuç alınamayacağı yönünde düşünce ve inançlar taşıması olmak üzere üç ana sebepten ötürü şikâyet etmemektedir (Lewis ve Morris, 1987).



Bunların yanında bireyin çekingen ve sıkılgan bir karaktere sahip olması ve başkalarının ne düşüneceği endişesini üst seviyelerde yaşaması da şikâyet etme eğilimini olumsuz etkileyen faktörler olarak gösterilmektedir (Bunker, 2008). Ayrıca alınan ürünün ucuz olması, problemin öneminin az olması, marka değiştirmenin kolay olması, satın alma deneyimi müşteri için önemsizliği, müşterinin şikâyet etmenin maliyeti, şikâyet etme ile ilgili psikolojik veya sosyal bir risk olduğunu algılaması (Barış, 2006) gibi nedenler de gösterilmektedir.

Doğan ve diğerleri (2007) müşteri şikâyet etme eğiliminin; müşterinin kişiliği, kontrol odağı, davranışsal faktörler, insanlar arası ilişkiye duyarlılık, fiyat bilinci ile ilişkili olduğunu belirtmiş ve bu değişkenler üzerine yoğunlaşmıştır. Gerçekleştirilen çalışmalardan, müşterinin sorununu firmaya iletme eğiliminin müşterinin kişisel özellikleri ile yakından ilişkili olduğu anlaşılmakta ve bu özellikler çalışma kapsamında sınıflandırılıp saha araştırmasıyla incelenmektedir.

## 2. MÜŞTERİNİN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİ

Genel olarak kişilik, kontrol odağı, dayanışmacı anlayış, cinsiyet rolü, stres tutumları, benlik saygısı, tüketici bilinci, yasal farkındalık gibi kişisel özellikler şikâyet etme eğilimi ile yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir.

### 2.1. Kişilik

Kişilik; insanların kendilerine ve diğer insanlara karşı temel yaklaşımlarını ifade eder. İnsanlar kişilik özellikleri nedeniyle diğer insanlardan, olaylardan, düşüncelerden, doğadan, nesnelere vb. şeylerden farklı şekillerde etkilenir ve çevrelerini farklı şekillerde etkiler. Kısaca kişilik, bütün bireysel ve örgütsel ilişkilerin incelenmesinde ve analizinde en önemli faktördür (Güney, 2008;15).

Kişiliği açıklamaya çalışan yaklaşımlardan Paul Costa ve Robert McCrae (1987) tarafından geliştirilen **Beş Faktör Modeli** günümüzde yaygınlıkla kullanılmaktadır (Bacanlı ve diğerleri, 2009). Bu modele göre kişilik faktörleri; dışadönüklük, duygusal denge, yumuşak başlılık, sorumluluk ve deneyime açıklık olarak birçok kültürler arası çalışmada doğrulanmıştır. Bu modele göre “deneyime açıklık” (openness to experince) hayal gücü ve kavrama düzeyi yüksek ve farklı ilgi alanları olan bireyler için kullanılmaktadır (Combs, 2006;10). Diğer taraftan “yumuşak başlılık” (agreeableness) nazik, sevecen, dayanışmacı, güvenilir gibi kavramlarla ifade edilmektedir. “Duygusal dengesizlik” (emotional stability, neuroticism) ise tedirgin, hırçın, huysuz, dengesizlik gibi sıfatlardan meydana gelmektedir. “Dışadönüklük” (extraversion) faktörü ise bireyin sosyal, kendini savunan, dışa açık vb. özelliklerinden oluşmaktadır. Son olarak “sorumluluk” (conscientiousness) ise motive olmuş, hedefe odaklanmış davranışlar sergileme, hırs, organize ve detay odaklı olma gibi özelliklerden meydana gelmektedir (Gort, 2010; 5). Beş faktör kişilik ölçeğinin birçok farklı ülke ve kültürde güvenilir şekilde uygulanması (Kanada, Çin, Çek Cumhuriyeti, Almanya, Yunanistan, Finlandiya, Hindistan, Japonya, Kore, Filipinler, Polonya ve Türkiye) bu birkaç

değişkenin insan kişiliğinin önemli bileşenleri olduğu görüşünü desteklemektedir (Bernstein v.d., 2008).

## **2.2. Kontrol Odağı**

Kontrol odağı kavramı genel olarak içsel ve dışsal kontrol odağı şeklinde sınıflandırılmaktadır. Bireyin, olay veya çıktılarını kendi davranışından veya yeteneklerinden kaynaklandığı yönündeki düşünce ve inancı içsel kontrol odağı olarak ifade edilmektedir (Akin, 2007). Bazı insanlar karşısına çıkan olay ve durumlarda kendilerinin son derece etkili olduğunu, bunları kendisinin düzenleyebildiği ve şans gibi kavramların önemsiz olduğunu düşünmektedirler (Tabak ve Erkuş, 2008). Kontrol odağı kavramı ile birlikte ilk ortaya konulan Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (RIDKOÖ) bu alanda yaygın kullanım alanı bulmuştur (Dağ, 2002). Ülkemizde kontrol odağı üzerine Dağ (2002), Rotter'in ölçeğine dayalı olarak kontrol odağı ölçeği geliştirme çabasında bulunmuştur.

Yapılan araştırmalar; içten denetimli bireylerin olay ve durumlarla daha rahat başa çıkabildiklerini, görevlerini daha kolay ve kısa sürede bitirdiklerini göstermektedir (Sardoğan v.d., 2006). Şikâyet davranışı bağlamında, kontrol odağı yüksek olan bireylerin şikâyet etme eğilimlerinin daha yüksek olduğu görüşünü destekleyen çalışmalara rastlamak mümkündür (Bodey ve Grace, 2006).

## **2.3. Benlik Saygısı**

Benlik saygısı (Self Esteem) bireyin kendisine karşı olumlu veya olumsuz tavırları olarak tanımlanmaktadır. Benlik saygısı açısından sağlıklı bir insan kendini değerli hissetmenin yanında karşısına çıkan engel ve sorunları aşabileceğini düşünür. Benlik saygısı düşük olan bireyler ise yeteneklerine karşı şüphe ile yaklaşmakta ve hiçbir şeyi yeterince doyurucu bulmama eğilimi göstermektedir (Aslan, 2006; 120). Benlik saygısı yüksek insanların satın aldıkları kusurlu mal veya hizmet karşısında daha rahat bir şekilde firmaya şikâyet edeceği konu kapsamında değerlendirilmektedir.

## **2.4. Dayanışmacı Anlayış Düzeyi**

Au, Hui ve Leung (2001) çalışmasında dayanışmacı bir kültüre sahip olan bireylerin hatalı ürün veya hizmet sunan firmayı bireyci bir kültüre sahip olan bireyden daha fazla suçladığı ve dolayısıyla daha fazla şikâyet etme eğilimine sahip olacağını ileri sürmüşlerdir

Türk kültürünün dayanışmacı karakteristik gösterdiğini belirten araştırmalar mevcuttur. Bu gibi araştırmaların genelde dayanışmacı anlayış ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi irdelemek suretiyle yönetsel düzeyde olduğu görülmektedir (Gannon ve Newman, 2002;44). Diğer taraftan dayanışmacı anlayış şikâyet etme eğilimi bakımından aynı düzeyde inceleme alanı bulmamıştır.

### 2.5. Bireyin Sosyo/Demografik Karakteristikleri

Erkek bireylerin kadın bireylere göre daha rahat bir şekilde sınırlarını açığa çıkardıklarını savunan çalışmalar mevcuttur. Bunun yanında bireyin sahip olduğu eğitim alt yapısı, iletişim yeteneği, ürünle ilgili bilgi düzeyi gibi değişkenler de şikâyet davranışını etkilemektedir (Liu ve Zhang, 2007). Haklarını ve kendisini savunmasını bilen eğitilmiş bireylerin aksine kendi hakları ve firmanın görevleri konusunda tereddüt yaşayan bireyler, yaşadığı sorunun sorumlusu olarak firmayı görmeyip ve daha az şikâyet etme eğilimine sahip olacaktırlar (Cunliffe ve Johnston, 2008).

Diğer taraftan müşterinin *gelir düzeyi* şikâyet etme eğilimi ile yakından ilişkilidir. Düşük gelirli insanlar zor şartlarda elde ettikleri gelirlerini harcarlarken problem yaşadıklarında yüksek gelirli insanlara göre daha fazla etkilenmekte ve şikâyet etme eğilimleri daha yüksek olmaktadır. Ancak Amerika'da 1984 yılında yapılan bir araştırma yüksek gelirli ve eğitilmiş genç insanların tatmin olmama olasılığının ve dolayısı ile şikâyet etme olasılığının nispeten yüksek olduğunu göstermiştir (Kolodinsky, 1992).

Ayrıca *yaşlı insanların kontrol edilemezlik duygularına* daha yüksek seviyede sahip olduğu görülmektedir. Firmanın bu durum karşısında müşterinin sorunu hakkında gerçekçi olmayan atıflarını gerçekçi duruma dönüştürme, olumlu beklentilerin kontrol edilebilir olduğu hissini yaratma (şikâyet için nasıl atılmalı olacağını gösterme, şikâyet formunun nasıl doldurulacağını gösterme vb.), şikâyetlerin sonucunu doğru tahmin edilmesini sağlama gibi stratejiler izlemesi faydalı olacaktır (LaForge, 1989).

Tüm bunların yanında bireyin psikolojik bir özelliği olarak cinsiyet rolü de bu kapsamda incelenebilir. Cinsiyet Rolü Envanteri, Bem tarafından geliştirilmiş olup Kadınsılık (K) ve Erkeksilik (E) ölçekleri; kadınsı ve erkeksi özellikleri gösteren sıfatlardan oluşmaktadır (Dökmen, 2003). Bu noktada sorumlu, baskın, kendine güvenen, gözüpek, haksızlığa karşı tavır alan, girişken (Dökmen, 1999) gibi kavramlarla ifade edilen erkeksi özellik taşıyan bireylerin şikâyet etme davranışlarının daha yoğun olduğu düşünülmektedir.

### 2.6. Müşterinin Şikâyete Yönelik Tutumları

Tutum, insanın kendine veya çevresindeki canlı-cansız, soyut-somut, her şeye karşı deneyim ve bilgilerine dayanarak organize ettiği bilişsel, duygusal ve davranışsal bir bütünlük içindeki bir tepki ön eğilimi olarak tanımlanabilir (Güney, 2008; 219). Bireyin tutuma konu olan şeye ilişkin düşünce, bilgi ve inançları tutumun bilişsel bileşenini oluştururken, tutum nesnesine ilişkin duygu ve değerlendirmeleri duygusal bileşeni, tutum nesnesine karşı olumlu veya olumsuz davranışlarda bulunma eğilimi ise tutumun davranışsal bileşenini oluşturmaktadır (Özkalp ve diğerleri, 2002).

Müşteri; şikâyet etme davranışının önemli, gerekli veya değerli olduğu yönündeki düşünce ve inancı şikâyet hakkındaki tutumunu ifade eder (Susskind, 2004). Ayrıca bir müşterinin genel olarak hayatta karşılaştığı problemler karşısında olumlu ve kendini savunan tutumlar sergilemesi, memnuniyetsizlik anında da benzer tutumlarda bulunması olasılığını artırmaktadır. Şikâyetlere ve insan haklarının zedelenmesine tahammül edemeyen insanların şikâyetlere karşı olumlu ve aktif tutumlar takınacağını belirtmek gerekir (East, 1996).

### **2.7. Tüketicinin Bilinç Düzeyi**

Müşterinin sorunlarını firmaya iletmesini etkileyen bir diğer faktör tüketici bilincidir. Kalite bilinci yüksek müşterilerin tatmin edilmesi bir o kadar zordur. Bu tip müşterilerin beklentileri yakalandığında veya aşıldığında daha sadık oldukları görülmektedir. Diğer taraftan bu tip müşterilerin beklentilerinin yakalanmadığında ise şikâyet davranışlarının ne yönde oluşacağı hususuna ise şikâyet yazınında çok fazla değinilmemiştir. Fiyat bilinci müşterinin bir ürün veya hizmeti değerlendirirken fiyat faktörünün oynadığı rolü ifade etmektedir. Fiyat duyarlılığı yüksek olarak nitelendirilen bireyler (Jones ve diğerleri, 2002) karşılaştıkları kayıpları gidermek için daha çok çaba sarf edeceklerdir. Diğer taraftan eğer karşılaştıkları kayıpları gidermek için harcamaları gereken zaman, enerji ve diğer kaynaklar elde edecekleri kazançtan daha yüksek ise daha az şikâyet etme eğilimi gösterecekleri söylenebilir.

Sağlam (2010) gerçekleştirdiği bilinçli tüketici ölçeği çalışmasında bilinçli tüketicinin bileşenlerini “tüketici sorumluluğu bilinci”, “kalite bilinci” ve “bütçe-fiyat bilinci” olarak üç düzeyde incelemektedir. Tüketici sorumluluğu bilinci ihtiyacı kadar alışveriş yapılması, son kullanma tarihinin kontrol edilmesi ve dengeli alışveriş yapma gibi bileşenlerden oluşmaktadır. Diğer taraftan kalite bilinci ürünleri satın alırken kalite ve markalı ürünleri tercih etme ile ilgilidir. Bütçe/fiyat bilinci ise tüketicinin bütçesine göre alışveriş yapması, her ürünü satın alamayacağını farkında olması gibi bileşenlerden meydana gelmektedir. Sonuç olarak tüketicinin bilinç düzeyinin şikâyet etme davranışı ile ilişki içerisinde olduğunu araştırma kapsamında incelenmektedir.

### **2.8. Yasal Düzenlemelerin Farkında Olma Düzeyi**

Firmaya şikâyet eden müşterilerin genel olarak yasal haklarının daha çok farkında olduğu düşünülmektedir. Yasaların kendini koruduğunu bilen ve bunu düşünen müşteriler, bu bilgilere dayanarak kendi haklarını daha aktif ve kolay bir şekilde arama eğiliminde olacaklardır (Moyer, 1984;76).

Türkiye’deki tüketici haklarının yasal anlamda gelişimine bakıldığında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 1995 tarihinde yürürlüğe girmiş ve 2003 yılındaki değişikliklerle bugünkü şeklini almıştır (Kırkbir ve Cengiz, 2008; 55). Bu son şekli ile tüketiciyi koruyan düzenlemelerin arttığı görülmektedir ([http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/862\\_10.09.2010](http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/862_10.09.2010)). Usta (2001)

çalışmasında Türkiye’de yasal düzenlemeler hakkında farkındalık düzeyini ölçmek üzere tamamı memur katılımcılar üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında tüketici bilgi düzeyinin düşük olduğunu görülmüştür. Bu bakımdan da konu ele alındığında, tüketicinin yasal farkındalık düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasındaki ilişkinin varlığı çalışma kapsamında irdelenmektedir.

### **2.9. Stresle Başa Çıkma Tutumları**

Müşterinin stresli bir durumla karşılaştığında bu duruma karşı hangi tutumları sergilediği şikâyet davranışı ile yakından ilişkilidir. Aslan (2007) stresle başa çıkma ölçeği çalışmasında stresle başa çıkma tutumlarını “aktif planlama”, “dış yardım arama”, “dine yönelme”, “kaçma-soyutlanma” ve “kabul-bilişsel yeniden yapılanma” şeklinde sıralamaktadır. Müşterideki stres düzeyinin yoğunluğu müşteri şikâyet davranışı ile yakından ilişkilidir.

## **3. MÜŞTERİNİN FİRMAYA ŞİKÂYET ETME EĞİLİMİNİ ETKİLEYEN BİREYSEL FAKTÖRLER ÜZERİNE UYGULAMALI BİR ÇALIŞMA**

Müşterinin firmaya şikâyet etme eğilimini etkileyen kişisel faktörleri aydınlatmak üzere Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri üzerinde yüzyüze anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS paket programı ile analize tabi tutulmuş ve araştırma bulguları yorumlanmıştır.

### **3.1. Sektör Hakkında Genel Bilgi**

Mobil iletişim sektörünün tüketiciler tarafından en çok şikâyet konusu olan sektörlerden biri olmasından dolayı, araştırma kapsamında incelenmesi uygun görülmüştür. Şikâyet konusunda tüketici sorunlarının yazılıp, paylaşılmasını ve ilgili firmaya iletilmesini sağlayan referans bir web sitesinden ([www.şikayetvar.com](http://www.şikayetvar.com)) elde edilen veriler GSM sektörü hakkında aydınlatıcı niteliktedir. Bu doğrultuda en çok şikâyet edilen pazarlar arasında mobil iletişim sektörü (27.294 toplam şikâyet adedi; GSM operatörleri 25.615, içerik sağlayıcılar 1679 şikâyet) ikinci sırada yer almaktadır (<http://www.sikayetvar.com/sikayetoku>, 03.10.2010). Çalışma kapsamında sadece mobil iletişim pazarının seçilmiş olması da şikâyet davranışı ile ilgili tüm sektörler bazında genelleme yapılmasını engelleyici niteliktedir. Ancak müşteri şikâyetlerinin en çok karşılaşıldığı sektörlerden biri olan GSM iletişim pazarındaki şikâyet etme eğilimi hakkında önemli sonuçlara ulaşılabilmek için imkânını tanımaktadır.

### **3.2. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Yöntemi**

Bu çalışmanın temel amacı, müşterilerin şikâyetlerini firmaya iletme eğilimini etkileyen faktörlerin belirlenmesi suretiyle işletmelerin hedeflerine

ulaşmasına katkı sağlamaktır. Müşterinin mal veya hizmetle ilgili sorunlarının en etkili şekilde çözülmesi müşterilerin şikâyetlerini doğrudan firmaya ulaştırması ile mümkün olmaktadır. Ayrıca bu çalışma, müşteri şikâyetlerinin işletmeye ulaştırılması için gerekli olan faktörlerin belirlenmesi ve bu şekilde müşteri sorunlarının çözümünde ilk aşamanın gerçekleştirilmesinin sağlanması açısından önem arz etmektedir. Bunların yanında müşterilerin karşılaştığı sorunların çözüme kavuşturulması suretiyle, müşteri memnuniyetsizliklerinin azaltılmasına da katkı sağlaması açısından önem arz etmektedir.

### **3.3. Araştırmanın Kısıtları, Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evreni araştırma yapmanın teknik, maliyet ve zaman kısıtları çerçevesinde 2010–2011 akademik dönemi, Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde birinci ve ikinci öğretimde öğrenim görmekte olan 2609 öğrenciden oluşmaktadır (<http://www.kku.edu.tr/ogrenci/detay.php>, 29.09.2010). Bu nedenle şikâyet etme eğilimini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ile ilgili araştırma sonuçları tüm tüketicilere yönelik olarak genellenememektedir. Geri dönüş oranı ve anketlerin eksik/hatalı dönmesi durumu göz önünde tutularak 400 adet anket ilgili fakültenin tüm bölümlerinin öğrencilerine sınıfların mevcuduna göre orantılı olarak dağıtılmış ve 342 adet geçerli anket geri dönmüştür.

### **3.4. Araştırmanın Modeli**

Oluşturulan değişkenler ile ilgili öncelikle betimsel bilgiler üretilmiş, ardından tespit edilen bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken olan şikâyet etme eğilimi arasındaki ilişkilerin araştırıldığı ilişkisel araştırma modeli kullanılmıştır.

**Tablo 1:** Araştırma Modeli

Kişisel Faktörler	İlişkiler	Bağımlı Değişken
Kişilik	H1a,b,c,d,e, ---→	Şikâyet Etme Eğilimi
Dışadönüklük	H1a -----→	
Deneyime Açıklık	H1 b -----→	
Duygusal Denge	H1 c -----→	
Sorumluluk	H1 d -----→	
Yumuşak başlılık	H1 e -----→	
Kontrol Odağı	H2-----→	
Benlik Saygısı	H3-----→	
Stresle Başa Çıkma Tutumları	H4a,b,c,d,e ---→	
Dine Yönelme	H4a -----→	
Kabullenme	H4b -----→	
Dış Yardım Arama	H4c -----→	
Aktif Planlama	H4d -----→	
Kaçma	H4e -----→	
Tüketici Bilinci	H5a,b,c---→	
Tüketici Sorumluluğu	H5a -----→	
Bütçe-Fiyat Bilinci	H5b -----→	
Marka Bilinci	H5c -----→	
Şikâyete Karşı Tutumlar	H6-----→	
Dayanımcı Anlayış	H7-----→	
Yasal Düzenlemelerin Farkında Olma Düzeyi	H8-----→	
Cinsiyet Rolü/ Erkeksi	H9-----→	

### 3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezler;

**H<sub>1a</sub>:** Dışadönüklük ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1b</sub>:** Deneyime açıklık ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1c</sub>:** Duygusal denge ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1d</sub>:** Sorumluluk ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1e</sub>:** Yumuşak başlılık ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>2</sub>:** İçsel kontrol odağı ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>3</sub>:** Benlik saygısı ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>4a</sub>:** Dine yönelme stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>4b</sub>:** Kabullenme stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>4c</sub>:** Dış yardım arama stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>4d</sub>:** Aktif planlama stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>4e</sub>:** Kaçma odaklı stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır

**H<sub>5a</sub>:** Tüketici sorumluluğu bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>5b</sub>:** Tüketicinin marka bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>5c</sub>:** Tüketicinin bütçe-fiyat bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>6</sub>:** Şikâyete karşı olumlu tutum ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>7</sub>:** Dayanışmacı anlayış ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>8</sub>:** Yasal farkında olma ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>9</sub>:** Erkeksi cinsiyet rolü ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### 3.6. Araştırmanın Dizaynı ve Anket Formu

Çalışmada elde edilen verilerin toplanmasında kullanılan anket formu, belirlenen değişkenlerin ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilen farklı araştırmalardan elde edilen ölçekler ve sorular yardımı ile hazırlanmıştır. Araştırma soruları beşli likert formatında oluşturulmuştur. Bu sorulardan;

Müşterilerin *firmaya şikâyet etme eğilimini* belirlemek üzere oluşturulan soruların hazırlanmasında Gursoy, McCleary ve Lepsito (2007) ve Chebat, Davidow ve Codjovi (2005)'in çalışmalarından faydalanılmıştır. *Stresle başa çıkma tutumlarını* tespit etmeyi hedefleyen soruların oluşturulmasında Aslan (2007)'nin bireysel stresle başa çıkma tutumlarının araştırıldığı çalışmasındaki sorular faydalı olmuştur. *Tüketici bilinç düzeyi* ile ilgili sorular Sağlam (2010)'ın bilinçli tüketicilik düzeyi ölçeği oluşturulması ile ilgili çalışmasındaki sorulardan yararlanılmıştır. Müşterinin *içsel kontrol odağını* tespit etmeyi hedeflemeyen



soruların oluşturulmasında Dağ (2002)'in geliştirdiği ölçek çalışması faydalı olmuştur. Ayrıca müşterilerinin *benlik saygı düzeyini* tespit etmek amaçlı hazırlanan soruların oluşturulmasında Aslan (2006)'in basılmamış yüksek lisans tezinden yararlanılmıştır. *Dayanımcı anlayışa sahip olma düzeyini* ölçmeyi hedeflemeyen soruların oluşturulmasında Au, Hui ve Leung (2001)'in araştırmasındaki sorulardan uyarlanma yoluna gidilmiştir. Müşterinin *erkeksi cinsiyet rolü düzeyini* tespit etmek amacıyla Dökmen (2003)'in çalışmasındaki sorulardan yararlanılmıştır. Müşterilerin *yasal düzenlemelerin farkında olma düzeyini* tespit etmek amacıyla oluşturulan sorular; mevcut tüketicileri koruma hakkındaki kanundan faydalanılarak hazırlanmıştır. Ayrıca bu soruların meydana getirilmesinde Usta(2001)'in tüketicilerin yasal düzenlemeler hakkındaki farkındalık düzeyi ile ilgili çalışmasından yararlanılmıştır. Müşterinin *kişiliğini* ölçmek üzere hazırlanan sorularda, kişilik ölçümünde sıkça kullanılan uluslar arası kişilik envanter havuzundaki mevcut olan sorulardan ([http://ipip.ori.org/New\\_IPIP-50-item-scale.htm](http://ipip.ori.org/New_IPIP-50-item-scale.htm)) Türkçe'ye uyarlanma yoluna gidilmiştir.

### 3.7. Araştırmanın Bulguları

#### 3.7.1. Değişkenlerin Güvenilirlik Katsayıları

Anket soruları öncelikle bağımlı değişken (şikâyet etme eğilimi) ve her bir bağımsız değişken için güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur ve alfa (cronbach alpha) katsayıları her bir değişken için aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi oldukça güvenilirdir;

**Tablo 2:** Değişkenlerin Güvenilirliği

	Cronbach Alpha Değeri ( $\alpha$ )
<b>Şikâyet Etme Eğilimi</b>	0,77
<b>Kişisel Faktörler</b>	
Kişilik	0,94
Kontrol Odağı	0,74
Benlik Saygısı	0,89
Stresle Başa Çıkma Tutumları	0,86
Tüketici Bilinci	0,83
Şikâyete Karşı Tutumlar	0,87
Dayanımcı Anlayış	0,74
Yasal Düzenleme Farkındalığı	0,89
Erkeksi Cinsiyet Rolü	0,89

#### 3.7.2. Demografik Değişkenlere Göre Şikâyet Etme Eğilimi Farklılıkları

Araştırmaya katılan erkeklerin şikâyet eğilimlerinin daha fazla olduğu görülmekte, ancak bu fazlalık istatistiksel açıdan anlam ifade etmemektedir.

Benzer şekilde aynı analiz müşterinin daha önce olumlu bir şikâyet deneyimi yaşayıp yaşamadığı durumuna da uygulanmış ve *olumlu deneyim yaşayanların şikâyet etme eğilimlerinin anlamlı derecede daha yüksek* olduğu görülmüştür.

**Tablo 3:** Olumlu/suz Deneyime Göre Şikâyet Etme Eğilimi Farklılıkları

	Yanıt	Kişi Sayısı	Ortalama
Şikâyet Sürecinden Memnun Kaldınız mı ?	Evet	37	1,7847
	Hayır	72	1,9369
T-Test, sig. 0,002			

### 3.7.3. Hipotezlerin Test Edilmesi

Korelasyon analizi bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişki derecesini korelasyon katsayısını (r) kullanarak belirleyen bir analiz türüdür (Gegez, 2005;367). Bu kapsamda gerçekleştirilen analizler sonucunda;

Beş adet alt boyuttan oluşmakta olan araştırmanın ilk hipotezi “beş faktör kişilik modeli”ne dayalı olarak geliştirilmiş ve bireyin beş farklı kişilik özelliklerine sahip olma düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasındaki ilişkiler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu kapsamda “dışa dönüklük” düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiş ve  $H_{1a}$  hipotezi reddedilmiştir. İkinci kişilik özelliği olan “duygusal denge” ile firmaya şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki görülmemekte ve  $H_{1b}$  hipotezi de reddedilmektedir. Müşterinin “deneyime açıklık” düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında düşük fakat istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki gözlemlenmekte ve bu durumda  $H_{1c}$  hipotezi kabul edilmektedir. Benzer şekilde müşterinin “sorumluluk” düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında düşük fakat istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki görülmekte ve  $H_{1a}$  hipotezi kabul edilmektedir. Son olarak bireyin “yumuşak başlılık” ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki görülmemekte, dolayısı ile  $H_{1e}$  hipotezi reddedilmektedir.

**Tablo 4:** Kişilik Boyutları ile Şikâyet Etme Eğilimi Arasındaki İlişkiler

Kişilik Türü	Şikâyet Etme Eğilimi	Hipotez
Dışa Dönüklük	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed) 0,014 0,358	$H_{1a}$ : Dışadönüklük ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(RED)</b>
Duygusal Denge	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed) -0,031 0,213	$H_{1b}$ : Duygusal denge ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(RED)</b>
Deneyime Açıklık	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed) 0,164** 0,000	$H_{1c}$ : Deneyime açıklık ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>

Kişilik Türü	Şikâyet Etme Eğilimi	Hipotez
Sorumluluk	Pearson Korelasyon Sig. (1-Tailed) 0,077* 0,024	H <sub>1a</sub> : Sorumluluk ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Yumuşak Başlılık	Pearson Korelasyon Sig. (1-Tailed) 0,031 0,214	H <sub>1c</sub> : Yumuşak başlılık ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(RED)</b>

İkinci ana hipoteze bakıldığında müşterinin “içsel kontrol odağı”na sahip olma düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Üçüncü hipotez analiz edildiğinde “benlik saygısı” ile şikâyet etme eğilimi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmektedir.

**Tablo 5:** Kontrol Odağı ve Benlik Saygısı ile Şikâyet Etme Eğilimi

Değişkenler	Şikâyet Etme Eğilimi	Hipotez
Kontrol Odağı	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed) 0,111** 0,002	H <sub>2</sub> : içsel kontrol odağı ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Benlik Saygısı	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed) 0,185** 0,000	H <sub>3</sub> : Benlik saygı ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>

Araştırmanın dört boyuttan oluşmakta olan dördüncü hipotezine bakıldığında (H<sub>4a</sub>); “dine yönelme” stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki gözlemlenmektedir. Bu hipotezin ikinci bölümü incelendiğinde bireyin sahip olduğu “kabullenme” (H<sub>4b</sub>) odaklı stres tutumu düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki görülmemektedir. Aynı hipotezin üçüncü kısmına bakıldığında müşterinin sahip olduğu “dış yardım arama” (H<sub>4c</sub>) stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer taraftan müşterinin “aktif planlama” (H<sub>4d</sub>) odaklı stres tutumu ve son olarak “kaçma” (H<sub>4e</sub>) odaklı stres tutumu sergileme düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

**Tablo 6:** Stres Tutumları ile Şikâyet Etme Eğilimi Arasındaki İlişkiler

Değişkenler	Şikâyet Etme Eğilimi	Hipotez
Stres Tutumu/ Dine Yönelme	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed) -0,108** 0,003	H <sub>4a</sub> : Dine yönelme stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Stres Tutumu/ Kabullenme	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed) 0,007 0,03	H <sub>4b</sub> : Kabullenme stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(RED)</b>

Değişkenler	Şikâyet Etme Eğilimi	Hipotez	
Stres Tutumu/ Dış Yardım Arama	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed)	0,310** 0,000	<b>H<sub>4c</sub></b> : Dış yardım arama stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Stres Tutumu/ Aktif Planlama	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed)	-0,053 0,085	<b>H<sub>4d</sub></b> : Aktif planlama stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(RED)</b>
Stres Tutumu/ Kaçma Odaklı	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed)	-0,028 0,235	<b>H<sub>4e</sub></b> : Kaçma odaklı stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı ilişki vardır. <b>(RED)</b>

Tüketici bilinci ile ilgili üç farklı boyuttan meydana gelen beşinci hipoteze bakıldığında “tüketici sorumluluğu” bilinci ile şikâyet etme eğilimi (**H<sub>5a</sub>**) arasında anlamlı bir ve pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir. Diğer taraftan “marka bilinci” ile şikâyet etme eğilimi arasında (**H<sub>5b</sub>**) anlamlı ve ters yönlü bir ilişki görülmektedir. Son olarak “bütçe/fiyat bilinci”ne sahip olma düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında (**H<sub>5c</sub>**) pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmektedir.

**Tablo 7:** Tüketici Bilinci Boyutları ile Şikâyet Etme Eğilimi Arasındaki İlişkiler

Değişkenler	Şikâyet Etme Eğilimi	Hipotez	
Tüketici Bilinci/ Tüketici Sorumluluğu	Pearson Korelasyon Sig. (1-Tailed)	0,175** 0,000	<b>H<sub>5a</sub></b> : Tüketici sorumluluğu bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Tüketici Bilinci/ Marka Bilinci	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed)	-0,124** 0,001	<b>H<sub>5b</sub></b> : Tüketicinin marka bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Tüketici Bilinci/ Bütçe-Fiyat Bilinci	Pearson Korelasyon Sig. (1-Tailed)	0,142** 0,000	<b>H<sub>5c</sub></b> : Tüketicinin bütçe-fiyat bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>

Araştırmanın altıncı hipotezi test edildiğinde “şikâyet davranışına karşı sahip olunan olumlu tutumların” düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki gözlemlenmekte ve altıncı hipotez kabul edilmektedir.

Diğer taraftan müşterinin sahip olduğu “dayanışmacı anlayış” düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında benzer şekilde anlamlı bir ilişki görülmekte ve yedinci hipotez kabul edilmektedir. Ayrıca “yasal hakların farkında olma” düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı ilişki gözlenmektedir. Son olarak “Erkeksi cinsiyet rolüne sahip olma” düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler görülmektedir. Aşağıdaki tablo bu ilişkileri göstermektedir;

**Tablo 8:** Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Değişkenler	Şikâyet Etme Eğilimi		Hipotez
Şikâyete Karşı Tutumlar	Pearson Korelasyon Sig. (1-Tailed)	0,437** 0,000	<b>H<sub>6</sub>:</b> Şikâyete karşı olumlu tutum ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Dayanışmacı Anlayış	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed)	0,119** 0,001	<b>H<sub>7</sub>:</b> Dayanışmacı anlayış ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Yasal Düzenleme Farkındalığı	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed)	0,206** 0,000	<b>H<sub>8</sub>:</b> Yasal hakların farkında olma ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>
Erkeksi Cinsiyet Rolü	Pearson Korelasyonu Sig. (1-Tailed)	0,248** 0,000	<b>H<sub>9</sub>:</b> Erkeksi cinsiyet rolü ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır. <b>(KABUL)</b>

Tablo 9, Korelasyon analizleri sonucunda hipotezlerin kabul/red durumlarını bütüncül olarak göstermektedir;

**Tablo 9:** Hipotez Red/ Kabul Tablosu

<b>H<sub>1a</sub>:</b> Dışadönüklük ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Red</b>
<b>H<sub>1b</sub>:</b> Deneyime açıklık ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>1c</sub>:</b> Duygusal denge ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Red</b>
<b>H<sub>1d</sub>:</b> Sorumluluk ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>1e</sub>:</b> Yumuşak başlılık ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Red</b>
<b>H<sub>2</sub>:</b> Müşterinin içsel kontrol odağı ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>3</sub>:</b> Müşterinin benlik saygı ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>4a</sub>:</b> Dine yönelme stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>4b</sub>:</b> Kabullenme stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Red</b>
<b>H<sub>4c</sub>:</b> Dış yardım arama stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>4d</sub>:</b> Aktif planlama stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Red</b>

<b>H<sub>4c</sub></b> : Kaçma odaklı stres tutumu ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Red</b>
<b>H<sub>5a</sub></b> : Tüketici sorumluluğu bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>5b</sub></b> : Tüketicinin marka bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>5c</sub></b> : Tüketicinin bütçe-fiyat bilinci ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>6</sub></b> : Şikâyete karşı olumlu tutum düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>7</sub></b> : Dayanışmacı anlayış ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>8</sub></b> : Yasal hakların farkında olma ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
<b>H<sub>9</sub></b> : Erkeksi cinsiyet rolüne sahip olma ile şikâyet etme eğilimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>

Tespit edilen ilişkiler değerlendirildiğinde; gerçekleştirilen analizler sonucu beş faktör kişilik türleri, bireyin sahip olduğu stres tutumlarının düzeyi, dayanışmacı anlayışa sahip olma düzeyi, tüketici bilincinin alt boyutları, erkeksi cinsiyet rolüne sahip olma gibi bireysel özellikler şikâyet davranışı ile ilişkilendirilmekte ve bu alanda yeni bakış açıları olarak katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Ayrıca kontrol odağı, şikâyete karşı olan tutumlar gibi bireysel özellikler ise daha önce gerçekleştirilen araştırma sonuçlarını destekler nitelikte olmuştur. Ayrıca firma ile olumlu şikâyet deneyimi yaşamış olan müşterilerin şikâyetlerini firmaya iletme eğiliminin daha yüksek olduğu da araştırma kapsamında ulaşılan bir diğer sonuçtur.

#### 4. SONUÇ

Modern pazarlama anlayışının dayandığı müşteri, müşteri odaklılık, müşteri memnuniyeti gibi temel kavramların odağında “müşteri şikâyetleri” konusu bulunmaktadır. Satın alım süreci öncesinde, esnasında veya sonrasında birçok durum müşteride memnuniyetsizliğe sebep olmaktadır. Ancak, müşteriler genellikle sorunlarını firmaya ulaştırmak yerine, firma için son derece zararlı sonuçlara neden olduğu bilim adamlarınca sıkça araştırma konusu edilen; firmayı terk etme, olumsuz ağızdan ağıza iletişim, firma imajını zedeleme vb. davranışlar sergilemektedir. Bu noktada müşterinin firmaya şikâyet etme eğilimi ile ilişkili faktörlerin araştırılması gereği doğmaktadır.

Araştırma sonuçları; kişilik (deneyime açıklık düzeyi ve sorumluluk düzeyi), içsel kontrol odağı, tüketici bilinci, benlik saygısı, dayanışmacı anlayış, erkeksi cinsiyet rolü, stresle başa çıkma tutumları (dine yönelme, dış yardım

arama) gibi kişisel özelliklerin müşterinin firmaya şikâyet etme eğilimiyle ilişkili olduğu görüşünü desteklemektedir. Genellikle kişisel özellikler üzerinde yoğunlaşan şikâyet davranışı ile ilgili araştırmalara ek olarak bu çalışma; beş faktör kişilik modeli, stresle başa çıkma tutumları, dayanışmacı anlayış, tüketici bilinci gibi güncel bilimsel yaklaşım ve çalışmalardan yararlanması açısından bu alanda faydalı ve farklı bakış açıları getirmektedir. Kişisel özelliklerin topluma, kültür çevrelerine göre değiştiği gerçeğinden hareketle, müşterilerin sorunlarının doğrudan firmaya iletilmesinin sağlanması için firmaların bu faktörlerin farkında olması, gerektiğinde pazarlama araştırmaları ile bu hususlarda müşteri profillerinin çıkarılmasının ve gerekli önlemlerin alınmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

## 5. KAYNAKLAR

- AKAN, Yusuf. ve Selahattin KAYNAK. Tüketicilerin Şikâyet Düşüncesini Etkileyen Faktörler, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Sayı: 63(2), (s:1–19).
- AKIN, Ahmet. Akademik Kontrol Odağı Ölçeği: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması, [http:// www.egitim.cukurova.edu.tr/efdergi/download/82.pdf](http://www.egitim.cukurova.edu.tr/efdergi/download/82.pdf), 17.09.2010.
- ASLAN, Hanzade. (2006). Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ASLAN, Şebnem. (2007). Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 18.
- ATİK, Gökhan. (2006). The Role of Locus of Control, Self-Esteem, Parenting Style, Loneliness, and Academic Achievement in Predicting Bullying Among Middle School Students, ODTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Kısmi Yüksek Lisans Tezi.
- AU, Kevin.; Michael K. HUI; Kwok LEUNG. (2001). Who Should Be Responsible? Effects of Voice and Compensation on Responsibility Attribution, Perceived Justice, and Post Complaint Behaviors Across Cultures, *The International Journal of Conflict Management*, Sayı: 12(4), (s: 350–364).
- BACANLI, Hasan.; Tahsin İLHAN ve Sevda ASLAN. (2009). Beş Faktör Kişilik Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDKT), *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, Sayı:7 (2), (s:262).
- BARIŞ, Gülfidan. (2006). *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti için Şikâyet Yönetimi*, Kapital Medya, 1. Baskı, İstanbul.

- Bernstein, Douglas A. (2008). v.d. *Psychology*, 8.Baskı, Houghton Mifflin.
- BUNKER, Matthew P. (2008). The Importance of Understanding Different Complaint Themes' Impact on Commitment, *International Journal of Consumer Studies*, Sayı: 32, (s: 628-632).
- COMBS, Catherine. (2006). What Personality Test Scores Reveal About an Individual's Performance Level And Job Fit, Basılmamaış Yüksek Lisans Tezi, State University of New York, New York.
- CUNLIFFE, Melisa. ve Robert JOHNSTON. (2008). Complaint Management and the Role of the Chief Executive, *Service Business*, Sayı: 2, (s: 47-63).
- DAĞ, İhsan. (2002). Kontrol Odağı Ölçeği (KOÖ): Ölçek Geliştirme, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması, *Türk Psikoloji Dergisi*, Sayı:17(49), (s:77-90).
- DAĞ, İhsan. (1991). Rotter'ın İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (Ridkoö)'nin Üniversite Öğrencileri İçin Güvenirliği Ve Geçerliği, *Psikoloji Dergisi*, Cilt:7, Sayı:26, (s:10-16).
- DAVID, L. Jones,; Ken W. McCleary ve Lawrence R. Lepisto. (2002). Consumer Complaint Behavior Manifestations for Table Service Restaurants: Identifying Sociodemographic Characteristics, Personality, and Behavioral Factors, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Sayı: 26, (s:105-123).
- DAVIDOW, Moshe. ve Peter A. DACIN. (1997). Understanding and Influencing Consumer Complaint Behavior: Improving Organizational Complaint Management, *Advances in Consumer Research*, Sayı: 24, (s: 450-456).
- DOĞAN, Gürsoy.; Ken W; McCleary ve Lawrence R. Lepisto. (2007). Propensity to Complain: Effects of Personality and Behavioral Factors, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Sayı: 31, (s:358-386).
- DÖKMEN, Zehra Y. (2003). Çalışma Durumları Farklı Üç Grup Kadında Ruh Sağlığı, Kontrol İnancı ve Cinsiyet Rolü, *Türk Psikolojisi Dergisi*, Sayı: 18, (s:111-124).
- DÖKMEN, Zehra Y. (1999). BEM Cinsiyet Rolü Envanteri Kadınsılık ve Erkeklik Ölçekleri Türkçe Formunun Psikometrik Özellikleri, *Kriz Dergisi*, Sayı: 7(1), (s:7-40).
- EAST, Robert. (1996). Redress Seeking as Planned Behavior, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Sayı: 9, (s: 27-34).
- GANNON, Martin J. ve Karen L. NEWMAN. (2002). *Handbook of Cross Cultural Management*, Blackwell Publishers Ltd., Malden, UK.
- GEGEZ, A. Ercan. (2005). *Pazarlama Araştırmaları*, Beta Yayınları, İstanbul.



- GORT, Amber A. (2010). “The Big Five Personality Scale: The Best Method To Evaluate Applicants”, (Basılmamış Kısmi Yüksek Lisans Projesi, College of St. Scolastica, Duluth)
- GÜNEY, Salih. (2008). *Davranış Bilimleri*, Nobel Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.
- KIRKBİR, Fazıl.; Ekrem CENGİZ. (2008). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Değişikliği ve Yeni Tüketici Haklarının Değerlendirilmesi, *TSA*, Sayı:1, (s:55).
- KOLODINSKY, Jane. (1992). A System For Estimating Complaints, Complaint Resolution And Subsequent Purchases Of Professional And Personal Services, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, No: 5, (s:36-44).
- LAFORGE, Mary C. (1989). Learned Helplessness as an Explanation of Elderly Consumer Complaint Behavior, *Journal of Business Ethics*, Sayı: 8, (s: 359–366).
- LEWIS, Robert C. ve Susan V. MORRIS. (1987). The Positive Side Of Guest Complaints, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Sayı: 27, (s: 13-15).
- LIU, Meilian. ve Feng ZHANG. (2007). An Empirical Study of Factors Related to Consumer Complaint Behavior, *IFIP International Federation for Information Processing*, Sayı: 251, (s: 379-389).
- MOYER, Mel S. (1984). Characteristics of Consumer Complainers: Implications for Marketing and Public Policy, *Journal of Public Policy & Marketing*, Sayı: 3, (s:76).
- ÖZKALP, Enver. v.d. (2002). *Davranış Bilimlerine Giriş*, 3. Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- PRIM, Isabelle. ve Bernard PRAS. (1999). Friendly Complaining Behaviors: Toward a Relational Approach, *Journal of Market Focused Management*, Sayı: 3, (s:336).
- SAĞLAM, Halil İbrahim. (2010). Bilinçli Tüketici Düzeyi Ölçeği Çalışması, *International Journal of Human Sciences*, Sayı: 7(1), (s:1190–2000).
- SARDOĞAN, Mehmet E.; Canani Kaygusuz; T. Fikret KARAHAN. (2006). Bir İnsan İlişkileri Beceri Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Denetim Odağı Düzeylerine Etkisi, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 2, (s:184-194).
- STEPHENS, Nancy. ve Kevin P. GWINNER. (1998). Why Don't Some People Complain? A Cognitive Emotive Process Complaint Behavior, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Sayı: 26, (s:172-189).

- SUSSKIND, Alex M. (2004). Consumer Frustration in the Customer-Server Exchange: The Role of Attitudes toward Complaining and Information Inadequacy Related to Service Failures, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Sayı: 28, (s:21-43).
- TABAK, Akif, Ahmet ERKUŞ. (2008). “Denetim Odağının Bireylerin Belirsizlikle baş etme Düzeylerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma”, *H.Ü.İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, (s:213-227).
- USTA, Resul. Ülkemizde Tüketici Hakları ile İlgili Tüketicilerin Bilgi Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Teknoloji*, Sayı: 3-4, (s: 97-107).
- YAZICIOĞLU, Yahşi. ve Samiye ERDOĞAN. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- <http://www.kku.edu.tr/ogrenci/detay.php?git=duyuru&id=107> , 29.09.2010.
- 4077 sayılı 08.03.1995'te yayınlanan **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/862.html> , 10.09.10.
- <http://www.sikayetvar.com/sikayetoku>, 03.10.2010.

# ETKİN PİYASALAR HİPOTEZİ

Ahmet BAYRAKTAR\*

## ÖZET

*Bu çalışmada Etkin Piyasalar Hipotezi teorik bazda incelenerek genel bir değerlendirme yapılmıştır. Borsalarda fiyat hareketlerinin rastgele oluştuğu ve tesadüfi dağılım gösterdiği için önceden tahmin edilemeyeceği düşüncesi Etkin Piyasalar Hipotezi olarak nitelendirilmektedir. Hipoteze göre menkul kıymet fiyatları ile bilgi arasında bir ilişki bulunmakta ve menkul kıymet fiyatları her zaman açıklanan yeni bilgilere göre oluşmaktadır. Dolayısıyla piyasalar fiyatların yansıttığı bilgiye göre sınıflandırılmaktadır.*

**Anahtar Kelimeler:** Piyasa Etkinliği, Etkin Piyasalar Hipotezi, Zayıf-Yarı-Güçlü Form

## EFFICIENT MARKET HYPOTHESIS

### ABSTRACT

*In this study, an overall assessment was made by examining the Efficient Market Hypothesis theoretical basis. Composed of random and random dispersion of price movements in stock markets, in which the idea can not be predicted in advance are referred to as the Efficient Market Hypothesis. According to this hypothesis there is a relationship between knowledge of securities and securities prices and the prices are always based on new information consists described. Therefore, to reflect market prices are classified according to the information.*

**Keywords:** Market Efficiency, Efficient Market Hypothesis, Weak-Semi-Strong Form

## 1. GİRİŞ

Etkin Piyasalar Hipotezi (EPH)'ne göre piyasada işlem gören menkul kıymet fiyatları, ilgili oldukları menkul kıymetlere ait bütün bilgi, haber ve beklentileri içermektedir. Çünkü piyasa profesyonelleri ve yatırımcılar bütün bunları dikkate alarak belirledikleri fiyatlar ve bu fiyatlardan oluşan piyasa konsensusu, tüm bu bilgileri içermektedir. Dolayısıyla sürekli olarak piyasa üzerinde getiri sağlamak olası değildir. Hipoteze göre piyasa trendlerinin teknik analiz ya da temel analiz yoluyla kestirilemesi de mümkün değildir. Dolayısıyla

---

\* Dr., Aksaray Üniversitesi, İ.İ.B.F.

bir menkul kıymetin fiyatının uzun süre gerçek değerinden yukarıda veya aşağıda kalması olanaksız olarak nitelendirilmektedir. Bu çerçevede fiyatlar ilgili oldukları menkul kıymetlerle ilgili haber, bilgi ve beklentilerin belirlediği doğrultuda oluşacaktır.

Bu çalışmada EPH teorik çerçevede incelenmiştir. Çalışmada öncelikli olarak literature yardımıyla EPH tanımlanmakta, ayrıca söz konu hipotez ile ilgili alt formlar ortaya konulmaktadır. Son olarakta genel bir değerlendirme yapılmaktadır.

## 2. PİYASA ETKİNLİĞİ KAVRAMI

Piyasa etkinliği kavramı menkul kıymet (varlık) fiyatlarının elde edilebilir bütün bilgileri yansıtması şeklinde tanımlanmaktadır. Piyasa etkinliği faaliyet, kaynak dağıtımı ve bilgi etkinliği olarak üç farklı piyasa türü olarak değerlendirilmektedir. Faaliyet etkinliğinde, bu piyasada fon arz ve talep edenler minimum maliyetle işlemlerini gerçekleştirmektedir. Kaynak dağıtım etkinliği türünde, bu piyasada kaynakların optimum dağıtımı hedeflenmektedir. Üçüncü piyasa etkinlik türü ise fiyatların mevcut tüm bilgiyi yansıttığı kabul edilen bilgi etkinliğidir. Etkin piyasalar hipotezindeki etkin kavramı bilgisel etkinliği ifade etmektedir. Hipotezin en önemli varsayımlarından biri herhangi bir yatırımcının herhangi bir bilgiyi kullanarak normal üstü getiri sağlayamayacağıdır. Bunun nedeni fiyatların zaten tüm bilgiyi içermesidir (Karan, 2001; 268). Bir menkul kıymet piyasasının etkinliği şu koşullara bağlıdır:

- Fiyatlar, mevcut tüm bilgilerin kullanılmasıyla oluşan piyasa dengesini yansıtmalıdır.
- Bu fiyatlar, hemen ya da çok az gecikmeyle ve tarafsız olarak yeni bilgi girişine verilen tepkiyi yansıtmalıdır.

Fiyatların bilgi girişini doğru olarak yansıtması, senetleri borsada işlem gören firmalarla ilgili bilgileri toplayacak, analiz edip yorumlayacak profesyonel bir yatırımcı gurubunun varlığına bağlıdır. Bu profesyoneller dikkatli şekilde piyasayı takip ederek bilgi girişinin fiyatlara tam ve anında yansımaları sağlamaktadırlar. Bu tip piyasada bilgiyi eksik veya yanlış yorumlayan yatırımcıların varlığı fiyatları çok etkilemez (Karan, 2001; 268).

## 3. ETKİN PİYASALAR HİPOTEZİ

Piyasalarda fiyat hareketlerinin rastgele olduğu ve tesadüfi dağılım gösterdiği, dolayısıyla önceden tahmin edilemeyeceği düşüncesi E.Fama tarafından EPH adıyla literatüre kazandırılmıştır. Hipoteze göre menkul kıymet fiyatları ile bilgi arasında bir ilişki bulunmakta ve menkul kıymet fiyatları her zaman açıklanan yeni bilgilere göre oluşmaktadır. Piyasalar fiyatların yansıttığı bilgiye göre sınıflandırılmaktadır (Fama, 1970; 383). Hisse senedi fiyatı ilgili

hisse senedinin şimdiki değerinin optimal tahminini temsil etmektedir ve fiyat hisse senedi hakkında objektif bilgiyi içermektedir (Shiller 2002, 6)

Etkin bir piyasada bütün bilgiler serbestçe elde edilebilmekte, işlem gören bütün menkul kıymetler istenilen miktar ve hacimde alınıp satılabilmektedir (Madura, 1998; 9). Hipotez menkul kıymet fiyatlarının herhangi bir model tarafından tahmin edilemeyeceğini ileri sürmektedir. Bunun anlamı fiyatların tahmin edilmesi mümkün değildir, çünkü fiyatlar rastgele yürüyüş sergilemektedir. Etkin piyasa testlerinde genellikle doğrusallık test edilmektedir. Teorik olarak eğer piyasada aşırı menkul kıymet getirisi tahmin edilemiyorsa ve bütün bilgiler piyasa katılımcıları tarafından elde edilebiliyorsa güçlü etkinlik söz konusudur. Bu bağlamda insan davranışının doğrusal olduğu savunulmaktadır. Bununla birlikte, gerçek hayatta yatırımcıların risk ve getiriye verdikleri tepki doğrusal değildir (Champell vd., 1996; 22).

Varlık fiyatları piyasaya bilgi akışının bir fonksiyonu olarak tanımlanan (Baal, 2009; 5) Etkin Piyasalar teorisi aşağıdaki üç varsayımı kabul etmektedir (Barone, 2003; 1):

- Yatırımcılar rasyoneldir,
- Tam bir bilgiye sahiptirler ve
- Faydalarını maksimize etmeyi beklemektedirler.

EPH'nde menkul kıymetlerin ve borsaların etkinliğini ölçmede, hisse senedi fiyat ve getirilerinin davranışı, temel gösterge olarak ele alınmaktadır. Bu bağlamda cari hisse senedi fiyatlarının mevcut bilgileri tam olarak yansıttığı piyasalar etkin olarak nitelendirilmektedir. Yatırımcılar rasyonel davranmakta, fiyatlar piyasadaki haber, bilgi ve beklentileri tam olarak yansıtmaktadır. Piyasa katılımcıları bütün verileri inceleyerek bir fiyat belirlemekte, dolayısıyla piyasa fiyatları mevcut bilgi ve beklentileri içermektedir (Fama, 1970; 383). Genel olarak, bir menkul kıymet piyasası, piyasada alınıp satılan menkul kıymetlerin fiyatları mevcut tüm bilgiyi yansıtıyorsa ve fiyatlar yeni bilgiye hızlı ya da yaklaşık ve sapmasız bir biçimde tepki veriyorsa, etkin olarak tanımlanmaktadır (Deckman ve Dale, 1986; 5). Bu açıdan EPH hisse senedi fiyat hareketlerini tahmin etmede iki temel prensip öngörmektedir. bunlardan birincisi, varlık fiyatları menkul kıymetlerin rasyonel veya gerçek değerini yansıtmaktadır. Dolayısıyla hisse senedi fiyatları doğrudur. İkincisi ise tahmin edilemezliktir. Bu prensibe göre yayımlanmış elde edilebilir bilgi temelinde gelecekteki fiyat hareketlerinin tahmin edilmesi mümkün değildir (Thaler ve Mullainathan, 2000; 7-8).

EPH fiyatın tüm bilgilerden oluştuğunu ve herhangi bir model tarafından tahmin edilemeyeceğini ileri sürmektedir. Bu tür etkinliğe sahip bir piyasada fiyatlar rastgele yürüyüş sergilemekte ve tahmin edilmesi mümkün olmamaktadır. Ayrıca, piyasa kuralları aşırı beklenen getiriye izin vermemektedir. Hipoteze göre, bir varlığın gerçek değeri ve beklenen getirisi elde edilebilir tüm bilgileri (geçmiş

kazançlar, finansal tablolar, birleşme, satın alma vb. duyurular) kullanılarak doğru olarak hesaplanabilmeli ve tahmin edilebilmelidir (Fama, 1976; 145).

Sermaye piyasası etkinliği ilkesine göre, sermaye piyasası temelde etkindir ve alım-satım konusu olan finansal varlıkların piyasa fiyatları tüm bilgileri içermektedir. Ayrıca, etkin bir piyasada varlıkların fiyatları her yerde aynı olup arbitraj imkanı yoktur (Ercan ve Ban, 2005; 10).

Etkin bir piyasada karını maksimize etmeye çalışan bir çok yatırımcı bulunmaktadır. Menkul kıymetlere ilişkin piyasaya yeni bir bilgi gelmesi veya duyurulması durumunda, yatırımcılar yeni bilgiyi analiz ederek menkul kıymet fiyatlarına yansıtılmaktadır. Genel olarak, bu tür bir piyasada fiyat yansımaları mükemmel olmasada tarafsızdır (Reilly ve Brown, 1997; 209). Ayrıca, etkin bir piyasada menkul kıymet alım-satım sürecinde tüm piyasa katılımcıları elde edilebilir bilgilere maliyetsiz olarak ulaşabilmektedir. Teorik olarak, yatırımcılar bilginin menkul kıymetlerin gelecekteki fiyat dağılımına etkileri konusunda aynı görüşe sahiptirler. Dolayısıyla, menkul kıymetlerin piyasa fiyatları hiçbir yatırımcı tarafından kontrol edilmemektedir (Sears ve Trennepohl, 1993; 196). Ek olarak etkin bir piyasada fiyatlar yatırımcıların ihtiyaç duydukları özel bilgileri de yansıtmalıdır. Bununla birlikte, mükemmel etkinliğin uygulamada gerçekleşmediği durumlar da söz konusu olabilmektedir. Özellikle, bilginin maliyetli olması durumunda, söz konusu maliyet bilgi elde etmeyi teşvik edici olmaktan uzaklaştırabilmektedir. Böyle durumlarda fiyatların tüm bilgileri yansıtması varsayımı ile bilgi edinme maliyeti arasında bir paradigma oluşabilmektedir. Dolayısıyla, bilgi edinmenin karlı bir yönü olmasının gerekliliği ileri sürülebilir. Aksi durumda fiyat bilgiyi mükemmel ve tam olarak yansıtmaktan uzaklaşabilir ve bilgi edinme sürecindeki haberleşme ve bilgi maliyeti aşırı getiri üretebilir. Bu çerçevede;

- Bilgi kalitesinin artışı fiyat sisteminin kalitesini de artırmaktadır,
- Bilgi maliyetinin azalışı fiyat sisteminin içerdiği bilgi kalitesini de artırmaktadır,
- Risk kaçınmasındaki düşüş, bilgili kişilerin daha büyük pozisyon almalarına yol açarak fiyat sisteminin bilgi kalitesini artırmaktadır,
- Bilgisiz ticaretteki bir artış bilgili ticaretçilerin oranını da artırmaktadır. Bununla birlikte bilgisiz ticaretteki bir artış aynı zamanda fiyat sistemi bilgi kalitesini de düşürebilmektedir,
- Bilgi maliyetindeki bir artış ise bilgili ticaretçilerin oranını düşürebilmektedir (Grossmann ve Stiglitz, 1980; 399-400).

Benzer şekilde, piyasada tekelleşme (asimetri) bilgi setinin varlığı dikkate alındığında bir mal veya varlığın değeri potansiyel alıcılar tarafından tam olarak tahmin edilemeyebilir. Ek olarak alıcı satın alma kararını vermeden önce varlığın değerini belirleyebilmek için ihtiyaç duyduğu bilgiyi bir maliyet karşılığında elde edebilir. Bu durumda fiyatlar denge noktasından uzaklaşacaktır. Buna karşın, eğer

bütün bilgiler yayımlanıyor ve bilgiye ulaşmanın bir maliyeti yok veya önemsiz ise, bilgiyi tam olarak yansıtabilecek denge fiyat oluşacaktır (Bester ve Ritzberger, 2001; 1347). Tam rekabet piyasası modelinin hisse senetleri piyasasında fiyat oluşum sürecine uygulanmış biçimi olan EPH, hisse senetleri piyasasında yatırımcıların hisse senedi fiyatlarını etkileme niteliği taşıyan bilgilerin, cari piyasa fiyatlarını değiştirerek verdikleri tepkinin hızı, süresini ve doğruluğunu açıklamaya çalışmaktadır. EPH göre, fayda fonksiyonunu maksimize etmeyi amaçlayan yatırımcılar, hisse senetlerinin gelecekteki değerini doğru tahmin edebilmek için birbirleriyle rekabet içerisindedirler. Ayrıca, çok sayıda alım ve satım kararı sonucu oluşan denge fiyatı, piyasada yer alan tarafların sahip oldukları bilgileri kullanarak bir hisse senedinin değeri konusunda oluşturdukları fikir birliğinin sonucudur. Bu nedenle, belirli bir anda gözlemlenen fiyatlar, hisse senetlerinin gerçek değerinin objektif bir tahmini olarak değerlendirilmektedir. Mevcut ve fiyatlara yansıtılmış bilginin dışında, piyasaya yeni bir bilgi akışı gerçekleştiğinde yatırımcılar bu bilgiyi doğru analiz eder ve yorumlarlar. Eğer, piyasaya yeni ulaşan bilgi hisse senetlerinin değerini etkileyecek nitelikte ise mevcut denge fiyatında hızlı bir değişim gerçekleşir. Bu fiyat, piyasaya yeni bir bilginin ulaşmasına kadar değişmeyecektir. Ek olarak, EPH göre yatırımcılar piyasaya ulaşan olumlu ve olumsuz bilgilere doğru tepkiler verdikleri için rasyonel davranış biçimi göstermektedir. Dolayısıyla, yeni bilgi akışı karşısında değer, doğru, hızlı ve tam olarak değişmekte, hisse senetleri fiyatlarında aşağı ve yukarı doğru eğilimlerde ters yönlü düzeltme hareketleri gözlenmektedir (Öncü vd., 2006; 4-5). Ayrıca, EPH göre piyasa güçleri daima fiyatları rasyonel seviyelere getirecektir, dolayısıyla finansal piyasalar üzerindeki irrasyonel davranışın etkisi genellikle önemsiz olarak kabul edilmektedir (Lo, 2004; 7). Fiyatlar her zaman tam olarak mevcut tüm bilgileri yansıtmalıdır. Ayrıca, bilgiye dayalı ticaretten hiçbir kar kazanılamamalı, çünkü bu tür kar zaten yakalanmış olmalıdır (Lo, 2007; 3).

EPH göre piyasalar zayıf, yarı güçlü ve güçlü form piyasa etkinliği olarak aşağıdaki gibi üç şekilde sınıflandırılmaktadır.

### **3.1. ZAYIF FORM PİYASA ETKİNLİĞİ**

Zayıf formda etkinlik piyasa fiyatlarının geçmiş fiyatları ile ilgili tüm bilgileri yansıttığı durum olarak tanımlanmaktadır. Hisse senedi fiyatlarındaki tüm bilgiler güncel fiyatlara tam olarak yansıtılmaktadır. Bu tür piyasalarda yatırımcılar yeni bilgilere eşanlı olarak ulaşmamaktadır. Ayrıca, kamuya açıklanmamış bazı bilgiler belirli piyasa katılımcıları tarafından önceden bilinmektedir (Fama, 1970; 383-384).

Geçmişteki tüm fiyat hareketleri fiyata yansımaktadır. Hipotezin en düşük derecesi olan zayıf form piyasa etkinliğinde, yatırımcının geçmiş fiyat hareketlerinin kullanarak normalin üstünde getiri elde edemeyeceği varsayılmaktadır. Buna göre teknik analiz, zaman serileri ve benzeri analizlerin

hiçbir yararı yoktur (Karan, 2001; 269). EPH nin zayıf formunda geçmiş fiyatların analizi yapılarak gelecek fiyatlar tahmin edilemez. Ayrıca, teknik analiz dahil hiçbir strateji uzun dönemde çalışmaz, çünkü rastgele davranış söz konusudur (Maymin, 2011; 2).

Rassal Yürüyüş Teorisi fiyat değişikliklerinin rassal ve önceden tahmin edilemeyeceğini öne sürmektedir. Akıllı yatırımcıların sürekli olarak herkesten önce yeni bilgilere ulaşma mücadelesi ve yoğun Pazar rekabeti bu teorinin başlangıç noktasıdır. Eğer pazardaki fiyatlar akılcı bir nedene dayanıyorsa, yeni bilgi fiyatları değiştirecektir. Bundan dolayı fiyatlar daima o anki bilgilere dayalı olacaktır. Böylece bilgilerin herkese açık ve ücretsiz olması yoğun pazar rekabeti ile birleşince fiyatları önceden tahmin etmek olanaksız olacaktır. Rassal yürüyüş hipotezine göre hisse senedi fiyat değişimlerinin, geçmiş fiyat değişimleri ile ilişkisi yoktur. Rassal yürüyüş zayıf formda piyasa hipotezinin test edilmesinde kullanılmaktadır (Karan, 2001; 270).

### 3.2. YARI GÜÇLÜ FORM PİYASA ETKİNLİĞİ

Yarı güçte etkinlikte piyasa fiyatlarının halka açıklanmış tüm bilgileri yansıttığı durum olarak tanımlanmaktadır. Bu tür piyasalarda içerden öğrenenler olarak nitelendirilen yatırımcıların öncelikli olarak bilgi sahibi olması söz konusudur. Dolayısıyla, içerden bilgi edinen bazı piyasa katılımcıları, kamunun bilemediği bu bilgileri kullanarak ortalama piyasa getirisi üzerinde bir kazanç elde edebilmektedirler (Fama, 1970; 383-384).

Bir piyasanın yarı güçlü formda etkin olduğunu söyleyebilmek için, cari fiyatların, sadece geçmiş dönem fiyatların seyrini değil aynı zamanda senetleri ticarete konu olan firma ile ilgili kamu oyunun tümü tarafından ulaşılabilen bilgi girişini de yansıtmaması gerekmektedir. Bunun anlamı, hisse senedi piyasa fiyatları, gazete makaleleri, şirket öngörülleri ve yıllık raporlar yoluyla kamu oyuna sunulan, herkesin ulaşabildiği mevcut bilgiyi anında tarafsız olarak yansıtmalıdır. Yarı güçlü formdaki piyasa etkinliği bilançolarla da ilgilidir. Çünkü bilanço bilgileri genellikle kamuya açık, herkesin rahatlıkla ulaşabileceği bilgilerdir. Bu bilgiler hisse senedi analizlerinde önemli rol oynamaktadırlar. Eğer bir piyasayı güçlü formda etkin ise, hiçbir hisse senedi analizi kalıcı olarak normal üstü getiri sağlamamalıdır. Piyasanın bu anlamda etkin olması için her bireyin rekabet ortamında karını artırmak için bilgiyi değerlendirmesi gerekmektedir. Yarı güçlü piyasa etkinliğini test etmek için kamu oyuna sunulan bilgiler ile hisse senedi getirileri izlenir. Eğer yatırımcılar sürekli olarak aşırı getiri sağlıyorsa, bu piyasa kamu oyuna duyurulan bilgiye göre etkin değildir. Örnek olarak bir piyasadaki hisse senetleri temettü dağıtım duyurusundan sonra aşırı getiri sağlıyorsa o piyasa temettü dağıtım duyurusuna göre yarı güçlü formda etkin değildir (Karan, 2001; 272-273).



### 3.3. GÜÇLÜ FORM PİYASA ETKİNLİĞİ

EPH formlarından bir diğeri olan güçlü form piyasa etkinliğine göre ise, bütün kamu ve özel bilgiler menkul kıymet değerlendirilmesi ile ilgilidir, dolayısıyla menkul kıymet fiyatları buna göre oluşur. Güçlü forma göre profesyonel portföy yöneticileri ve içerden öğrenenler menkul kıymet piyasalarında aşırı getiri sağlayamazlar (<http://financial-dictionary>).

Güçlü formda etkinlikte fiyatların gerçek değeri belirlemekte kullanılabilecek tüm bilgileri yansıttığı durum olarak tanımlanmaktadır. Bu durumda fiyatlar sadece kamuya açıklanmış bilgileri değil, aynı zamanda makro ve mikro ekonomiye ait tüm bilgileri de içermektedir. Ayrıca, içerden öğrenenlerin sahip olduğu bilgi eşanlı olarak tüm yatırımcılara ulaşmaktadır. Böyle bir piyasada hiçbir yatırımcı hisse senedi fiyatlarını, diğerine göre daha doğru olarak tahmin edememektedir. Dolayısıyla, bu tür etkinliğe sahip piyasalarda teknik ve temel analiz yapılarak aşırı getiri elde edebilmek olası değildir (Fama, 1970; 383-384). Benzer şekilde rekabetçi varlık piyasalarında ticaretçiler rasyonel beklentilere sahiptir ve fiyatlar varlığın değeri hakkındaki tüm özel bilgileri yansıtmaktadır. Bu nedenle eğer ticaretçiler rasyonel beklentilere sahipse içerden öğrenenler tarafından sömürülmeleri mümkün değildir (Laffont ve Maskin, 1990; 85-87).

Tüm bilgiler fiyata yansımaktadır. Hipotezin en yüksek derecesi olan güçlü form etkin bir piyasada yatırımcının kamuya açıklanmamış özel bilgilerle normalin üstünde getiri sağlayamayacağı varsayılmaktadır. Piyasa güçlü formda etkin olursa, o piyasada hiç kimse-içerden öğrenenler, büyük fonların yöneticileri, analistler- anormal kazanç elde edemezler. EPH aşırı getiri sağlanamamasının nedeni olarak, kamuya açıklanmış veya açıklanmamış tüm bilgilerin çok hızlı şekilde, tüm yatırımcılara ulaşacağı dolayısıyla bu bilgilerin çok hızlı olarak fiyatlara yansıtılacağını belirtmiştir. Zayıf, yarı güçlü ve güçlü formda etkin piyasalar birbirinden bağımsız değildir. Piyasanın yarı güçlü formda etkin olabilmesi için, zayıf formda da etkin olması gerekmektedir, çünkü tüm fiyat hareketleri dikkatli bir yatırımcının yararlanabileceği şekilde tahmin edilebilir olmalıdır. Benzer şekilde, piyasanın güçlü formda etkin olabilmesi için hem zayıf, hem de yarı güçlü formda etkin olması gerekmektedir. Aksi halde fiyat ilgili tüm bilgileri içermez (Karan, 2001; 269).

Güçlü formda piyasa etkinliği, en gelişmiş piyasa etkinliğidir. Bu hipotez altında hem kamu oyu hem de özel kaynaklı bilgi girişi, hisse senedi fiyatları üzerinde etkilidir. Bu formdaki piyasa etkinliğinde, yöneticiler ve çalışanlar gibi özel bilgi sahipleri bu bilgileri kullanarak sürekli aiırı getiri sağlayamazlardır. Örnek olarak, özel bilgilere sahip bir yatırımcı sahip olduğu özel bilgiden dolayı sürekli normal üstü getiri elde edememelidir. Güçlü piyasa etkinliğini sağlayan mekanizmalar vardır. Özel bilgilendirilmiş yatırımcılar arasındaki rekabet, fiyatların, bilgi girişini yansıtmalarını sağlayabilir. Ayrıca başka bilgi kaynakları, özel bilgi yerine geçebilir. Ek olarak hisse senedinin bazı özellikleri, özel kaynaklı

bilgiyi, kamu oyuna duyurulmuş hale getirebilir. Özel olarak bilgilendirilmemiş yatırımcıların, hisse senedi fiyatını, bilgi kaynağı olarak kullanması bu duruma örnek olarak verilebilir. Bilgilendirilmemiş yatırımcılar, fiyatların yükseldiğini fark ediyor ise, özel bilgilendirilen yatırımcılara fiyatı yükselen hisse hakkında iyi haberler geldiğini anlayarak o hisse senedine yatırım yapabilirler (Karan, 2001; 274-275).

#### 4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada literatürde piyasa etkinliği olarak kavramlaştırılan EPH ve formları teorik olarak incelenmiştir. EPH göre varlık fiyatları elde edilebilir tüm bilgileri yansıtmaktadır. Piyasa etkinliği bir menkul kıymetin bütün bilgileri ile ilgilidir ve fiyata hızlı bir şekilde yansımalıdır ve teknik analiz, temel analiz ve/veya her bir süpekülatif yatırıma dayalı bütün metodlar faydasızdır. Ayrıca, EPH göre piyasa güçleri daima fiyatları rasyonel seviyelere getirecektir, dolayısıyla finansal piyasalar üzerindeki irrasyonel davranışın etkisi genellikle önemsiz olarak kabul edilmektedir. Fiyatlar her zaman tam olarak mevcut tüm bilgileri yansıtmalıdır. Ayrıca, bilgiye dayalı ticaretten hiçbir kar kazanılamamalı, çünkü bu tür kar zaten yakalanmış olmalıdır.

EPH'nde menkul kıymetlerin ve borsaların etkinliğini ölçmede, hisse senedi fiyat ve getirilerinin davranışı, temel gösterge olarak ele alınmaktadır. Bu bağlamda cari hisse senedi fiyatlarının mevcut bilgileri tam olarak yansıttığı piyasalar etkin olarak nitelendirilmektedir. Varlık fiyatları piyasaya bilgi akışının bir fonksiyonu olarak tanımlanan hipotez aşağıdaki üç varsayımı kabul etmektedir:

- Yatırımcılar rasyoneldir,
- Tam bir bilgiye sahiptirler ve
- Faydalarını maksimize etmeyi beklemektedirler.

Yatırımcılar rasyonel davranmakta, fiyatlar piyasadaki haber, bilgi ve beklentileri tam olarak yansıtmaktadır. Piyasa katılımcıları bütün verileri inceleyerek bir fiyat belirlemekte, dolayısıyla piyasa fiyatları mevcut bilgi ve beklentileri içermektedir. Ek olarak, etkin bir piyasada fiyatlar yatırımcıların ihtiyaç duydukları özel bilgileri de yansıtmalıdır. Bununla birlikte, mükemmel etkinliğin uygulamada gerçekçi olmadığı durumlar da söz konusu olabilmektedir. Özellikle, bilginin maliyetli olması durumunda, söz konusu maliyet bilgi elde etmeyi teşvik edici olmaktan uzaklaştırabilmektedir. Böyle durumlarda fiyatların tüm bilgileri yansıtması varsayımı ile bilgi edinme maliyeti arasında bir paradigma oluşabilmektedir. Dolayısıyla, bilgi edinmenin karlı bir yönü olmasının gerekliliği ileri sürülebilir. Aksi durumda fiyat bilgiyi mükemmel ve tam olarak yansıtmaktan uzaklaşabilir ve bilgi edinme sürecindeki haberleşme ve bilgi maliyeti aşırı getiri üretebilir.

Etkin piyasalarda herhangi bir yatırım stratejisine dayanarak normalin üzerinde bir getiri elde edilemeyeceği için bu tür piyasalarda portföy oluştururken aşağıdaki kurallara uyulması önerilmektedir (Karan, 2001; 276):

- Menkul kıymet ve piyasa analizi
  - beklenen göreceli performanslarına dayanılarak hisse senedi seçilmemeli,
  - piyasanın dip ve tepe noktalarına ulaşmaya yönelik yatırım zamanlaması yapmaya çalışılmalı.
- Risk analizi
  - toplam riski azaltabilmek için çeşitleme yapılmalı,
  - portföyün hisse senedi kısmının piyasa riski sık sık kontrol edilmeli,
  - portföyün sabit getirili menkul kıymetler kısmının faiz oranı riskini sık sık kontrol edilmeli.
- Diğer
  - pazarlanabilirliği yüksek menkul kıymetlere yatırım yapılmalı ve
  - yatırımlarda vergiler dikkate alınmalıdır.

## 5. KAYNAKLAR

- BAAL, Ray. (2009). The Global Financial Crisis and the Efficient Market Hypothesis: What Have We Learned?, *Journal of Applied Corporate Finance*, Forthcoming, (pp.1-27) [http://papers.ssrn.com/\\_id=1502815.pdf](http://papers.ssrn.com/_id=1502815.pdf) 17.03.2011.
- BARONE, Raffaella. (2003). From Efficient Markets to Behavioral Finance, *University of Lecce Economics Working Paper* No. 46/24, December, (pp.1-27) [http://papers.ssrn.com/\\_id=493545](http://papers.ssrn.com/_id=493545), 17.01.2011.
- BAYRAKTAR, Ahmet. (2009). *Endekse Dahil Olma ve Endekten Çıkarılmanın Hisse Senedi Performansına Etkisi: İMKB Uygulaması*, Ankara Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- BESTER, Helmut ve Klaus RITZBERGER. (2001). Strategic Pricing, Signalling, and Costly Information Acquisition, *International Journal of Industrial Organization*, Elsevier, Vol. 19 No. 9, (pp. 1347-1361).
- CHAMPELL, Y. John, Andrew W. LO ve Craig MacKINLAY. (1996). *The Econometrics of Financial Markets*, Princeton University Press.
- DECKMAN, R.Thomas ve Morse DALE. (1986). *Efficient Capital Markets and Accounting: A Critical Analysis*, Second Edition, Prentice-Hall.
- ERCAN, Metin Kamil ve Ünsal BAN. (2005). *Değere Dayalı İşletme Finansı*, Gazi Kitabevi, Ankara.

- FAMA, Eugene F. (1970). Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work, *The Journal of Finance*, Vol. 25, No. 2, (pp.383-417).
- FAMA, F. Eugene. (1976). Efficient Capital Markets: Reply, *The Journal of Finance*, Vol. 31, No. 1, Mar., (pp.143-145).
- GROSSMANN, Sanford ve Joseph STIGLITZ. (1980). On the Impossibility of Informationally Efficient Markets, *The American Economic Review*, Vol.70, June, (pp.393-408).
- <http://financial-dictionary.thefreedictionary.com/strong+form>, 17.03.2011.
- KARAN, Baha. (2001). *Yatırım Analizi ve Portföy Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- LAFFONT, Jean-Jacques ve Eric S. MASKIN. (1990). The Efficient Market Hypothesis and Insider Trading on the Stock Market, *The Journal of Political Economy*, Vol.98, Issue 1, Feb., (pp.70-93).
- LO, Andrew W. (2004). The Adaptive Markets Hypothesis: Market Efficiency from an Evolutionary Perspective, *Journal of Portfolio Management*, Forthcoming, (pp.1-33), [http://papers.ssrn.com\\_id=602222.pdf](http://papers.ssrn.com_id=602222.pdf), 17.03.2011.
- LO, Andrew W. (2007). Efficient Markets Hypothesis, *The New Palgrave: A Dictionary of Economics*, L. Blume, S. Durlauf, eds., 2nd Edition, Palgrave Macmillan Ltd., (pp.1-28) [http://papers.ssrn.com/\\_id=991509.pdf](http://papers.ssrn.com/_id=991509.pdf) 17.03.2011.
- MADURA, Jeff. (1989). *Financial Markets and Institutions*, West Publishing Co., Saint Paul.
- MAYMIN, Philip Z. (2011). Markets are Efficient if and Only if  $P = NP$ , *Algorithmic Finance*, Vol. 1, No. 1, NYU Poly Research Paper, (pp.1-12).
- ÖNCÜ, Semra, H. AKTAŞ, S. KARGIN, R. AKTAŞ, N. KAYALI. (2006). Yatırımcıların Anormal Fiyat Değişimlerine Tepkisi: Gün İçi Verilerle İMKB Üzerine Bir İnceleme. X. *Ulusal Finans Sempozyumu*, Kuşadası-Aydın, 01-04 Kasım, (ss. 1-17). <http://www.finansbilim.com>, 09.11.2008.
- REILLY, K. Frank ve Keith C. BROWN. (1997). *Investment Analysis and Portfolio Management*, 5. Ed., Dreyden Press.
- SEARS, R. Stephen ve Gary L. TRENNEPOHL. (1993). *Investment Management*, The Dryden Press.
- SHILLER, Robert J. (2002). From Efficient Market Theory to Behavioral Finance, *Cowles Foundation Discussion Paper*, No. 1385 [http://papers.ssrn.com/\\_id=349660.pdf](http://papers.ssrn.com/_id=349660.pdf), 17.03.2011.

THALER, Richard ve Sendhil MULLAINATHAN. (2000). Behavioral Economics, *Massachusetts Institute of Technology Department of Economics Working Paper Series*, Working Paper: 00-27, September.



# SAĞLIK KURUMLARINDA FAALİYETE DAYALI MALİYET YÖNETİMİ İÇİN FAALİYET HARİTALARININ OLUŞTURULMASI VE BİR UYGULAMA<sup>1</sup>

Hakan SELDÜZ<sup>2</sup>  
Şerafettin SEVİM<sup>3</sup>

## ÖZET

*Faaliyete dayalı yöntemler geleneksel yöntemlere göre daha gerçekçi maliyet bilgileri sağlayabilir. Bu yöntemlerin başarısı faaliyet haritaları ve faaliyet analizlerinin başarısına bağlıdır. Bu çalışmada sağlık işletmelerinde Faaliyete Dayalı Maliyet Yönetiminin temel koşulu olan faaliyet haritalarının çıkarılması Bilecik Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi vaka analiziyle incelenmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Faaliyet Haritası, Faaliyete Dayalı Maliyet Yönetimi

## ACTIVITY MAPPING FOR ACTIVITY-BASED COST MANAGEMENT IN HEALTH ORGANIZATIONS AND AN APPLICATION

## ABSTRACT

*Activity-Based techniques may provide more accurate cost information than traditional ones. The success of Activity-Based methods depends on the consistency of activity maps and activity analysis. In this study activity mapping, which is the fundamental requirement for Activity-Based Cost Management's applicability on health care organizations, is investigated by The Bilecik Oral and Dental Care Centre case study.*

**Keywords:** Activity map, Activity-Based Cost Management

## 1. GİRİŞ

Yeni araç, gereç ve yöntemler sağlık sektörüne girdikçe maliyetler de artmaktadır. Maliyetlerdeki artışın temel nedenleri faaliyet ve kaynak planlamasındaki yanlışlıklara dayanmaktadır (Ocak vd, 2004: 5; Gottret ve Schieber, 2006: 280-300; Durukan vd, 2007: 20; Karasioğlu ve Çam, 2008: 16-17). Bu planlar mevcut maliyet ve yönetim muhasebesi bilgileriyle hazırlandığından, sağlık işletmelerinde geleneksel yöntemlerin ihtiyacı

<sup>1</sup> Prof. Dr. Şerafettin SEVİM danışmanlığındaki doktora tezinden türetilmiştir.

<sup>2</sup> Öğr. Gör. Dr., Aksaray Üniversitesi, SBMYO, selduz@hotmail.com

<sup>3</sup> Prof. Dr., Dumlupınar Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü

gideremediği belirtilmekte; bunlara verilen önem sorgulanmaktadır (Cooper, 1996b: 36; Lawson, 2005: 77-93). Faaliyete dayalı düşüncenin ana varsayımı; kaynakları faaliyetlerin ve faaliyetleri de ürünlerin tükettiğidir. Sistem çıktısı olan “birim ürün” kavramına değil; çıktıyı yaratan süreçlerdeki “faaliyet” kavramına odaklanılır. “Faaliyet” bir girdi kümesini çıktı haline getiren, yeni bir şey ortaya koyan veya var olanı değiştiren işlemler dizisidir (Itami ve Kaplan, 1980; Dierks ve Cookins, 2003; Behesti, 2004). Bu doğrultuda, Kaplan ve Cooper asıl amacı daha gerçekçi ürün maliyetleri belirlemek olan Faaliyete Dayalı Maliyetleme (FDM) yöntemini geliştirmiştir. FDM’nin basit bir maliyetleme aracını aşan yetenekleri ortaya çıkınca da Faaliyete Dayalı Maliyet Yönetimi (FDMY), Faaliyete Dayalı Bütçeleme (FDB) ve Faaliyete Dayalı Yönetim’e (FDY) doğru yol alınmıştır (Cookins, 1996).

## 2. SAĞLIK KURUMLARINDA FAALİYETE DAYALI YÖNTEMLER

Faaliyete dayalı yöntemlerin önce üretim sonra hizmet sektörü işletmelerinde başarıyla uygulanması sağlık kurumlarını da yüreklendirmiş ve farklı ülkelerdeki işletmeler 1990’lı yıllardan beri bunlarla ilgilenmeye başlamışlardır (Cooper, 1996a: 22; 1996b: 35). Canby (1995) bir radyoloji ünitesi örneğiyle faaliyet haritalarının önemini vurgulamıştır. West vd. (1996) FDM’yi bir diyaliz kliniğinde ele alarak etkin olmayan faaliyetlerin terk edilmesine yoğunlaşmıştır. Gabram vd. (1997) bir rehabilitasyon merkezinde; Player (1998) ise bir radyoloji ünitesinde FDM ve FDY’nin stratejik boyutlarını vurgulamışlardır. Brandt vd. (1998a; 1998b) uygulama alanını tedavi kurumlarından koruyucu-önleyici sağlık işletmelerine doğru genişletmişlerdir.

Laurila vd (2000) bir radyoloji ünitesinde, bunların sadece maliyetleme aracı değil, aynı zamanda yönetsel araçlar olduklarını yinelemiştir. Biorn vd (2003) bu yöntemlerin kaynak kullanımı ve finansman açısından sağladıkları katkıları belirtmiştir. Holt (2001) FDY’nin yerleştirme ve uygulama adımlarını ABD Ordu Tıp Departmanı’nda irdelemiştir. FDY’nin dengeli puan kartı (BSC) için bir alt yapı yarattığını vurgulamış ve kurumsal performans ölçümüyle ilişkilendirmiştir. Shields (2001) hastanelerde maliyet tasarrufu sağlanmasında FDM’nin önemine işaret etmiştir. Greene ve Metwalli (2001) bir ultrason ünitesinde bu yöntemlerin ileri teknoloji ürünü pahalı cihazların kullanımını gerektiren sağlık sektöründe sermaye yatırımları ve planlaması konusunda da büyük yarar sağladığı sonucuna varmıştır. Chiang, (2002) bir kardiyak cerrahi biriminde, etkin olmayan faaliyetlerin etkinleştirilme yolları veya bunların terk edilerek dışarıdan sağlama kararlarını almadaki katkıları irdelemiştir. Arnaboldi ve Lapsley (2005) bir kan verme merkezi uygulamasıyla bu yöntemlerin stratejik boyutunun sağlayacağı faydanın önemini vurgulamış; tasarım, yerleştirilme ve uygulama adımlarındaki kurumsal engelleri tanımlamıştır. Jarvinen (2006) iki farklı üniversite hastanesinde Ağyar vd (2007) ise Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Üroloji Departmanı’nda yaptıkları çalışmalarda bu yöntemlerin eğitim



maliyetlerinin tespitinde kullanımını araştırmışlardır. Alemi ve Sullivan (2007) bir ayakta tedavi kurumu ve Devine vd (2008) ise radyoloji ve ortopedi birimlerindeki araştırmalarıyla FDM'nin maliyet tespiti ve hastane finansal yönetimindeki yararlarını dile getirmişlerdir.

### **3. FAALİYET HARİTALARININ TANIMI, ÖNEMİ VE OLUŞTURULMALARI**

Faaliyete dayalı yöntemlerin başarısı gerçekçi faaliyet haritalarına bağlıdır. Faaliyet haritalarının kökleri endüstri mühendisliğine dayanır. Süreç akışına odaklanıp fire ve kayıp zamanların belirlenerek faaliyetlerin daha etkin sıralanabilmesine yararlar (Morrow ve Hazell, 1992: 36; Canby, 1995: 50; Heaney, 2004: 96; Moinuddin vd, 2007: 29–31). Farklı departmanlardaki farklı faaliyetlerin bir zaman çizelgesinde bütünleşik biçimde sergilenmesini ve daha iyi bir akış amacıyla gereksiz faaliyetlerin tanımlanmasını sağlarlar. Maliyetlerin ürün–hizmetlere atanmasını içermezler (IMA, 2006: 26).

Departmanlar ve alt birimler arasındaki ilişkileri içererek işletme sürecinin tüm boyutlarının anlaşılmasını sağlar. Bu ilişkiler, süreçleri örgütsel sınırları gerektiğinde göz ardı ederek gerektiğinde uyumlu biçimde ele alarak; sürecin etki alanını nelerin tanımladığını açıklar. Bu da geleneksel maliyet raporlama anlayışının sağladığı dikey resimle bir karşılaştırma imkânı yaratır. Faaliyet haritalarına dayalı faaliyet analizleriyle; zorunlu ve zorunlu olmayan, katma değer yaratan ve yaratmayan, etkin ve etkin olmayan faaliyetler belirlenip gereksiz faaliyetlere dönük kaynak aktarımları engellenerek tamamen müşteri değeri üzerine odaklı daha yalın örgüt yapıları oluşturulabilir. Bir süreçteki tüm faaliyetlerin açıkça tanımlanmasını sağlayan bir tasarım aracı, yani faaliyet haritaları kullanılmadan faaliyete dayalı bir model yaratılamaz (Cooper vd, 1992: 55; Morrow ve Hazell, 1992: 36–38; Walker, 1992: 42–44; Salafatinos, 1995: 58–66; Brandt vd, 1999: 23–27; Gürses, 1999: 38; Ittner, 1999: 493; Nair, 2002: 41–42; Nyamekye, 2000: 36–37; Naughton–Travers, 2001: 48–50; Armstrong, 2002: 291; Dodd ve Lavelle, 2002: 24; Ben–Arieh ve Qian, 2003: 173; Barfield vd, 2004: 24; Behesti, 2004: 379; Özbayrak vd, 2004: 50; Roth, 2005: 22; IMA, 2006: 24–26; Jha ve Iyer, 2006: 316 – 317; Moinuddin vd, 2007: 33).

Akış şemaları görev tiplerine odaklı ve detaylıdır. Faaliyet haritaları çok detaylı değildir. “Akış şeması” yerine “faaliyet haritası” teriminin kullanılması; sürecin “neden” sorusuyla gözden geçirilmesi sebebine dayanmaktadır. Verilecek cevaplar süreç geliştirmede izlenecek doğru yöne sevk eder. Kaynak tüketimi ve kaynakların bağlantılarına odaklanılır. Önemli olan; faaliyetlerin sergilenmesi ve azaltılabilmeleri için maliyetlerin iyi anlaşılmalarıdır. Bu yolla da rekabetçi avantaj sağlamaya odaklanılabilir (Morrow ve Hazell, 1992: 38; Booth, 1995: 26; Roth, 2005: 24; Agrawal vd, 2006: 14; IMA, 2006: 23). Yöneticiler maliyetleri değil; faaliyetleri yönetebilirler. Faaliyet ve alt faaliyetler işletmenin işini yansıtır (Brandt vd, 1999: 24; Roth, 2005: 22). Faaliyet haritaları, faaliyetler

arası bağların gözetilerek bir araya getirilmeleriyle oluşturulur (Cooper vd, 1992: 55). Öncelikle işletmede sürdürülen her faaliyetin tanımlanarak gruplanması ve faaliyet merkezlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Faaliyetler gruplanırken belirleyici özelliklerinin ayırt edilmesi önemlidir. En azından temel düzeyde; örneğin esas faaliyet alanı faaliyetleri, müşteri devamlılığı faaliyetleri, işletme devamlılığı faaliyetleri şeklinde sınıflandırılmaları; faaliyet merkezlerinin belirginleşmesini, böylelikle de faaliyetlere ve faaliyet maliyetlerine dönük yönetsel bir bakış açısı elde edilmesini sağlar. (Ittner, 1999: 494; Dodd ve Lavelle, 2002: 24; Roth, 2005: 22). İşletmenin temel özellikleri doğrultusunda; makine odaklı üretim, emek yoğun üretim, teknik hizmetler, idari hizmetler şeklinde bir bakış açısıyla da hareket edilebilir (Aderoba, 1997: 259–261). Walker (1992) faaliyetlerin niteliksel özelliklerine odaklanmıştır. Altyapı faaliyetleri; hiçbir ürün–hizmetle direkt bağı olmayan, işletmenin varlığını sürdürmesiyle ilgili faaliyetlerdir. İhtiyari faaliyetler; Ar–Ge, mühendislik, reklâm vd bazı pazarlama işlevleridir. Esas faaliyetler; ürün–hizmetin yaratılması için tasarımdan satış sonrası servise kadar yer alan faaliyetlerdir. Ittner (1999) faaliyetleri belirli kategorilerde gruplandırmıştır. Zorunlu iş faaliyetleri; bir ürün ya da hizmeti üretebilmek için gereken katma değer yaratan faaliyetlerden oluşur. Önleme faaliyetleri; kaliteyle ilgili eğitim ve sürdürülebilir önleme çabalarıdır. Başarısızlık faaliyetleri; sorunların yeniden çözümü ve hataların düzeltilmesini içerir (Ittner, 1999: 493). Faaliyetler işlevsel sınıflamayla birlikte; birim, parti, ürün ve tesislerle ilgili düzeyleri anlamında da kümelenebilirler (Sievanen vd, 2004: 394–396). Ancak aralarındaki ilişkilerle ve bütünleşik bir yaklaşımla ele alınmalıdırlar (Adams, 1994: c.s.c.9.1). Faaliyetler gerçekçi biçimde belirlenemezse, maliyet yönetimi girişimi riske girecektir (Higgins ve Young, 2001: 27). Gerektiğinde kaynak merkezleri faaliyet merkezleri olarak kabul edilebilir (Özbayrak vd, 2004:51–53).

Faaliyetler tanımlanırken, bir işgörenin bireysel iş zamanının %5'ten fazlasını alan işler dikkate alınmalıdır. Aşırı detaylar modelin karmaşıklığını artırarak uygulanabilirliğini zorlaştırır, sistem maliyetini artırır (Brandt vd, 1999: 24; Nyamekye, 2000: 36–37; Naughton-Travers, 2001: 50; Ben-Arieh, Qian, 2003: 173). Faaliyetler; beyin fırtınası, süreç akış şemaları, görüşmeler, zaman etütleri, Faaliyet–Mantık Diagramı (ALD), IDEFO vb pek çok teknikle tanımlanıp kümelenebilirler. Ancak çalışma ve görüşmeler sadece üst yönetimle kısıtlanmamalı; departman ve işlev yöneticileriyle anahtar konumdaki personel de dâhil edilmelidir. İşlevler–arası bir proje ekibiyle yönetim kademesinin değişik basamaklarının yanı sıra, farklı işlevlerde çalışan personelin de fikir ve görüşleri değerlendirmeye katılabilir (Ittner, 1999: 494; Higgins ve Young, 2001: 27–28; Naughton-Travers, 2001: 50; Ben-Arieh ve Qian, 2003: 173; Behesti, 2004: 379; IMA, 2006: 24). Faaliyetler gruplandıktan sonra, sorumlulara “Faaliyeti kimler ve neler tetikler? Faaliyetin gerçekleştirilebilmesini sağlayan bilgi, ürün ve hizmet akışı gibi açılardan kime bağımlıyız? Faaliyet hangi müteakip faaliyetleri tetiklemektedir? Herhangi bir faaliyet için kimler size bağımlıdır?” gibi sorularla

faaliyetler ve faaliyet merkezleri arasındaki bağlantıların anlaşılabilmesi gereklidir (Morrow ve Hazell, 1992: 36). Sonraki aşamada faaliyetler arası ilişki ve bağlar gözetilerek faaliyet haritası oluşturulmaya başlanır. Faaliyetler arasındaki bağlantıları faaliyet sürücüleri sağlar. Geleneksel yaklaşımlardaki dağıtım anahtarları yerine faaliyete dayalı yöntemlerde maliyet ve süreç boyutlarının kendine özgü “sürücü” adı verilen araçları vardır. (IMA, 2006: 9–10). Burada süreç; faaliyete dayalı yöntemlerin yatay boyutudur. Ardışık faaliyet gruplarından oluşan bir dizidir. Süreç yani faaliyet sürücüleri; sistemin yatay boyutunun girdisidirler. Bunlar; yasal düzenlemeler, plan ve programlar, yapısal gereksinimler, işletme içi üretim ve sipariş emirleri, müşteri talep ve şikâyetleri, hatalar ve yanlış uygulamalar gibi çeşitlilik gösterirler. Faaliyet sürücüsü başka bir faaliyetin tetikleyicisi; kendisinden sonra ya da aynı anda bir ya da birkaç başka faaliyetin doğmasına sebep olan etkidir (Morrow ve Hazell, 1992: 36; Brandt vd, 1999: 22–23; Bamber ve Hughes II, 2001: 385). Kaplan (1992) bunları faaliyetin gerçekleştirilmesiyle ilgili etkinlik üzerinde rolü olan her türlü faktör olarak tanımlamıştır.

Faaliyet haritası çok boyutlu bir şema şeklinde düzenlenebilir. Farklı boyutlar, süreçteki departman ve faaliyetlerle aralarındaki ilişkileri netleştirir (Morrow ve Hazell, 1992: 36; Canby, 1995: 51). Tüketilen madde–malzeme vb kaynaklarla birlikte zaman da bir kaynak olarak ele alınarak haritadaki yatay bağlantılar geçen süreyi temsil eden uygun bir zaman çizelgesiyle aralıklara bölünebilir. Böylece döngü süreleri düşürülerek bazı standartlara ulaşılabilir. Ayrıca bir faaliyetin frekansı da faaliyet haritasının oluşumunda dikkate alınabilir (Morrow ve Hazell, 1992: 36–37; Rikhardsson ve Impgaard, 2004: 178). Haritada sürecin farklı boyutları, örneğin esas faaliyetler ile destekleyici faaliyetler farklı sembol ve renklerle betimlenebilir. Bazı beklenmedik durumlarda ortaya çıkan faaliyetler de öngörülenle fiili durum arasındaki uyumsuzluğu göstermesi amacıyla vurgulanabilir (Morrow ve Hazell, 1992: 37–38; Rikhardsson ve Impgaard, 2004: 173–182; Moinuddin vd, 2007: 29–33). Yeni bir faaliyet haritasında, ana faaliyetlerin başındaki yöneticilerle birlikte bir değerlendirme yapılarak gerekli düzeltmeler belirlenebilir. Yeni bir haritada düzeltmeler yapılması bir gerekliliktir. Çünkü bazı faaliyetleri gerçekleştiren veya düzensiz bazı bağlantılara maruz kalan birimler ve süreçteki operasyonel yöneticinin ilk analizde farkına varamadığı veya unuttuğu bazı noktalar bulunabilir (Morrow ve Hazell, 1992: 38).

#### 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

T.C. Sağlık Bakanlığı Bilecik İl Sağlık Müdürlüğü Bilecik Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nde (BADSM) gerçekleştirilen kapsamlı vaka analizinin ilk aşamasında; işletmenin ekonomik yapısı ve süreçleri incelenerek faaliyetler ve faaliyet merkezleri tanımlanmıştır. Mevcut maliyet ve yönetim muhasebesi prosedürleriyle elde edilen bilgiler ve yapılan gözlem, görüşme ve zaman etütleriyle; sağlık hizmetlerini oluşturan faaliyetler ve faaliyet merkezleri

belirlenmiştir. İkinci aşamada ise işletmenin farklı bakış açılarına dayanan temel faaliyet haritaları oluşturulmuştur.

#### 4.1. Sektörel ve Kurumsal Bilgiler

Türkiye’de Sağlık sektörü, 2000’li yıllarda hızlanan kamu yönetimi reformu ve AB standartlarına uyum düzenlemelerinden çok etkilenmiştir. SSK hastaneleri Devlet Hastaneleri’ne dönüştürülmüş; sosyal güvenlik kurumları SGK altında toplanmış; sigortalıların özel hastanelerden aldıkları hizmet bedellerinin kısmen SGK tarafından karşılanması, aile hekimliği, genel sağlık sigortası vb uygulamalara başlanmıştır. Özel sağlık işletmelerinin sayısında da büyük bir artış gözlenmiş ve çalışma alanları genişlemiştir. Özel kesimde kalp, göz, mikro cerrahi vb. branş hastaneleri; kamuda ise ağız ve diş sağlığı merkezleri sayısının artışı dikkat çekmektedir. Sağlık Bakanlığı verilerine göre, Mayıs 2010 yılında ağız ve diş sağlığı merkezlerinin sayısı yüz yirmi üçe yükselmiştir.

Bilecik Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi (BADSM), 01.10.2007’den beri Ertuğrul Gazi Mh. Abbaslık Yolu Cd. No: 32, 11040 Bilecik adresinde 1270 m<sup>2</sup> kullanım alanı ve toplam kırk sekiz personeliyle faaliyetini sürdürmektedir. Başhekim dâhil dokuz diş hekimi, beş hemşire, üç diş teknisyeni, altı laborant, üç sterilizasyon ve dezenfeksiyon elemanı görev yapmaktadır. Yönetim ve destek hizmetleriyse; beş memur, dokuz veri hazırlama personeli, iki hizmetli ve üç temizlik elemanınca yürütülmektedir. Diş sağlığıyla ilgili eğitim, önleme ve teşhis–tedavi hizmetleri sunulan kurumda sürdürülen en ağırlıklı faaliyet; teşhis–tedavi odaklı poliklinik faaliyetleridir.

#### 4.2. Araştırmanın Önemi, Amacı, Kapsam ve Sınırlılıkları

Sağlık sektörünün teknoloji yoğun yapısı arttıkça, hizmet maliyetleri ve bireylerin sağlık harcamaları yükselmekte, maliyetler karmaşıklaşmaktadır. Devlet hastaneleri, sağlık ocakları, sağlık merkezleri, ağız–diş sağlığı merkezleri vb kamu sağlık kurumlarıyla birlikte devlet üniversiteleri tıp fakülteleri hastanelerinin sayısı artmakta; kamu sağlık yatırım ve harcama tutarı yükselmektedir. Sektör özel kesim için cazip hale gelmekte, özel sağlık işletmelerinin sayısı artmaktadır. Faaliyet alanları genişleyen ve yeni açılan özel sağlık işletmeleri rekabeti şiddetlendirmektedir. Gerçekçi hizmet maliyetleri; fiyatlama, bütçeleme ve planlama üzerinden rekabetçi avantaj sağlamada kullanılabilir. Bu bilgiler; SGK’nın özel sağlık kurumlarıyla, özel sigorta kurumlarınınsa kamu ve özel kesim sağlık işletmeleriyle yapacakları anlaşmalarda da kullanılabilir. Daha gerçekçi maliyet bilgileri faaliyete dayalı yöntemlerle sağlanabilir. Bunların başarılı biçimde tasarlanması, yerleştirilmesi ve sürdürülebilmesi; faaliyet haritalarına bağlıdır. Bu araştırma, faaliyet haritalarına odaklanması bakımından önemlidir. Araştırmanın bir kamu ağız–diş sağlık merkezinde yapılmasının sebebi; son yıllarda bu merkezlerin ve bunlardan yararlanan hasta sayılarının önemli ölçüde artmasıdır. Araştırma sonuçlarının,

diğer kamu ağız–diş sağlık merkezlerine genellenebilir olması da çalışmayı önemli kılmaktadır.

Sağlık işletmelerinde faaliyet haritalarının oluşturulabileceğinin ispatlanması çalışmanın esas amacıdır. Faaliyet haritaları yardımıyla süreç geliştirme ve yeniden tasarıma rehberlik edilebilmesi, performans ölçme–değerlendirmeye dönük güvenilir çıktuların üretilmesine katkı sağlanabilmesi, performans geliştirme fırsat ve yollarının tanımlanmasına yardımcı olunabilmesi gibi alt amaçlardan da söz edilebilir. Bu araştırma; BADSM'nin teşhis ve tedaviye dönük poliklinik hizmetlerini kapsamaktadır. Kurumsal istatistikî veri ve muhasebe bilgilerinin kullanıldığı araştırmada bazı sorunlarla da karşılaşmıştır. Tahakkuk esaslı kamu muhasebesine geçiş tamamlanmış görünse de; kamu sağlık işletmelerinde detaylı maliyet bilgilerinin sağlanamadığı görülmüştür. Geçmiş dönem verilerine erişim güçtür. Üstelik yeni muhasebe sistemindeki sınıflandırmaların da henüz netleşmediği söylenebilir. Ancak, teori ve uygulamaya yönelik yayınların bolluğu ve konunun hizmet işletmelerinde uygulanabilirliğinin kabul görmüş olması; araştırmayı mümkün kılmıştır. BADSM'nin branş hastanesi özellikleri taşıması, araştırmayı sınırlandırarak avantaj sağlamıştır. Çalışma sonuçları önce departman ve birimler bazında, ardından da kurumsal boyutta olmak üzere benzer ölçekli diğer branş hastanelerine; ayrıca bazı değişiklikler yapılarak daha kapsamlı sağlık işletmelerine de genellenebilir görünmektedir.

#### **4.3. Araştırmanın Yöntemi, Veri Toplama Araçları ve Varsayımları**

Kalitatif yapıdaki bu çalışmayla normatif çıkarsamalar elde edilmesi hedeflenmiştir. Araştırma kaynak taraması ve derinlemesine mülâkatlar ile hazırlanmıştır. Temelde gözlem, görüşme ve zaman etüdü metotları; gerekli yerlerde de istatistikî yöntemler kullanılmıştır. Faaliyete dayalı yöntemlerin gerçekçi maliyet bilgileri sağlayarak daha güvenilir yönetsel bakış açıları geliştirebilecekleri ve faaliyet haritaları çıkarılmadan da başarılı bir biçimde uygulanamayacakları kabul edilmiştir. Bir kamu kurumundan elde edilecek sonuçların, aynı özelliklere sahip diğer kamu sağlık işletmelerine genellenebileceği ve özel hastanelerin de bu sonuçları rekabetçi avantaj sağlamada kullanabilecekleri varsayılmıştır.

#### **4.4. Faaliyetlerin Tanımlanması, Faaliyet Merkezlerinin Belirlenmesi ve Ön Sınıflandırma**

BADSM'nin poliklinik hizmetleri süreci; hizmet kullanıcısı olan hastalar, hizmetlerde doğrudan rol alan tıbbi personel ve işletme yönetimi açılarından incelenmiştir. Bu yaklaşım faaliyetlerin mutlaka birer faaliyet merkezi altında tanımlanması endişesinden uzak oluşu, bunun yerine süreç içerisindeki sıralarına odaklanarak hizmetin akışını göstermesi açısından önemlidir (Greene ve Metwalli, 2001; Chiang, 2002). Kendi başlarına çok zaman tüketmeyen ve pek

göze çarpan etkiler yaratmayan; ancak birkaçının bir araya gelmesiyle fark edilir etkiler oluşturan eylemler “görev” ve bir kaçının bir araya gelerek meydana getirdikleri eylemler grubunu “faaliyet” olarak tanımlamışlardır. BADSM’nde çok fazla sayıda işlem, olay, eylem ve görevler bulunmakta olup maliyet ortaya çıkaran her türlü olay ve işlem “faaliyet” olarak adlandırılarak benzer nitelikli olan ve aynı amaca hizmet edenleri “faaliyet merkezleri” altında toplanmıştır (Gabram vd,1997). Bunlar ilk adımda; hastanın BADSM’ne girişinden çıkışına kadar sağlık hizmetiyle ilgili tüm unsurları içeren, tıbbi ve idari tüm işlemleri bir bütünsellik çerçevesinde sergileyen bir akış şeması yardımıyla tanımlanmıştır. Bu akış şeması, alt görevleriyle birlikte faaliyetlerin belirginleşmesine ve bir ön değerlendirme yapabilmesine imkân tanımıştır. Örneğin; “Randevu, Resepsiyon, Sekreterlik ve Diğer Çeşitli İdari İşler” işlemlerinin bir faaliyet merkezi oluşturduğu bu akış şeması yardımıyla tespit edilmiştir. Bu faaliyet merkezinde; danışma hizmetleri, sonuç raporlarının işlenmesi ve diğer sekreterlik faaliyetleri yürütülmektedir. Hastaların karşılanması, danışma hizmetinin sunulması ve bilgilendirme, hastaların bekleme salonu ve polikliniklere yönlendirilmeleri ise danışma hizmetleri faaliyeti içerisindeki görevler olup gözlem, personelle görüşmeler ve zaman etütleriyle belirlenmişlerdir. Özellikle bekleme süreleri, hastaların istasyonlar arasındaki hareketi sırasında geçen süre ve hastalara sunulan tıbbi hizmetlerinin miktarı gibi bazı unsurlarda zaman etütleri kullanılmıştır (Udpa, 2001: 36-39).

Hastalar ve personelden sağlanan bilgilerin yanında benzer nitelikli farklı ağız ve diş sağlığı kurumlarının hizmet yapılarına ait bilgiler de kullanılmış; “emek ve kaynak tüketimini gerektiren olaylar nelerdir” sorusundan hareket edilmiştir (Gonzales vd, 2005). Ancak gerek faaliyetlerin gerekse faaliyet merkezlerinin kesinleştirilmesinde, sürdürülen poliklinik sürecinde yer alan olaylara karşı işlevsel bir bakış açısından yararlanılmıştır (Ağyar vd, 2007; Fiedler vd, 2008). Gruplandırılmadan sonra bir ön sınıflandırmayla zorunlu olan–olmayan ve katma değer yaratan–yaratmayan faaliyetler kabaca belirlenmiştir. Ancak sağlık sektöründeki yasal düzenlemeler diğer sektörlerle göre daha zorlayıcı, sınırlayıcı ve belirleyici olduğundan; bazı faaliyetler katma değer yaratmadığı halde sürdürülmek zorundadır. Fakat ilgili yasalarda hareket serbestisi bulunan faaliyetlerin değerlendirilebilmeleri için katma değer yaratıp yaratmadıklarının tespiti önemlidir (Dowless, 1997: 88; Gabram vd, 1997: 32–33; Shields, 2001: 14–15; Chiang, 2002: 30; Biorn vd, 2003: 271–272; Lawson, 2005: 77–93; Moinuddin vd, 2007: 30; Collier; 2008: 1407-1408). Aslında faaliyetlerle ilgili bu değerlendirme faaliyetler haritalandıktan sonra yapılacak detaylı faaliyet analizleriyle yapılabilir. Sistem tasarımının başındaki bu ön sınıflandırmayla sisteme dâhil edilmeyecek faaliyetler belirlenmiştir. Zorunlu faaliyetler, BADSM’nin bir sağlık kurumu olabilmesini sağlayan ve işin niteliği açısından gerekli olan ile yasal düzenlemelerce bulunması şart koşulan faaliyetlerdir. Katma değer yaratan faaliyetler ise hizmet oluşum sürecine katkıda bulunan ve her aşamada bir değer yaratan faaliyetlerdir. Örneğin; hasta yani müşteri tatmininde

ilerleme ve hasta yaşam standardında yükselme sağladığı düşünülen faaliyetler bunlardandır (Udpa, 2001: 37; Brandt vd, 1998b: 337).

Sağlık işletmelerinde faaliyetlerin farklı süreç ve departmanlarla olan girift ilişkilerinin ayrıştırılması güçtür. Süreçteki faaliyetlerin tümü aynı departman ya da personel kategorisi tarafından yerine getirilmez. Bir faaliyet merkezindeki faaliyetler farklı departman ve personel kategorilerinin katkısıyla meydana gelmektedir. Aynı departman ya da işlev tarafından sürdürülen faaliyetlerin, farklı sıralarda yer alması ya da tekrarlanmaları da olasıdır. İşte örgütsel ve işlevsel sınırlamalardan sıyrılarak elde edilecek faaliyete dayalı bakış açılarının benimsenmesi bu noktada önemlidir (Chiang, 2002; Ağyar vd, 2007). BADSM’nde elli dokuz adet detay görev ve faaliyet tanımlanarak benzer nitelik ve amaçları itibariyle on iki ana faaliyet ve dört adet de faaliyet merkezinde toplanmıştır. Faaliyet merkezleri belirlenirken departmanlar ve fiziksel sınırlar yerine sürece odaklanılmıştır. BADSM’nde sunulan sağlık hizmetinin özelliği gereğince fiziksel ve örgütsel yapıyla ilgili sınırların süreçlerle örtüşmesi büyük kolaylık sağlamıştır. Belirlenen faaliyetler rolleri açısından birincil ve ikincil olarak sınıflandırılarak faaliyet merkezleri itibariyle Tablo 1’de; birim hizmetlerde farklılık yaratan alt faaliyetler ise Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 1:** BADSM Poliklinik Hizmetleri Faaliyetler Listesi

Fly. Mrk.	Fly. Kod.	Faaliyet	Grv. Kod.	Görevler	Süre (Dk.)	Tanım*
1 Randevu, Resep., Sekreterlik ve Diğer Çeşitli İdari İşler Faaliyetleri	10	Danışma hizmetleri faaliyeti	100	Hastaların karşılanması	1	1
			101	Hastalara danışma hizmetinin sunulması ve diğer çeşitli bilgilendirme	2	1
			102	Hastaların bekleme salonu ve polikliniklere yönlendirmesi	1	1
	11	Sonuç raporlarının işlenmesi faaliyeti	110	Poliklinik asistanının girdiği ileri tarihli randevu kaydının fark edilmesi ve kontrolü	1	1
			111	İleri tarihli randevunun otomasyon sistemine kaydı ve onayı	1	1
			112	Poliklinik asistanı tarafından sisteme girilen ve başka kurumlara sevk edilen hastayla ilgili sevk emrinin otomasyon sisteminden alınması	1	1
			113	Sevk emrinin kontrolü ve gerekli formların doldurulması	2	1
			114	Hastanın sevk hakkında bilgilendirilmesi	2	1
			115	Poliklinik asistanının muayene ya da tedavisi tamamlanan hastayla sisteme girdiği sonuç raporlarının işlenmesi, hasta bilgilerinin güncellenmesi	1	1

Fly. Mrk.	Fly. Kod.	Faaliyet	Grv. Kod.	Görevler	Süre (Dk.)	Tanım*	
2 Poliklinik Odaları Faaliyetleri	12	Diğer sekreterlik faaliyetleri	116	Muayenesi tamamlanan hastanın ödemeye ilgili faturalama işlemlerinin yapılması; SGK veya özel sağlık sigortası kaydının işlenmesi ya da hastadan tahsilâtla ilgili işlemlerin yapılması	2	1	
			117	Reçete ve ilaç bilgilerinin işlenmesi, SGK ya da özel sağlık sigortası ile ilgili formların doldurulması	2	1	
			120	Randevu otomasyon sisteminin genel takibi	30	2	
			121	Form ve çeşitli belgelerin doldurulması	30	2	
			122	Kayıt tutma ve diğer çeşitli raporların hazırlanması	30	2	
			123	Kurum içi ve dışı telefon görüşmeleri	45	2	
	124	Diğer çeşitli idari görevler ve kırtasiye işleri	20	2			
	20	Ön poliklinik asistanlık faaliyeti	200	Poliklinik asistanı tarafından hastanın giriş kaydının kontrolü; daha önceden kayıtlı ise yeni giriş yapılması, daha önceden kayıtlı değilse yeni bir kayıt açılması	2	1	
			201	Hastanın sosyal güvence bilgilerinin kontrolü, sosyal güvencesi yoksa bireysel ödeme kaydının açılması	1	1	
			202	Hasta dosyasının ve geçmişinin kontrolü	1	1	
			203	Hasta muayene talebinin girişi	1	1	
			204	Hastanın bilgilendirilmesi	2	1	
			205	Hastanın muayeneye hazırlanması	2	1	
			206	Hekimin hasta hakkında bilgilendirilmesi	1	1	
207			Hekimin direktifi doğrultusunda cihaz ve malzeme hazırlığı yapılması	2	1		
21			Muayene ve teşhis faaliyeti	210	Hekimin hastaya sorular sorması	1	1
				211	Hekimin hastayı muayene etmesi	4	1
	212	Hekimin hastayı bilgilendirmesi, asistana muayene sonucunu bildirmesi, gerek varsa ileri tarihli bir randevu verilmesi emrini iletmesi		2	1		
22	Tedavi ve operasyon faaliyeti	220	Daha önceden muayene edilmiş hastanın dental operasyon için geri gelmesi durumunda hekimin hastayla konuşması, bilgilendirmesi ve asistandan hasta geçmişinin özetini alması	2	1		
		221	Dental operasyon için tıbbi hazırlık yapılması	2	1		



Fly. Mrk.	Fly. Kod.	Faaliyet	Grv. Kod.	Görevler	Süre (Dk.)	Tanım*
			222	Dental operasyonun ilgili aşamasının yapılması (temizleme, çekim, dolgu, kanal, protez vb operasyonun ilgili randevuya ait kısmı)	değişken	1
			223	İşlemin bitirilmesi ve son kontrol	4	1
			224	Hekimin hastayı ve asistanı sonuçlar hakkında bilgilendirmesi	2	1
	23	Artçıl asistanlık faaliyeti	230	Asistanın hastaya artçıl bakım uygulaması	4	1
			231	Asistanın hastayı davranış ve ilaç kullanımı gibi konularda bilgilendirmesi	2	1
			232	Asistanın hasta çıkış (taburcu, laboratuara sevk, röntgen birimine sevk, ileri tarihli randevu, hastaneye sevk emri vb) kaydını girmesi ve hastayı uğurlama	1	1
			233	Asistan tarafından kullanılmış olan cihaz, alet ve edevatın temizlenmesi	3	1
			234	Asistanın yeni hasta için hazırlık yapması	2	1
			240	Hekimin kurum içi ve dışı telefon görüşmeleri	20	2
	24	Diğer çeşitli poliklinik faaliyetleri	241	Hekim tarafından doldurulan çeşitli formlar ve diğer belgeler	15	2
			242	Asistanın poliklinikle ilgili mesai başı ve sonundaki hazırlığı	30	2
			243	Poliklinik asistanının kurum içi ve dışı telefon görüşmeleri	40	2
			244	Poliklinik asistanı tarafından gerçekleştirilen diğer idari işler	30	2
			300	Hekim tarafından onaylanmış hasta laboratuvar sevk emrinin teknisyen tarafından alınıp işlenmesi	1	1
3 Diş Protez Laboratuvarı Ünitesi Faaliyetleri	30	Kalıp ve protez üretim faaliyeti	301	Diş hekiminin hastayla görüşmesi, bilgilendirmesi ve işleme hazırlaması	5	1
			302	Diş hekiminin cihaz ve malzemeleri hazırlaması	5	1
			303	Kalıp ve protez işlemleri	5	1
			310	Sonuçların raporlanması	15	2
	31	Laboratuvar ünitesindeki diğer çeşitli faaliyetler	311	Kurum içi ve dışı telefon görüşmeleri	30	2
			312	İdari form ve belgelerin doldurulması	20	2
			313	Cihazların kontrolü ve günlük hazırlık işleri	20	2
			314	Diğer idari işler ve kırtasiye işlemleri	30	2
			400	Hekim tarafından otomasyon sistemine girilen film talebinin fark edilmesi, hasta sırasının kontrolü	1	1
			4 Röntgen Ünitesi Faaliyetleri	40	Röntgen çekimi faaliyeti	400

Fly. Mrk.	Fly. Kod.	Faaliyet	Grv. Kod.	Görevler	Süre (Dk.)	Tanım*
			401	Teknisyenin hastayı odaya davet etmesi, hastayla görüşmesi, bilgilendirmesi ve gerekli kayıt onayının yapılması işleme hazırlaması	2	1
			402	Teknisyenin hastayı işleme hazırlaması ve poz verdirme	4	1
			403	Teknisyenin cihaz ve malzemeleri hazırlaması	1	1
			404	Film çekimi	1	1
			405	Film işleme	1	1
			406	Sonuçların otomasyon sistemine girilmesi	1	1
	41	Röntgen ünitesindeki diğer çeşitli faaliyetler	410	Kurum içi ve dışı telefon görüşmeleri	30	2
			411	İdari form ve belgelerin doldurulması	20	2
			412	Cihazların kontrolü ve günlük hazırlık işleri	20	2
			413	Diğer idari işler ve kırtasiye işlemleri	20	2

\* Tablo 1’de birincil faaliyetler 1 ve ikincil faaliyetler de 2 rakamlarıyla belirtilmiştir.

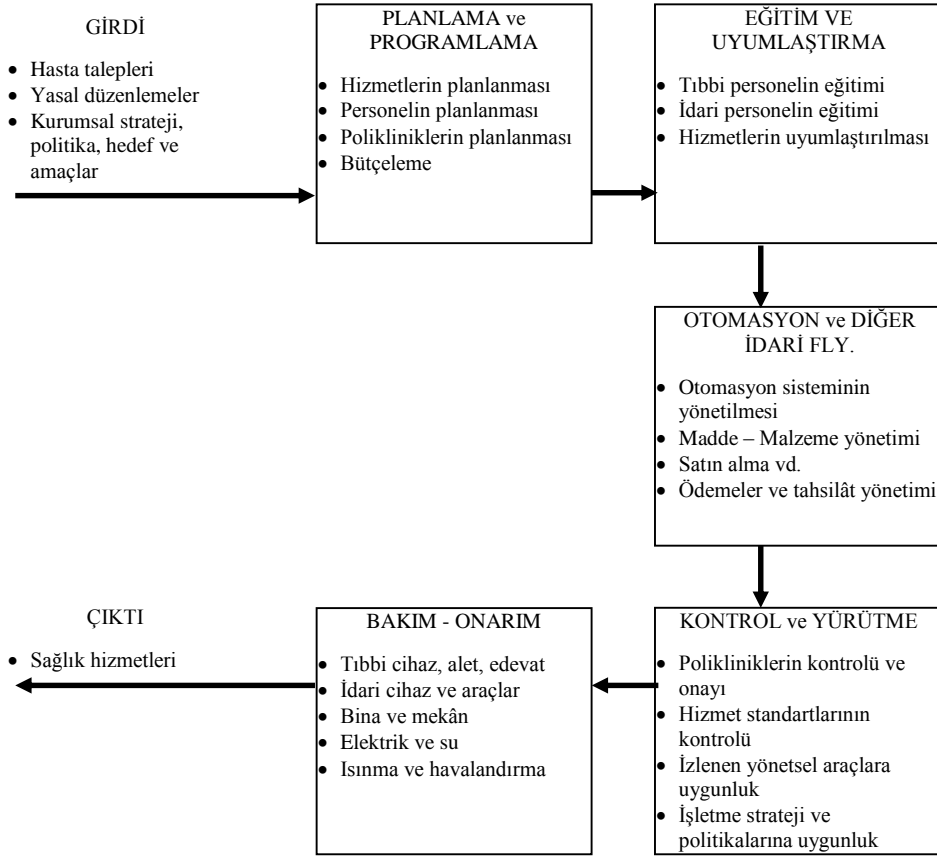
**Tablo 2:** Birim Hizmetlerde Farklılaşma Yaratın Alt Faaliyetler Listesi

Faaliyet Merkezi	Faaliyet	Grv. Kod.	Alt Faaliyet Kodu	Alt Faaliyet Adı	Dakika	Vizite Tekrar Sayısı	Toplam Süre (Dakika)
2 Poliklinik Odaları Faaliyetleri	22 Tedavi ve Operasyon Faaliyeti	222	22200	Diş Çekimi	15	1	15
			22201	Komplikasyonlu Diş Çekimi	25	1	25
			22202	Dolgu	40	1	40
			22203	Kanal Dolgu	25	3	75
			22204	Kron Sabit Üye	20	3	60
			22205	Hareketli Total Protez	7	5	35
			22206	Hareketli Parsiyel Protez	7	5	35
			22207	Diğer Protez (Tamir, Diş İlavesi vb)	7	2	14
			22208	Detertraj-Küretaj	30	1	30
			22209	Flep, Gingivektomi	YOK	YOK	YOK
			22210	Ortodontik tedavi işlemleri	YOK	YOK	YOK
			22211	Pedodontik Diş Çekimi	5	1	5
			22212	Pedodontik Dolgu	40	1	40
22213	Diğer Pedodontik Tedavi	15	3	45			
3 Diş Protez Laboratuvarı Ünitesi Faaliyetleri	33 Test ve kalıp faaliyeti	303	30300	Kron Sabit Üye	Değişken	Değişken	Değişken
			30301	Hareketli Total Protez	Değişken	Değişken	Değişken
			30302	Hareketli Parsiyel Protez	Değişken	Değişken	Değişken
			30303	Diğer Protez (Tamir, Diş İlavesi vb)	Değişken	Değişken	Değişken

Faaliyet Merkezi	Faaliyet	Grv. Kod.	Alt Faaliyet Kodu	Alt Faaliyet Adı	Dakika	Vizite Tekrar Sayısı	Toplam Süre (Dakika)
4 Röntgen Ünitesi Faaliyetleri	40 Röntgen çekimi faaliyeti	404	40400	Normal Diş Röntgeni	2	1	2
			40401	Panoramik Röntgen	2	1	2

#### 4.5. Faaliyet Haritalarının Oluşturulması

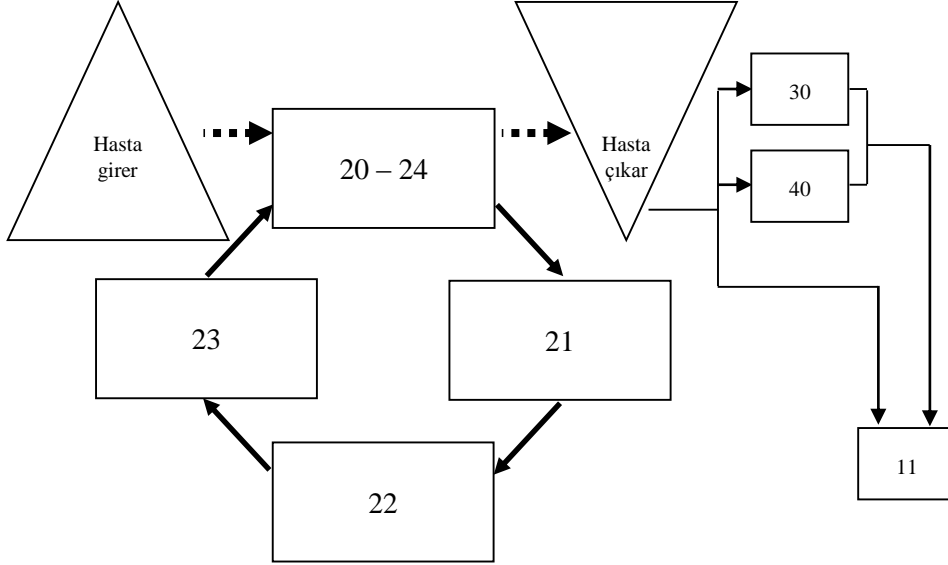
Faaliyet haritaları oluşturulurken yine üst yönetim, tıbbi personel ve hastalar açılarından hareket edilmiştir. İlk etapta basit akış şemalarına dayanan ve genel işleyiş kurumsal bir bakış açısı ve üst yönetim perspektifiyle ele alınarak oluşturulan harita Şekil 1’de gösterilmiştir (Brandt vd, 1998a ve 1998b).



Şekil 1: Yönetsel Perspektifle Oluşturulmuş Akış Şeması (Brandt vd, 1998b: 337’den uyarlanmıştır.)

Faaliyetlerin haritalanmasında tercih edilebilecek diğer bir yol; tıbbi personel, sonuçlar ve faturalama perspektifleriyle; yani hizmeti verenler açısından izlenmesidir. Bu yaklaşımla faaliyetler iki farklı kategoriye ayrılmıştır. Birincil faaliyetler sürecin esas bileşenlerinden, ikincil faaliyetler ise idari ve destek

faaliyetlerinden oluşmaktadır. Süreç aşamaları gözlenerek bunların her adımdaki katkıları ortaya koyulmuştur (Canby, 1995; Greene ve Metwalli, 2001). Şekil 2 sağlık hizmetlerinin tıbbi personel perspektifiyle çıkarılmış rotasını sergilemekte olup bir akış şeması değil, faaliyet haritası olarak adlandırılabilir. Çünkü örgütsel yapı ve işlem sırası gibi unsurlarla sınırlandırılmamıştır.

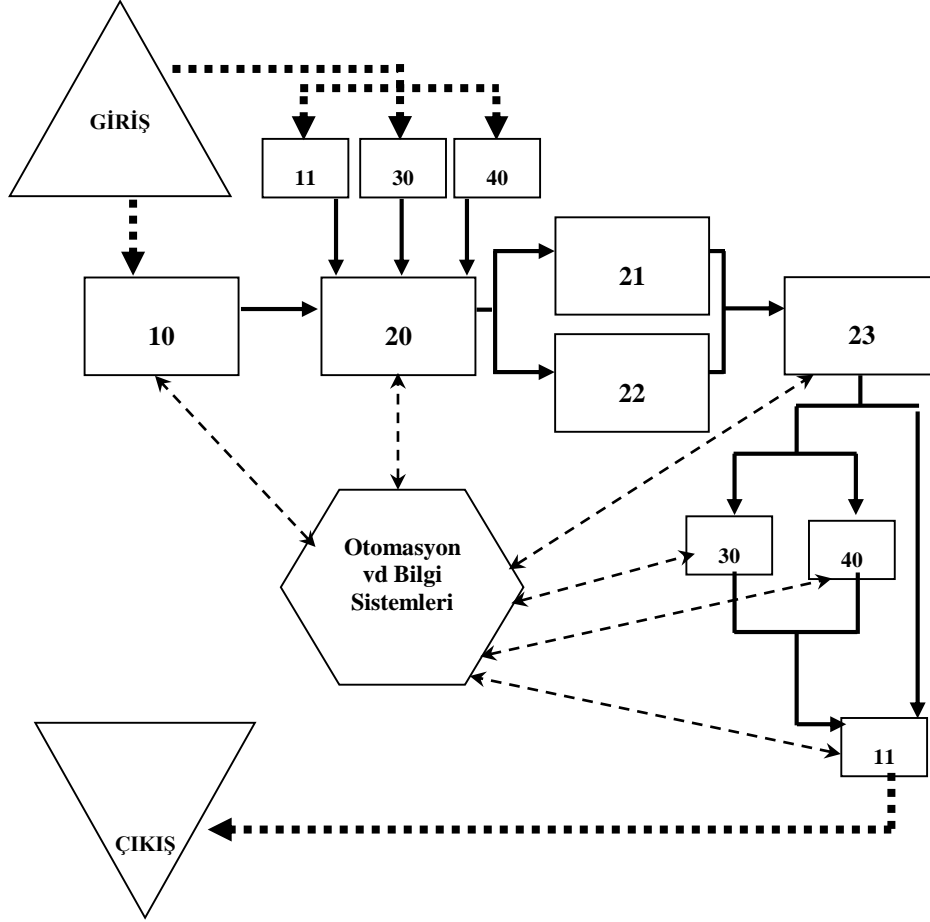


**Şekil 2:** Tıbbi Personel Perspektifiyle Oluşturulmuş Faaliyet Haritası  
(Chiang 2002: 25 ve Ağyar vd, 2007: 4'ten geliştirilmiştir.)

Şekil 2'deki üçgenler ve kesikli oklar hastanın polikliniğe giriş ve çıkışını, büyük dörtgenler tıbbi personelin yürüttüğü faaliyetleri, oklar işlemlerin akış yönünü betimlemektedir. Tıbbi personele göre sağlık hizmet faaliyetlerinin tetikleyicisi hastanın polikliniğe girişidir. Oysa hastanın poliklinikten ayrılması sağlık hizmeti faaliyetlerini bitirmez. Hizmetin tamamlanarak bir bütünsellik gösterebilmesi için poliklinik dışında bulunan bazı diğer faaliyetler de vardır. Örneğin, tabip dış röntgeni çekilmesi ya da protez kalıbı çıkarılması veya başka bir gün ve saatte operasyon için tekrar polikliniğe geri gelmesi yönünde bir karar verebilir. Hatta hastayı başka bir kuruma sevk edebilir. Bu tip kararların ardından poliklinikten ayrılan hastanın laboratuvar ya da radyoloji biriminde de işlem görmesi gerekebilir. Aynı gün başka bir saatte ya da farklı bir iş gününde hasta polikliniğe geri döndüğünde, polikliniğe tekrar girmiş olacaktır. Hastayla ilgili muayene ve tedavi operasyonlarının tamamlandığı düşünülürse, hastanın görmüş olduğu tedaviyle ilgili sonuç raporları, sosyal güvence işlemleri ve çıkış kaydı gibi bazı idari faaliyetler söz konusudur. Bu faaliyetler de şekil içerisinde konumlandırılarak daha küçük dörtgenlerle gösterilmiş, aralarındaki bağlar daha ince oklarla ilişkilendirilmiştir. Kutular içerisinde yer alan numaralar ise faaliyetleri simgelemekte olup Tablo 1'de açılımları yer almaktadır.

Hizmetin tamamlanabilmesi için gereken poliklinik dışı faaliyetlerin de yer alması amacıyla (Brandt vd, 1998a; 1998b; Chiang, 2002: 25; Ağyar vd, 2007: 11) hasta bakış açısıyla oluşturulan harita Şekil 3'te sunulmuştur.

Şekil 3'te hastanın kuruma giriş ve çıkışı üçgenlerle, sağlık hizmetlerinin başlangıcı kalın ve kesikli oklarla gösterilmiştir. Hasta perspektifi söz konusu olduğu için; hastanın kendi gözleriyle gördüğü ve deneyimlediği faaliyetler büyük kutular, bizzat kendisi görmese bile hizmetin tamamlanabilmesi için gerçekleştirilen faaliyetler küçük kutularla betimlenmiştir. Faaliyetler arası ilişkiler normal oklar, faaliyet merkezlerinin otomasyon ve diğer bilgi sistemleriyle veri alışverişleri de çift yönlü ve ince kesikli oklarla izlenebilir. Hasta telefonla randevu alarak kuruma gelir. İlk kez gelen hastaların resepsiyona başvurma ve yönlendirilme ihtiyacı hissettikleri gözlenmiştir. Danışma memurları hastayı poliklinikler hakkında bilgilendirerek bekleme salonuna yönlendirirler. Işıklı uyarı sistemini takip eden hasta, kendi sırası geldiğinde ilgili polikliniğe girer. Asistan tarafından sorulan soruları yanıtlar. Daha önce BADSM'nde tedavi görmüşse kendisiyle ilgili bir hasta dosyası mevcut olan hasta, asistana şikâyetini iletir. Bu sırada hekim de şikâyetten haberdar olur. Kaydı tamamlanan hasta, asistan tarafından muayene için hazırlanır. Ardından diş hekimi hastayı muayene eder. Hekim bazen kısa süreli basit operasyonları anında yapar. Ancak, muayene sonucunda çok süre alacak bir operasyon kararı verirse, bunu hastaya ve asistana belirtir, operasyon için hastaya başka bir randevu verilir. Bazen hekim röntgen ya da çeşitli laboratuvar işlemleri talebinde bulunulabilir. Böyle durumlarda hasta, kurum içerisindeki ilgili üniteye sevk edilir. Diğer bir olay ise hastanın başka sağlık kurumlarına sevk edilmesi emridir. Hastayla işini bitiren hekim hastayı bilgilendirirken poliklinik asistanı da artçıl bakım uygular. Hastanın ağız ve çevresinin temizlenmesi ve diğer yardımların ardından çıkış kaydı yapılır. Poliklinikten ayrılan hasta, laboratuvar ya da röntgen sevki yoksa kurumdan ayrılır.



Şekil 3: Hasta Perspektifiyle Oluşturulmuş Faaliyet Haritası

Burada akıllara şu soru gelebilir: “Peki belirli bir çıktı; yani ürün hizmet açısından yaklaşırsa nasıl bir faaliyet haritası elde edilebilir?”. İlk etapta böyle bir sorunun akla gelmesi normaldir. Çünkü zihinler geleneksel yaklaşımların çizdiği çerçeveye içerisinde düşünerek çözümler aramaya alışkındır. Fakat faaliyete dayalı yöntemlerin temel özelliği hatırlandığında, bu sorunun yersizliğinin farkına varılabilir. Çünkü faaliyete dayalı yöntemler çıktı yani ürün–hizmet değil; çıktıları meydana getiren süreçlere ve süreçlerdeki faaliyetlere odaklanırlar. Daha da netleştirmek gerekirse; ürünün kendisi üzerinde bir yönetim ya da kontrol imkânının söz konusu olmadığı, ürünün yönetimi ve kontrol edilebilmesiyle kast edilenin aslında onu meydana getiren faaliyetlerin yönetimi ve kontrolü anlamına geldiği söylenebilir. Maliyetlerin bizzat kendilerinin yönetilemeyeceği; bunun ancak maliyetlere neden olan faaliyetlerin yönetilmesiyle mümkün olduğu ve maliyet yönetimi kavramının aslında bu anlama geldiği hatırdan çıkarılmamalıdır.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Önceki birkaç yayın dışında faaliyetlerin nasıl haritalanacakları irdelenmemiş (Morrow ve Hazell, 1992; Canby, 1995; Brandt vd, 1998a; Brandt vd, 1998b; Greene ve Metwalli, 2001; Özbayrak vd, 2004; Ağyar vd, 2007; Moinuddin vd, 2007) ve pek çok uygulamada faaliyetler haritalanmadan hareket edilmesi yönetsel katkıların fark edilmesini engellemiştir. Bu çalışmada faaliyetlerin hangi veriler ve perspektiflerle nasıl haritalanabilecekleri ortaya koyularak, işletme yapıları ve kullanım amaçlarına en uygun faaliyet haritalarının tasarlanmaları ve yerleştirilmeleri gerektiği sonucuna varılmıştır.

Hizmet işletmelerinde faaliyetlerin haritalanmasının güç olduğu, sağlık işletmelerinde de çok sayıda faaliyet ve alt faaliyet bulunduğu için bunun çok karmaşık ve maliyetli olabileceği bilinmektedir (Gabram vd, 1997; Udpa, 2001; Vercio ve Pierce, 2006). Bu araştırmayla, bir sağlık kurumunda tüm güçlüklerle rağmen faaliyet haritalarının oluşturulabileceği ispatlanmıştır. Araştırmanın sektördeki uygulayıcılara dönük en önemli sonucu bu olup; faaliyet haritalarıyla işletme süreçleri hakkında sağlayacakları detaylı bilgileri çeşitli yönetsel amaçlarla kullanmaları önerilebilir.

Üst yönetim, tıbbi personel ve hasta perspektifleri; departman veya işlev sorumlularının kendi görevlerini daha ön plana çıkarma gayretini engelleyerek daha gerçekçi bir görüntü sağlamıştır. Faaliyetlerin farklı perspektiflerle ve esnek biçimde haritalanmalarının daha objektif bilgiler üreteceği yönündeki görüşlerle (Canby, 1995; Ittner, 1999; Naughton-Travers, 2001; Udpa, 2001; Ben-Arieh ve Qian, 2003; Behesti, 2004; IMA, 2006) örtüşen sonuçlar elde edilmiştir. Faaliyet haritaları işletmedeki fiziksel sınırlar ve süreçlerdeki sekanslara bağlı kalmaksızın çeşitli perspektifler doğrultusunda oluşturulduklarından; katma değer yaratan-yaratmayan faaliyetler daha başarılı bir şekilde tanımlanabilir. Bu nedenle, işletmedeki süreçleri, farklı hizmet türlerinin üretilebilmesi için bu süreçlerde izlenecek değişik rotaları ve farklı hizmet türlerini ortaya çıkaran faaliyetleri çeşitli açılardan çok daha belirginleştirdikleri ve anlaşılır kıldıkları sonucuna varılmıştır. Örneğin, bir dolgu hizmeti röntgen faaliyeti gerektirebilirken, başka bir hastaya uygulanacak dolgu faaliyetinde röntgen ihtiyacı olmayabilir.

Faaliyet haritalarının performans ölçme-değerlendirme-geliştirmeye dönük bilgiler ürettiği yönündeki görüşler (Morrow ve Hazell, 1992; Brandt vd, 1999; Nair, 2002; Nyamekye, 2000; Holt, 2001; Naughton-Travers, 2001; Armstrong, 2002; Hanson vd., 2002; Ben-Arieh ve Qian, 2003; Arnaboldi ve Lapsley, 2005; Lawson, 2005; Roth, 2005; IMA, 2006; Kelemen vd., 2007) bu çalışmada elde edilen sonuçlarla da desteklenmektedir. Tamamlanma süreleri, hekim başına düşen hasta ve başarılı operasyon oranları, tüketilen madde-malzeme vb pek çok kriter hakkında daha gerçekçi bilgiler elde edilebileceği görülmüştür.

Bir işletmenin tek bir departmanında çıkarılan faaliyet haritaları, bir başlangıç teşkil etmesi açısından önemlidir (Gürses, 1999; Nair, 2002; Liu vd., 2003; Arnaboldi ve Lapsley, 2005; IMA, 2006). Faaliyete dayalı yöntemler ürün–hizmet açısından bakıldığında “birim– parti–ürün” ve kapsama alanı açısından bakıldığında “departman–tesis–işletme” düzeylerinde uygulanabilirler. Faaliyetlerin haritalanması bu seçenekleri daha belirgin hale getirmekte, hangilerinin tercih edilebileceği konusunda da katkı sağlamaktadır (Sievanen vd, 2004; Adams, 1994; Gosselin, 1997; Baird vd, 2004). Bu araştırmada da aynı yönde sonuçlar elde edilmiştir.

Bütün sonuçları diğer ağız ve diş sağlığı merkezlerine doğrudan genellemek uygun olmayacaktır. İleride, burada önerilen haritalar diğer merkezlerde test edilerek bütünsel bir genelleme yapılabilir. Yine de; aynı yasal düzenleme ve yapılaraya sahip olduklarından bazı bulguların benzer ölçekli ve paralel fonksiyonlu ağız ve diş sağlığı merkezleri için de geçerli oldukları belirtilmelidir. Bulgular önceki yayınların bulgularıyla genel olarak örtüşmektedir. Ancak çelişen sonuçlar belirlenirse; bu araştırmanın faaliyet haritalarına odaklandığı hatırlanarak diğer çalışmalara ait bulgular faaliyet haritaları bazlı bir perspektifle tekrar ele alınmalıdır.

Bu araştırma bir pilot proje olarak BADSM'nin poliklinik hizmetleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. İleride tüm hizmetleri kapsayan ve işletmenin tümüne yayılan bir çalışma gerçekleştirilmesi önerilebilir. İleride yapılacak araştırmalarda; bir endüstri mühendisi, bir istatistik uzmanı, bir maliyet ve yönetim muhasebesi uzmanı, bir bilgi işlem uzmanı ve bir üst düzey yöneticiden oluşacak ekiple daha geniş bir bakış açısı sağlanarak zaman etütlerinin daha karmaşık yöntemlerle hesaplanması ve faaliyetlerin tekrar tanımlanmasıyla daha tutarlı sonuçlar elde edilebilir.

## 6. KAYNAKLAR

- ADAMS, Rodney B., (1994), “Activity – Based Cost Control”, Transactions Of AACE International, pp. csc 9.1- csc 9.6.
- ADEROBA, Adeyemi, (1997), “A Generalised Cost – Estimation Model for Job Shops”, International Journal of Production Economics, 53, pp.257-263
- AĞYAR, Evren, Ayten ERSOY, Mehmet BAYKARA ve Murat UÇAR, (2007), “A Practical Application of Activity Based Costing (ABC) In an Urology Department”, 7<sup>th</sup> Global Conference on Business & Economics, 13-14 October 2007, Rome, Italy.
- ALEMI, Farrokh ve Thomas, SULLIVAN, (2007), “An Example of Activity – Based Costing of Treatment Programs”, The American Journal of Drug and Alcohol Abuse, 33, pp. 89-99.



- AGRAWAL, Surendra, Zabihollah, REZAEI, ve Hong S., PAK, (2006), "Continuous Improvement: an Activity – Based Model", *Management Accounting Quarterly* Spring, 7, 3, pp.14-22.
- ARMSTRONG, Peter, (2002), "Management, Image and Management Accounting", *Critical Perspectives on Accounting*, 13, pp.281-295.
- ARNABOLDI, Michela ve Irvine, LAPSLEY, (2005), "Activity – Based Costing Healthcare: A UK Case Study", *Research in Healthcare Financial Management*, 10, 1, pp. 61-75
- BAIRD, Kevin M., Graeme L., HARRISON ve Robert C., REEVE, (2004), "Adoption of Activity Management Practices: A Note on The Extent of Adoption and The Influence of Organizational and Cultural Factors", *Management Accounting Research*, 15, pp.383-399.
- BAMBER SMITH, Linda ve K. E. HUGHES II, (2001), "Activity – Based Costing in The Service Sector: The Buckeye National Bank", *Issues in Accounting Education*, 16,3, pp.381-408.
- BARFIELD, Jesse T., Caroline M., FISHER ve Jerry R., GOOLSBY, (2004), "Improving Competitiveness Through Non – Value Added Activity Analysis", *Cost Management*, 18,4, pp.22-32.
- BEHESHTI, Hooshang, (2004), "Gaining and Sustaining Competitive Advantage With Activity Based Cost Management System", *Industrial Management*, 104,516, pp.377-383.
- BEN – ARIEH, David ve Li, QIAN, (2003), "Activity – Based Cost Management for Design and Development Stage", *Int. J. Production Economics*, 83, pp.169-183.
- BIORN, Erik, Terje P., HAGEN, Tor IVERSEN ve Jon MAGNUSSEN, (2003), "The Effect of Activity – Based Financing on Hospital Efficiency: A Panel Data Analysis of DEA Efficiency Scores 1992-2000", *Healthcare Management Science*, 6, pp.271-283.
- BOOTH, Rupert, (1995), "With a Scalpel Not an Axe", *Management Accounting*, 73, 2, pp.26.
- BRANDT, Michael T., Steven P., LEVINE, Dean G., SMITH ve Harry J., ETTINGER ve Bradford F., GALLIMORE (1998a), "Activity Based Cost Management Part I: Applied to Occupational And Environmental Health Organizations", *American Industrial Hygiene Association Journal*, 59, 5, pp.328-334.

- \_\_\_\_\_, Michael T., Steven P., LEVINE, Dean G., SMITH, Harry J., ETTINGER ve Bradford F., GALLIMORE, (1998b), "Activity Based Cost Management Part II: Applied to Respiratory Protection Program", *American Industrial Hygiene Association Journal*, 59, 5, pp.335-345.
- \_\_\_\_\_, Michael T., Steven P., LEVINE ve James R., GOURDOUX, (1999), "Application of Activity – Based Cost Management, A Descriptive Case Study", *Professional Safaty*, 44,1, pp. 22-27
- CANBY, JB. IV, (1995), "Applying Activity – Based Costing to Healthcare Settings", *Healthcare Financial Management*, 49, 2, pp.50-56.
- CHIANG, Bea, (2002), "Activity – Based Benchmarking and Process Management – Managing the Case of Cardiac Surgery", *Management Accounting Quarterly*, 4, 1, pp. 21-30.
- CLARKE, Peter J., (1995), "The Old and The New in Management Accounting", *Management Accounting*, 73,6,pp.46-51.
- COLLIER, Roger, (2008), "Activity – Based Hospital Funding. Boon or Boondoggle?", *Canadian Medical Association Journal*, 178, 11, pp.1407-1408.
- COOKINS, Gary, *Activity – Based Cost Management, Making It Work: A Manager's Guide to Implementing and Sustaining an Effective ABC System*, McGraw –Hill Companies, 1996.
- COOPER, Robin, Robert S., KAPLAN, Lawrence, MAISEL, Eileen, MORRISSEY ve Ronald M., OEHM, (1992), "From ABC to ABM", *Management Accounting*, 74,5, pp.54-57.
- COOPER, Robin, (1996a, "Look Out, Management Accountants", *Management Accounting*, 77:11, pp.20-26.
- \_\_\_\_\_, Robin, (1996b, "Look Out, Management Accountants", *Management Accounting*, 77:12, pp. 35-41.
- DEVINE, Kevin, Thomas, EALEY ve Priscilla, O'CLOCK, (2008), "A Framework for Cost Management and Decision Support Across Health Care Organizations of Varying Size and Scope", *Journal Care Finance*, 35, 2, pp.63-75.
- DIERKS, Paul ve Gary COOKINS, *The CAM – I Glossary of Activity Based Management, Version 3.0, Cam – I, Texas*, 2003.
- DODD, David ve William K., LAVELLE, (2002), "ABC Spells Improved Performance", *Business Management*, 20,6, pp.20-29.
- DOWLESS, R.M., (1997), "Using Activity – Based Costing to Guide Strategic Decision Making", *Healthcare Financial Management*, 51, 6, pp.86-91.

- DURUKAN, Serap, Çetin, AKAR ve İsmet, ŞAHİN, (2007), “Seçilmiş Hastanelerde Karşılaştırmalı Poliklinik Gider Yeri Birim Maliyetleri”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 10, 1, pp.19-47.
- FIEDLER, John L., Carlos A., VILLALOBOS ve Annette C., DE MATTOS, (2008), “An Activity Based Cost Analysis of the Honduras Community – Based, Integrated Child Care (AIN-C) Programme”, *Health Policy and Planning*, 23, pp.408-427.
- GABRAM, S.G., R.A., MENDOLA, J., ROZENFELD ve R.L., GAMELLI, (1997), “Why Activity – Based Costing Works”, *Physician Executive*, 23, 6, pp.31-42.
- GONZALEZ, Marvin E., Gioconda QUESADA, Rhonda MACK ve Ignacio URRUTIA, (2005), “Building an Activity – Based Costing Hospital Model Using Quality Function Deployment and Benchmarking”, *Benchmarking*, 12, 4, pp. 310-329.
- GOSSELIN, Maurice, (1997), “The Effect of Strategy and Organizational Structure on The Adaption and Implementation of Activity – Based Costing”, *Accounting, Organizations and Society*, 22,2, pp.105-122.
- GOTTRET, Pablo ve George SCHIEBER, *Health Financing Revisited A Practioner’s Guide*, The World Bank, Washington, 2006.
- GREENE, Julie K. ve Ali METWALLI, (2001), “The Impact of Activity Based Cost Accounting on Health Care Capital Investment Decisions”, *Journal of Health Care Finance*, 28, 2, pp.50-64.
- GÜRSES, Ayşe Pınar (1999), “An Activity- Based Costing and Theory of Constraints Model for Productmix Decisions” *Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia*.
- HANSON, Kara, Lynn ATUYAMBE, Jolly, KAMWANGA, Barbara, McPAKE, Oswald, MUNGULE ve Freddie, SSENGOOBA, (2002), “Towards Improving Hospital Performance in Uganda and Zambia: Reflections and Opportunities for Autonomy” *Health Policy*, 61, pp.73-94.
- HEANEY, Michael, (2004), “Easy as ABC? Activity – Based Costing in Oxford University Library Services”, *The Bottom Line: Management Library Finance*, 17,3, pp.93-97
- HIGGINS, Brian K. ve S. Mark YOUNG, (2001), “Improving Operations: Not As Simple As ABC”, *The Journal of Corporate Accounting & Finance*, 12,3, pp.15-34.
- HOLT, Timothy, (2001), “Developing an Activity – Based Management System for the Army Medical Department”, *Healthcare Finance Management*, 27, 3, pp.41-46.

- INSTITUTE of MANAGEMENT ACCOUNTANTS (IMA), *Strategic Cost Management: Implementing Activity-Based Costing*, N.J., 2006.
- ITAMI, H. ve R.S. KAPLAN, (1980), “An Activity Analysis Approach to Unit Costing With Multiple Interactive Products”, *Management Science*, 26 (8), pp. 826–839.
- ITTNER, Christopher D., (1999), “Activity – Based Costing Concepts for Quality Improvement”, *European Management Journal*, 17,5, pp.492-500.
- JARVINEN, Janne, (2006), “Institutional Pressures for Adopting New Cost Accounting Systems in Finnish Hospitals: Two Longitudinal Case Studies”, *Financial Accountability & Management*, 22, 1, pp.21-46.
- JHA, K.N. ve K.C., IYER, (2006), “Critical Determinants of Project Coordination”, *International Journal of Project Management*, 24, pp.314-322.
- KAPLAN, Robert S., (1992), “In Defense of Activity – Based Cost Management”, *Management Accounting*, 74,5, pp.58-63.
- KARASİOĞLU, Fehmi ve Alper Veli, ÇAM, (2008), “Sağlık İşletmelerinde Maliyet Analizi: Karaman Devlet Hastanesinde Birim Muayene Maliyetlerinin Hesaplanması”, *Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 1, 1, pp.15-24.
- KELEMEN, Dennis M., John B., MACARTHUR ve Charles R., MENZEL, (2007), “A Strategic Planning and Cost Management Model for Managed Care Companies”, *Management Accounting Quarterly*, 8, 4, pp.37-47.
- LAURILA, J., J., SURAMO, M., BROMMELS, E-M., TOLPPANEN, P., KOIVUKANGAS, P., LANNING ve C-G. STANDERTSKJÖLD-NORDENSTAM, (2000), “Activity – Based Costing in Radiology”, *Acta Radiologica*, 41, pp.189-195.
- LAWSON, Raef A., (2005), “The Use Of Activity Based Costing In The Healthcare Industry: 1994 vs. 2004.”, *Research in Healthcare Financial Management*, 10, 1, pp. 77-94
- LIU, Lana Y.J, John, ROBINSON ve Jhon MARTIN, (2003), “An Application of Activity – Based Budgeting: A UK Experience”, *Cost Management*, 17,5, pp.30-36.
- MORROW, Michael ve Martin HAZELL, (1992), “Activity Mapping for Business Process Redesign”, *Management Accounting*, 70,2, pp.36-38.
- MOINUDDIN, Khwaja, Terry, COLLİNS ve Armit, BANSAL, (2007), “Process Activity Mapping – Activity – Based Costing for Semiconductor Enterprises”, *Cost Management*, 21,2, pp.29-33.

- NAIR, Mohan, (2002), "Helping Ensure Successful Implementing Activity – Based Management", *The Journal of Corporate Accounting & Finance*, 13,2, pp.73-86.
- NAUGHTON – TRAVERS, Joseph P., (2001), "Activity – Based Costing: The New Management Tool", *Behavioral Health Management*, 21,2, pp.48-52.
- NYAMEKYE, Kofi, (2000), "New Tool for Business Process Re – Engineering", *IIE Solutions*, 32,3, pp.36-41.
- OCAK, Saffet, Ömer, GİDER, Mehmet, TOP ve Çetin, AKAR, (2004), "Muğla Devlet Hastanesi Tomografi Ünitesi Maliyet – Hacim – Kâr Analizi", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 7, 1, pp.3-38.
- ÖZBAYRAK, M., M., AKGÜN ve A.K., TÜRKER, (2004), "Activity – Based Cost Estimation in a Push/ Pull Advanced Manufacturing System", *Int. J. Production Economics*, 87, pp.49-65.
- PLAYER, S., (1998), "Activity – Based Analyses Lead to Better Decision Making", *Healthcare Financial Management*, 52, 8, pp.66-70.
- RIKHARDSSON, Pall M. ve M., IMPGAARD, (2004), "Corporate Cost of Occupational Accidents: An Activity-Based Analysis", *Accident Analysis and Prevention*, 36, pp. 173–182.
- ROTH, Harold P., (2005), "How SPC Can Help Cut Costs", *The Journal of Corporate Accounting & Finance*, 16,3, pp.21-19.
- SALAFATINOS, C. (1995), "Integrating the Theory of Constraints and Activity-Based Costing", *Journal of Cost Management*, 9 (3), pp. 58-67.
- SHIELDS, Todd, (2001), "Hospitals Turning To Activity – Based Costing to Save and Measure Distribution Costs", *Healthcare Purchasing*, 11, pp.14-15
- SIEVÄNEN, Matti, Petri, SUOMALA ve Jari, PARANKO, (2004), "Product Profitability: Causes and Effects", *Industrial Marketing Management*, 33, pp.393-401.
- UDPA, Suneel, (2001), "Activity Cost Analysis: A Tool to Cost Medical Services and Improve Quality for Care", *Managed Care Quarterly*, 9, 3, pp. 34-41.
- VERCIO, Alan ve Brianna DE MARCO PIERCE, (2006), "The Service Company Advantage", *CMA Managemant*, 80,2, pp.33-36.
- WALKER, Mike, (1992), "Attribute Based Costing", *Australian Accounting*, 62,2, pp. 42-45.
- WEST, T.D., E.A. BALAS ve D.A., WEST, (1996), "Contrasting RCC, RVU, and ABC for Managed Care Decisions", *Healthcare Financial Management*, 50, 8, pp.54-61.



# AFGANİSTAN'IN ETNİK YAPISI

Özgür ÇINARLI\*

## ÖZET

*Çalışmada Afganistan toplumunun etnik yapısı incelenmektedir. Afganistan'ın etnik yapısıyla ilgili pek çok çalışma yapılmış olsa da, halihazırda eldeki bilgiler oldukça çelişkilidir. Bunun başlıca iki nedeni vardır. Öncelikle ne geçmiş yıllarda Afgan hükümetlerinin bu konuda kapsamlı bir çalışması vardır, ne de ülkede yaşanan işgal ve sonrasındaki iç savaştan dolayı bir çalışma yapılabilmıştır. Ayrıca etnik gruplar arasındaki sınırlarda da bazı belirsizlikler vardır ki, bu da bu alanda yapılabilecek olası bir araştırmayı da zorlaştırmaktadır. Bu çalışmada Afganistan'daki etnik gruplar ve bunların aralarındaki ilişkiler ele alınmakta, etnik gruplar arası sınırların belirsizliği tartışılmakta ve eldeki verilerin ışığında bunların ülkenin genel nüfusuna oranları tahmin edilmeye çalışılmaktadır.*

**Anahtar Kelimeler:** Afganistan, etnik, gruplar, ilişkiler, oranları

## THE ETHNIC COMPOSITION OF AFGHANISTAN

## ABSTRACT

*In this study, the ethnic make up of the Afgan society is examined. Although, there are plenty of works on this subject, the present knowledge is contradictory. There are two main reasons of this contradiction. First of all, former there is not a comprehensive study of former Afghan governments. The invasion and civil war also prevented such a study either. Besides, there are some uncertainties between the borders of these ethnic groups. This uncertainty also creates difficulties for a probable study. This study presents the ethnic groups and their relations among each other, tends to explain the uncertainties between the borders of these groups, and tries to estimate their population ratios by the current knowledge.*

**Keywords:** Afghanistan, ethnic, groups, relations, ratios

## 1. GİRİŞ

En büyük ırki, dile bağlı, kültürel ve dini gruplar olan etnik gruplar temel alınarak Afgan toplumu incelendiğinde, karşımıza on sekiz grup çıkmaktadır: Peştunlar, Tacikler, Türkler (Özbek, Türkmen, Kızılbaş, Kazak, Kırgız, Karakalpak), Hazaralar, Aymaklar, Beluciler, Brahuiler, Beluçlar, Nuristaniler,

\* Yrd. Doç. Dr., Aksaray Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, Aksaray.  
ozgurcinarli@hotmail.com

Rajasthaniler, Araplar, Hindular, Pamiriler, Sihler, Yatlar, Pencabiler, Darvaziler, Paşhailer (Dursun, 1998/1999: 48-57; Emadi, 1990: 12-13; Glatzer, 1998: 167-181; Magnus ve Naby, 1998: 9-18; Nyrop ve Seekings, 1986: 104-116; Oğuz, 2001: 37-52). Ancak, Afganistan'da bu kadar çok sayıda etnik grup olmasına karşın, ülke içinde tek başlarına siyasi bir güç oluşturabilecek kadar nüfusa sahip olanlar sadece dört tanedir. Bunlar da: Peştunlar, Tacikler, Türkler ve Hazaralardır. Çalışmada tüm etnik gruplar incelenmekte olmasına karşın, ağırlıklı olarak bu dört grup üzerinde durulmakta ve eldeki verilerin ışığında bunların Afgan nüfusuna oranları hakkında tahminde bulunulmaya çalışılmaktadır.

## 2. PEŞTUNLAR

Afganistan'ın tarihi ve geleneksel olarak en güçlü ve en kalabalık grubudur. Afgan kralları Peştunlar arasından çıkmıştır. Hükümette, bürokraside ve orduda üst kademeler neredeyse tamamen Peştun olagelmıştır (Poullada, 1970). Savaşın önce Afganistan'ın çoğunluğunu Peştunların oluşturduğu öne sürülmekteydi, ancak savaşın çıkışıyla ülke dışına en fazla göç eden grup da bunlar olmuştur.<sup>1</sup> Bu yüzden Peştunların genel nüfusa oranının % 50'nin altına düşmüş olduğu öne sürülmektedir (Connor, 1988, 179).

Peştunlar, ülkenin güney ve güneydoğu tarafında yaşarlar; diğer bölgelerde de azınlık olarak bulunurlar. Afganistan'daki diğer etnik gruplar gibi ülke sınırlarının dışında da bulunmaktadır. Pakistan'da 14 milyon kadar Peştun yaşamaktadır. Pek çok alt kabileye bölünmüş durumdadırlar ve bu durumları pek çok alt kimlik ve kimlik çatışması oluşturmaktadır. Çünkü, kimlikleri hem kendilerince hem de başkalarınca sık sık sorgulanmaktadır. Peştunlarda iki büyük kabile konfederasyonu vardır ve Peştun kabilelerinin tamamına yakını bunlardan birinin alt koludur. Abdali Konfederasyonu (1747'de inci anlamına gelen Durrani adını almışlardır) Kandahar-Herat bölgesinde bulunurken, diğer büyük konfederasyon olan Gılzailer ise Nangahar-Paktia bölgesinde bulunur (Blood, 1997). Peştunların tamamına yakını Sünni olup Hanefi mezhebindedir. Ancak, Veziristan'daki Turi kabilesi ve Orakzailerin bir alt kolu olan Muhammed Kel kabilesi gibi az miktarda Şii Peştun da vardır (Oğuz, 2001: 41).

Peştunların iki büyük kolundan biri olan Gılzailer XVII. yüzyılda önemli bir politik güç durumuna gelerek XVIII. yüzyılda Kandahar'ı ve kısa bir süre için İran'ın önemli bir kısmını ele geçirmeyi başarmışlardı. Ancak, 1729'da İran'dan çıkarıldılar; 1747'de Ahmed Şah Durrani'nin hakimiyeti altına girdiler. Bir Durrani kabilesi olan Sadozailere mensup Ahmed Şah Durrani'den itibaren Afganistan Peştunlar hakimiyetinde olagelmıştır (Oğuz, 2001: 40).

Her ne kadar Peştunlar Afganistan'daki en hakim unsur olsalar da, kültürleri ve kabile yapıları merkezi bir politik güç oluşturmalarını zorlaştırmaktadır. Önemli kararlar Peştunların geleneksel topluluğu olan Loya Cirga tarafından alınır. Loya Cirga'da her Peştun kabilesinin temsilcisi bulunur. Meclis gibi sürekli toplantı halinde olan bir topluluk değildir ve olağanüstü



hallerde yalnızca belli bir konunun ya da konuların görüşülmesi amacıyla toplanır, kararlar alındıktan sonra dağılır. Toplantıya giden kabile temsilcileri de sürekli değildir. Bu durum, Peştun liderlerin kendilerine güç tabanı oluşturmalarına engel oluşturmaktadır. Kendilerine güç tabanı oluşturmak isteyen Peştun liderler, Loya Cirga dışındaki kaynaklara (siyasi partiler, ideolojiler, dini okullar, ekonomik bağlantılar, vs.) başvurmak durumundadırlar. Bu durum, gerek Sovyet işgaline karşı direnişte birleşik bir askeri cephe oluşturamamalarını, gerekse devlet organizasyonunu kuramamalarını anlaşılır kılmaktadır (Magnus ve Naby, 1998: 14-15).

Ancak merkezi bir devlet otoritesinin yokluğunda kabile yapıları ve bu yapıya dayalı Peştun töreleri (Peştunvali) istikrar kaynağı olmaktadır. Çünkü, toplumsal krizlerin çözümü için gerekli olan kurumsal yapının illa ki, devletle bağlantılı olması gerekliliği yoktur.<sup>ii</sup> Devlet kurumlarının her zaman demokratik olmayabilecekleri göz önüne alındığında, zaman zaman devlet dışı geleneksel kurumların toplumsal düzeni sağlamada daha başarılı olabildikleri söylenebilir (Maley, 1997: 173; Sorensen, 1993: 20).

### 3. TACİKLER

Tacikler Afganistan'ın ikinci kalabalık etnik grubudur. Ülkenin kuzey, kuzeydoğu ve batı bölgelerinde yaşarlar. Dağ Tacikleri ve Farsivanlar (Farsça konuşanlar) olarak iki gruba ayrılırlar. Dağ Tacikleri Afganistan'ın Tacikistan ve Pakistan sınırının kesiştiği yerdeki Bedahşan ve Vahan koridoru bölgesinde yaşarlar. Farsivanlar ise şehirlerde ve köylerde yaşarlar. Her ne kadar ülkenin tamamına yayılmış olsalar da genelde Kâbil, Bağlan, Takhar, Samangan, Çarikar, Penşir, Duşi, Gar, Herat, Farah ve Kunduz'da yoğun olarak bulunurlar (Oğuz, 2001: 42-43).

Tacikler Farsça'nın Afganistan'a mahsus Dar<sup>iii</sup> lehçesini konuşurlar. Her ne kadar, Farsça (İran'ın resmi dili), Dari ve Taciki (Tacikistan'ın resmi dili) aynı kökten gelseler de, farklılıkları yalnızca konuşma düzeyindeydi. Daha sonra uygulanan politikalar bunların arasındaki farklılıkları derinleştirmiştir. Sovyet Tacikistanı Kiril alfabesini benimsemiş ve Taciki'yi resmi dil ilan etmiştir. Farsça ve Dari Arap alfabesiyle yazılsa da, Afgan Tacikleri konuşma farklılıklarını abartarak yazı diline uyarlamışlardır. Dari lehçesi ve Tacik kültürü Afganistan'da son derece yaygın ve etkilidir. Dari aynı zamanda farklı etnik gruplardan kişilerin birbirleriyle anlaşmak için kullandıkları genel ortak dil durumundadır (Magnus ve Naby, 1998: 15-16).

Taciklerin çok büyük bir kısmı Sünni'liğin Hanefi mezhebindedir. Ancak, Dağ Tacikleri, İran'ın resmi mezhebi olan Şii'liğe mensuptur. Ülkenin kuzeydoğusunda küçük bir grup Tacik de İsmaili'dir (Glatzer, 1998: 170; Oğuz, 2001: 42-43).<sup>iv</sup>

Peştunların kabile yapılarına karşılık Taciklerin sosyal grupları mahalli nesillere, köy kümelerine, bölgesel gruplara ve meslek gruplarına dayanır. Hangi gruba mensub oldukları sorulduğunda, çoğu zaman yaşadıkları bölgenin veya şehrin adını verirler. Etnik olarak Tacik olmayan, fakat Dari dilini konuşanlar arasında da kendilerini Tacik olarak tanımlama konusunda artan bir eğilim vardır (Glatzer, 1998: 170).

Kendi aralarındaki bütünleşme seviyeleri Peştunlardan yüksek olmasına karşılık, ordu ve bürokrasinin dışında bırakılmış oldukları için lider çıkartabilme imkanları sınırlıdır. Afganistan'ın tarihi boyunca yalnızca iki kez siyasi gücü ele geçirebildikleri görülmüştür. İlki bir çete reisi olan Beçhe-i Saka'nın 1929 yılında Kâbil'i ele geçirmesidir. Beçhe-i Saka Kâbil'i ancak dokuz ay elinde tutabilmiş, sonunda bir Sadozai Peştun komutan olan Muhammed Nadir tarafından öldürülmüştür. İkincisi ise 1992 yılında Burhaneddin Rabbani'nin Afganistan Cumhurbaşkanı oluşudur. Ancak, her iki seferinde de Taciklerin siyasi gücü ele geçişi Peştunlar tarafından tepkiyle karşılanmış ve yönetimlerine son verilmiştir (Magnus ve Naby, 1998: 15-16; Oğuz, 2001: 42-43).

#### 4. TÜRKLER

Türkler de Afganistan'daki önde gelen etnik gruplardan biridir. Afganistan'ın kuzeyinde Afgan Türkistanı ya da Güney Türkistan olarak bilinen bölgede yaşarlar. Bu bölge Afganistan sınırları içinde yer alsa da tarihi, etnik, kültürel ve jeo-politik olarak Türkistan'ın bir parçasıdır. I. yüzyılda gelen Yüe-Çi Türklerinden Nadir Şah Avşar'a (ölümü 1747) kadar Afganistan Göktürkler, Gazneliler, Selçuklar, Timuriler, Şeybaniler, Harzemşahlar, Avşarlar gibi Türk devletlerinin yönetiminde bulunmuş ve bu yönetimlerin her biri ülkede güçlü etkiler ve izler bırakmışlardır (Oğuz, 2001: 43-44).

Afganistan Türkleri kendi aralarında Özbek, Türkmen, Kızılbaş, Kazak, Kırgız, Karakalpak, vs. gibi birtakım gruplara ayrılırlar. Bu grupların en önemlileri ise Özbekler ve Türkmenlerdir.

Özbekler Afganistan'daki en kalabalık ve en önemli Türk grubudur. Afgan Türkistanı'nda özellikle Kunduz, Şıbırgan, Taş Kurgan, Mezar-ı Şerif, Belh, Meymene, Aliça ve Bala Murghab'ta yaşarlar (Dursun, 1998/1999: 57). Oğuz Türkçesinin kendilerine has olan Özbek şivesini konuşurlar ve Sünnidirler. Kendi aralarında kabilelere ve klanlara ayrılmalarına karşılık en önemli ayırım, Afganistan'da yüzyıllardır yaşayan Özbeklerle, buraya Rus baskısından kaçarak kuzeyden gelen Özbekler arasındadır. Sonradan gelen Özbekler "muhaçir" adı altında kendilerine has farklı bir alt kimlik oluşturmuşlardır (Glatzer, 1998: 172).

Sovyet işgali döneminde, Özbeklerin büyük bir kısmı Sovyet yanlısı hükümet yanında yer almışlardır. Abdür Reşit Dostum'un organize ve komuta ettiği Cuzcani milisleri Özbeklerden kuruluydu. Direnişçilerin yanında yer alan Özbekler ise, Mevlevi Nebi Muhammedi liderliğindeki Hareket-i İnkılab grubuna

katılmışlardır. Liderleri Peştun kökenli olan bu grubun askeri kanadının önemli bir kısmını, hatta komuta kademesinin dörtte birini Özbekler oluşturmuştur (Glatzer, 1998: 172).

Türkmenler Afganistan'daki ikinci kalabalık Türk grubudur. Afgan Türkistanı'nda özellikle Kunduz ve Herat arasında yaşarlar. Kabile sistemi Türkmen toplumunda son derece etkilidir. İran'daki Yomut Türkmenlerine ve Türkmenistan'daki Teke Türkmenlerine karşılık Afganistan'daki Türkmenlerin tamamına yakını Ersari boyuna mensuptur. Ancak, Afganistan'da az sayıda Teke ve Yomut Türkmeni de vardır (Adamec, 1991: 232; Oğuz, 2001: 45).

Afganistan'da VII. yüzyıldan beri yaşamakta olan Türkmenlerin bir kısmı 1887'de Afganistan-Rusya sınırının belirlenmesiyle Türkmenistan'a göç etmiştir. Kalanlar ise yerleşik hayata geçerek tarım ve hayvancılıkla uğraşmaya başlamışlardır. Bolşeviklerin Türkistan'ı ele geçişiyle Türkmenistan'dan Afganistan'a yoğun bir Türkmen göçü yaşanmıştır. İkinci bir göç dalgası ise Türkmenistan'da zorunlu kolektivizasyonla beraber yaşanmıştır (Adamec, 1991: 232; Oğuz, 2001: 46).

Afganistan Türkmenleri ülke ekonomisinde oldukça etkilidir. Özellikle, deri, yün ve yün halı üretirler. Ancak, politikada fazla etkili değillerdir. Bunun sebebi, Afgan hükümetlerinin Türklere yönelik baskıcı tutumlarıyla açıklanmaktadır (Adamec, 1991: 232; Oğuz, 2001: 46).

Afganistan'da Özbek ve Türkmenlerin dışında, nüfusları oldukça az olan Kazak, Kırgız, Karakalpak, ve Kızılbaş gibi başka Türk grupları da vardır. Kazaklar ülkenin kuzey kesimlerinde Özbeklerle içiçe yaşarlar. Çoğu Rusya'dan iç savaş ve Bolşevik devrimi yüzünden kaçarak buraya yerleşmiştir. Sayılarının 50.000 kadar olduğu tahmin edilmektedir. Kazaklara hem dil hem de kültür yönünden oldukça benzeyen Kırgızlar ise, Afganistan, Tacikistan ve Pakistan sınırlarının kesiştiği bölgedeki Vakhan koridorunda izole bir hayat sürerler. Sayılarının 10.000 kadar olduğu tahmin edilmektedir. 1982 yılında, 4.000 Kırgız, liderleri Rahmankul Han öncülüğünde Türkiye'ye gelerek Van'a yerleşmiştir. Karakalpaklar ise 1917 devriminden sonra Orta Asya'dan göç ederek Afganistan'a yerleşmişlerdir. Sayılarını tahmin etmek oldukça zor ise de, 1950 yılında 2000 kadarının Celalabad'a yerleştiği bilinmektedir. Kızılbaşlar ise Afganistan Türkleri arasında Şii olan tek Türk grubudur. Adları, kullandıkları kırmızı renkli başlıktan gelmektedir. XVIII. yüzyılda Afganistan'ı işgal eden Nadir Şah'ın askerlerinin soyundan gelmişlerdir. Büyük bir çoğunluğu Kâbil'de, bir kısmı ise Hazaracat bölgesindeki Flodi vadisinde yaşamaktadır. Toplam nüfuslarının 50.000 ila 60.000 arasında olduğu tahmin edilmektedir. Bir kısmı Darice, bir kısmı ise Batı Türk lehçesiyle konuşur. Ancak, Darice konuşanlar dahi milli kimliklerinin son derece farkındadırlar (Adamec, 1991: 232; Oğuz, 2001: 46-47).

## 5. HAZARALAR

Hazaralar, Afganistan'ın merkezinde yer alan dağlık Hazaracat bölgesinde yaşarlar. Bölgenin dağlık yapısı Hazaraların izole bir hayat sürmelerine ve kendilerine has ayrı bir kimlik geliştirmelerine sebep olmuştur. Ayrıca, 2 milyon kadar Hazara da İran'da sığınmacı olarak yaşamaktadır. Behsud, Caghuri ve Oruzgani olmak üzere üç gruba ayrılırlar. Az miktarda Sünni ve İsmaili dışında Hazaraların tamamına yakını Şii mezhebine mensuptur. Konuştukları dil Darice olup içinde pek çok Türkçe sözcük ve Moğol deyimleri vardır ve Hazaragi olarak adlandırılır. Hazaraların kökeni konusunda farklı teoriler ortaya atılmış olmasına karşın en çok kabul göreni Moğol askerleriyle bölgedeki Türk ve Taciklerin karışımından meydana geldikleridir. Bu doğrultuda, Hazaraların Cengiz Han'ın ordusunun torunları oldukları düşünülmüştür. Ancak, Çağatay'ın (Cengiz Han'ın oğlu) ordusunun torunları olma ihtimali çok daha yüksektir. Çünkü, Çağatay'ın Hindistan'ı ele geçirmek için Afganistan'a pek çok askeri birlik sevk ettiği ve bölgede pek çok ordugah kurduğu bilinmektedir. Zaten Hazaraların yüz yapısına bakıldığında Orta Asya kökenli oldukları kolaylıkla anlaşılabilir. Babür Şah'ın Hindistan'a hakim olduğu dönemde, politik açıdan oldukça etkin bir konuma gelmişlerdir (Canfield, 1972: 6; Emadi, 1997: 364; Oğuz, 2001: 47-48).

Hazara toplumunda iki tür elit grup vardır. Bunlardan ilki Mir olarak adlandırılan gruptur ki, sosyal statüleri arazi sahibi olmalarına bağlıdır. Bunun yanı sıra Seyyid olarak adlandırılan, son derece etkili dini bir elit grup daha vardır; bunlar İslâm Peygamberinin soyundan geldiklerine inanırlar (Kopecky, 1982: 89; Magnus ve Naby, 1998: 16). Seyyidler, Şûrâ adı altında biraraya gelerek Hazaraları örgütlemişler ve 1979 yılında Sovyet ve hükümet birliklerini Hazaracat bölgesinden çıkartmayı başarmışlardır. Ancak, Şûrâ zamanla popülaritesini yitirmeye başlamış, Sovyet ve hükümet birliklerinin de Hazaracat'a saldırmaması sonucunda Şûrâ'nın varlığı gereksiz görülmeye başlanmıştır. Bu esnada İran'da İslâmi eğitim gören Hazaralar Şeyh olarak geri dönmeye başlamışlardır. Şeyhlerin liderliğinde ve İran'dan dönen Hazara işçilerin de katılımıyla yeni bir İslâmcı hareket ortaya çıkmıştır. Şûrâ üyesi olmasına rağmen, aynı zamanda İran'da dini eğitim almış olan bazı Seyyidlerin de bu harekete katılımıyla Hazara toplumunda bir iktidar değişikliği olmuştur (Harpviken, 1997: 278-280).

Önceleri aralarında güçlü bir birlik olmamakla beraber iç savaş döneminde İran'ın desteği, yalıtılmış hayat ve Peştunlara karşı ortak bir düşmanlık duygusu gibi unsurlar sayesinde Afganistan'ın en güçlü birliğe sahip etnik grubu durumuna gelmişlerdir. Hazaraların tamamına yakını iç savaş döneminde Hizb-i Vahdet (Birlik Partisi) grubunda birleşmişlerdir. Sovyet yanlısı Afgan hükümetinden 1979 yılında bağımsızlıklarını elde etmeleriyle ve kendi yönetimlerini kurmalarıyla birlikte, etnik bir kendine güven duygusu Hazaralar arasında gelişmiştir (Glatzer, 1998: 171).

## 6. DİĞER ETNİK GRUPLAR

Afganistan'da sayıları oldukça az ve politik olarak etkileri yok denecek kadar küçük olan diğer etnik gruplar ise Aymaklar, Brahuiler, Beluciler, Nuristaniler, Gujar Rajasthaniler, Araplar, Hindular, Pamiriler ve Sihlerdir. Aymaklar Hazaralarla akrabadırlar ve sayılarının dört yüz elli bin kadar olduğu tahmin edilmektedir. Sünnidirler ve içinde pek çok Türkçe sözcüğün de bulunduğu Darice konuşurlar (Oğuz, 2001: 50). Brahuiler de Sünnidirler. Konuştukları dil ise Dravid ailesindedir. Rigistan bölgesinde yoğun olarak yaşarlar. Sayılarının iki yüz elli bin kadar olduğu tahmin edilmektedir (Dursun, 1998/1999: 54). Beluciler de Sünnidirler ve kendi dilleri olan Beluci'yi konuşurlar. Sistan bölgesinde yoğunlaşmışlardır ve sayılarının yüz bin kadar olduğu tahmin edilmektedir. Büyük İskender'in ordusunun torunları oldukları iddia edilen Nuristaniler ise Nuristan bölgesinde yalıtılmış bir hayat sürerler. Sünni olup dilleri Hint-Avrupa dil ailesindedir. Sayılarının altmış bin kadar olduğu tahmin edilmektedir (Klimburg, 1999; Klimburg, 2001: 383-390; Oğuz, 2001: 49-51). Gujarların adları anayurtlarının adı olan Gujarat'tan gelir. Hindular tarafından Gujarat'tan kovularak Hindistan'ın kuzeyi, Pakistan ve Afganistan'a yayılmışlardır. Sünnidirler; Hint-İran dil ailesinin bir kolu olan Gujari dili ile birlikte Peštu ve Darice konuşurlar (Dursun, 1998/1999: 57). Araplar, VIII. yüzyılda Afganistan'ı istila eden Arap ordularının torunlarıdır. Sünnidirler ve Tacikler tarafından asimile edildikleri için Darice konuşurlar. Hindular, Kâbil'in içinde ve çevresinde yaşarlar. Hindu dinine inanırlar, Peštu ve Dariyle birlikte Hindu dilinin bir kolu olan Landa lehçesiyle konuşurlar (Oğuz, 2001: 51-52). Hinduların küçük bir grubu ise yine Hint kökenli Sih inancına mensupturlar ve kendilerine özgü farklı bir kimlik geliştirmişlerdir (Emadi, 1990: 13).

## 7. ETNİK GRUPLAR ARASI İLİŞKİLER

Etnik ve dini olarak oldukça karmaşık bir ülke olan Afganistan'da halkın çok büyük bir kısmı merkezi yönetimden ziyade kendi topluluğuna bağlılık duyma eğilimi göstere gelmiştir.<sup>vi</sup> Bu durum Afgan toplumunda merkezkaç etkisi yaratmakta ve merkezi yönetimin otoritesini zayıflatmaktadır. Hatta, askeri güç bakımından merkezi yönetim ile bu topluluklar kıyaslandığında, bu toplulukların askeri gücünün toplamda merkezi yönetimin askeri gücünden çok daha yüksek olageldiği görülür. Ancak, bu toplulukların merkezi yönetime karşı birleşebildiği ve ortak bir mücadeleye girdiği görülmemiştir. Bu bakımdan, Afganistan tarihinde pek çok isyan olmasına rağmen, genelde bunlar yerel nitelikte kalmıştır ve merkezi yönetim tarafından teker teker bastırılmışlardır (Canfield, 1989: 638).

Afganistan'da etnik grupların birbirleriyle coğrafi açıdan çok yakın, hatta iç içe olmaları çoğu zaman karmaşık ve düşmanca ilişkilere yol açmaktadır. Gerginlikler çoğu zaman mal paylaşımı, su, toprak, para, iş ve hükümet fırsatları gibi kaynaklara erişim veya yalnızca prestij meseleleri dolayısıyla çıkmaktadır. Peştunlar ülkedeki en etkili etnik grup olduğu için bunların etkili olduğu

hükümetler genelde bu çatışmalarda Peştunların yanında yer almışlardır. Geçmişte, güneyden getirilen Peştun grupları kuzeyde, özellikle kaynaklara yakın yerlere yerleştirilmişlerdir. Bunun sebebi, ülke genelinde bir Peştun hakimiyeti kurmak isteyen hükümetlerin politikasıdır. Bunun sonucunda diğer etnik gruplar arasında Peştunlara karşı şiddetli bir düşmanlık oluşmuştur. Zaten bölgenin tarihinde güçlü olan etnik gruplar, zayıflar üzerinde hakimiyet kurmaya çalışmışlardır. Bu durum yalnızca Peştunlarla diğer etnik gruplar arasında değil, diğer etnik grupların birbirleriyle olan ilişkilerinde de geçerlidir.

Prestij de çatışmaları yaratan ve tırmandıran önemli faktörlerden biridir. Çünkü, ülkedeki etnik grupların statülerine göre değerlendirildikleri varsayılar. Her ne kadar bir grubun statüsü konusunda değişik grupların değişik görüşleri varsa da, genelde Peştunların en saygın grup, Hazaraların ise en düşük statüdeki grup olduğu kabul edilmektedir. Gruplar içinde kendine özgülük ve üstünlük duygularının yaratılması amacıyla maddi/manevi tüm kültürel unsurlar seferber edilir. En önemli kültürel unsur grupların ideallerini tasvir eden halk hikayeleridir. Kültürün maddi unsurları ise değişik şekil ve renkteki şapkalar, ekmeğin şekli, çayın cinsi (siyah ya da yeşil), vb. gibidir (Nyrop ve Seekings, 1986: 112-114).

Grupların birbirlerine yakın olmalarının aralarındaki ilişkileri karmaşıklatacacağı ve hatta düşmanlıklara yol açacağı prensibi, Afgan hükümetleri tarafından bilinçli ya da bilinçsiz olarak Peştun olmayan etnik grupların Peştunlara karşı birleşme ihtimalini ortadan kaldırmak amacıyla uygulanmıştır. Bundan dolayı Peştun olmayan etnik gruplar arasında da düşmanlıklar oluşmuş durumdadır. Daha da ötesi, ülkede yaşanan iç savaş ve bu savaşa dışarıdan gelen kışkırtıcı müdahaleler, etnik gruplar arasındaki düşmanlıkları körüklemiştir (Nyrop ve Seekings, 1986: 112-114).

Ülkenin etnik yapısının karmaşıklığı ve kabilesel yapısının da ülkenin zayıf bir devlet yapısına sahip oluşunda etki sahibi oldukları düşünülmektedir. Öncelikle, yönetimde Peştunların söz sahibi oluşunun diğer etnik grupların nezdinde bir tepki ve yönetimde temsil edilmedikleri hissi yaratacağı açıktır. Böylelikle, bu etnik grupların nezdinde bir meşruiyet eksikliği oluşmasının yanında, kabilesel yapıdan dolayı aynı durum Peştunlar için de geçerlidir. Çünkü, farklı Peştun kabileleri arasında da iktidar mücadeleleri yaşanmaktadır. Ayrıca etnik grupların Afganistan sınırlarına komşu ülkelerdeki etnik kuzenlerinin varlığı, bu gruplar üzerinde kışkırtıcı etki yapabileceği gibi bu ülkeler için Afganistan'a müdahale etme nedenleri oluşturucu ve bu müdahaleleri kolaylaştırıcı etkiye sahiptir. Etnik yapının karmaşıklığı ve kabilesel yapının bir diğer olumsuz yanı da siyasi yapı üzerindeki bölücü etkisidir.

## 8. ETNİK GRUPLARIN GENEL NÜFUSA ORANLARI

Afganistan'daki etnik grupların oranları konusunda ne yazık ki elde kesin veriler yoktur ve bu konuda yapılan çalışmalar bazı tahminlere dayanmaktadır. Bunun en önemli nedenleri bu konuda nüfusun tamamını kapsayan genişlikte bir

araştırmanın yapılmamış olmasıyla birlikte, etnik gruplar arasında da kesin sınırların olmamasıdır. Bu konuda verilebilecek en uygun örnek Türk kökenli fakat Farsça konuşan ve kabilesel bir yapıya sahip olan, göçebe yaşayan Aymaklarla ilgilidir. Bir kaynakta Aymakların bazı boylarının kendilerini Peştun olarak tanımladıkları, fakat Peştunların bu Aymak boylarını Peştun olarak kabul etmedikleri belirtilir (Glatzer, 1998: 168). Başka bir kaynakta ise bir Türk boyunun adını taşıyan Aymakların etnik bir grup olmaktan ziyade, bölgede değişik etnik gruplar tarafından oluşan, göçebe ve kabilesel bir yapıya sahip topluluğa verilen ad olarak ifade edilir (Blood, 1997). Bu tür belirsizlikler, etnik grupların sayıları ve genel nüfusa oranları konusunda karşımıza farklı rakamlar çıkarmaktadır. Ayrıca, gerek bu konuyla ilgili yapılan çalışmalarda, gerekse bu konuda çalışan araştırmacıların kullanmış oldukları kaynaklarda, rakamların siyasi kaygılarla manipüle edilmiş olabileceğini de gözden uzak tutmamak gerekir.

Bu grupların oranları konusunda Magnus ve Naby (1998) kaynaklarda Peştunların nüfusa oranlarının % 40-50 civarında olduğunu belirttiğini, ancak bu konuda güvenilir bir kaynağın da olmadığını ifade ederler. Kendi tahminleri ise Peştunların % 40 oranıyla en kalabalık grubu oluşturduğunu, Taciklerin % 20 ile ikinci kalabalık grup olduğunu, üçüncülüğü ise sayıları birbirlerine neredeyse eşit olan Hazaralar, Özbekler ve Aymaklar'ın paylaştığını öne sürerler. Diğer grupları da sayarken Türkmen, Kazak, Kızılbaş ve Kırgızlar gibi Türk kökenlileri de diğer gruplar arasında belirtirler (ss. 10-12). Buradan çıkartılabilecek sonuç, tüm Türk gruplar birlikte hesaplandığı takdirde, Hazaralardan daha kalabalık olduklarıdır. Ancak, Türkler ve Hazaralar konusunda bir oran verilmediği için Türklerle Tacikler arasında kıyaslama yapılamamaktadır.

Glatzer (1998) de gerek Afganistan'ın nüfusuyla, gerekse etnik grupların oranıyla ilgili güvenilir kaynak bulunmadığını belirterek, bu konudaki tahminler doğrultusunda bazı çıkarımlar yapmıştır. Glatzer'e göre, Peştunların sayısı en az altı milyon, (15 milyon'un % 40'ı) en fazla on iki milyon (20 milyonun % 60'ı) olabilir. Tacikleri de Afganistan'ın ikinci kalabalık grubu olarak belirten Glatzer, onların nüfusu veya genel nüfusa oranları konusunda bilgi vermemektedir. Hazaralar konusunda ise sayılarının bir buçuk milyon kadar oldukları yönündeki tahminleri aktarmıştır. Özbekler'in nüfuslarının Hazaralarla hemen hemen eşit olduğunu ifade ederken, Glatzer de Türkmen, Kazak, Kızılbaş ve Kırgızları gibi Türk kökenli grupları da diğerleri arasında belirtir. Glatzer'in ortaya koyduğu bu çıkarımlara göre de Türklerin nüfusu Hazaralardan fazladır (ss. 169-172). Ancak, ne Tacikler, ne de diğer Türk kökenli gruplar hakkında ortaya rakam koyulmadığından, Taciklerle Türklerin nüfusları karşılaştırılamamaktadır.

Blood'un (1997) ABD Kongre kütüphanesi için hazırlamış olduğu Afganistan'la ilgili çalışmasında ise Peştunlar % 40 (nüfusun % 11,4'ü Durrani, % 13,8'i Gilzaidir), Tacikler % 25,3, Hazaralar % 18, Özbekler %6,3, Türkmenler % 2,5, Kızılbaşlar % 1 diğer grupların toplamı ise % 6,9 olarak belirtilmektedir.

Özbek, Türkmen ve Kızılbaşların oranlarının toplamı % 9,8'dir. Bunların dışındaki Türk kökenli grupların oranları diğer etnik gruplar içinde verilmiştir. Ancak bu çalışmaya göre, diğer tahminlere kıyasla Hazaraların oranı oldukça, Tacikleri oranı ise bir miktar yüksektir. Türklerin oranı ise oldukça düşüktür.

## 9. SONUÇ

Görüldüğü gibi, Afganistan'daki etnik grupların oranlarıyla ilgili oldukça farklı bilgilerle karşılaşılmaktadır. Bu konuda net bilgilere ulaşılabilmesi ancak ülke çapında, tarafsız bir kurum tarafından yapılacak kapsamlı bir çalışmayla mümkün olabilir. Ancak, eldeki verilerle ülkedeki etnik gruplar hakkında bazı sonuçlar çıkarmaya çalışacak olursak: Peştunların en kalabalık etnik grup oldukları ve nüfusun yaklaşık yarısını oluşturdukları; Taciklerin ise ülkedeki ikinci kalabalık grup oldukları; Türklerin ve Hazaraların hangisinin üçüncü kalabalık grubu oluşturduğu konusunda çelişkili bilgilerin bulunduğu, ancak birinin üçüncü, diğerinin de dördüncü olduğunun kesin olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

## NOTLAR

- i. Pakistan hükümetinin BM ile ortaklaşa yapmış olduğu bir araştırmaya göre Pakistan'da bulunan sığınmacıların %81,5 kadarı Peştun kökenlidir (Ministry of State and Frontier Regions, Government of Pakistan ve The UN Refugee Agency, 2005).
- ii. James Rosenau (1992) toplumsal düzenleyici mekanizmalar resmi bir otoriteye bağlı olmasalar bile, fonksiyonlarını yerine getirdikleri sürece hükümet olmadan da yönetimin olabileceğini öne sürer (ss. 1-29). Bu durumun modern dünyada yeri olmadığı düşünülse de, Jackson (1990) dünyada pek çok yerde halen devletin yasal otoritesiyle, toplumsal düzeni sağlayan geleneksel kurumların beraber işlediği ve yönetimi sağladığı yönetim sistemleri olduğunu öne sürer (ss. 21-31).
- iii. Dari sözcük anlamıyla saray dili demektir. Orta Asya'da bir dönem saraylarda genelde Farsça konuşulduğu için Farsça kastedilmektedir. Daha sonra Afganistan'da konuşulan Farsça'nın lehçe olarak adı durumuna gelmiştir (Magnus ve Naby, 1998: 15).
- iv. İsmailik, Şii mezhebinin bir alt koludur. Temel farkı Cafer-i Sadık'ın ölümünden sonra, 7. imam olarak Musa ibn Cafer el Kazım'ın yerine, Cafer-i Sadık'tan önce ölmüş olan İsmail ibn Caferi'yi kabul etmesidir. İsmailik konusunda daha ayrıntılı bilgi için bkz. Daftary, 1990; Emadi, 1993: 379-392; Franzius, 1969; Hudgson, 1955; Ivanov, 1940; Lewis, 1940; 1968.
- v. Muhacirler konusunda ayrıntılı bilgi için bkz. Shalinsky, 1982/1983: 71-85; Shalinsky, 1993.
- vi. Ahady (1991) bunun bir ulusal kimlik krizi olduğunu ve meşruiyet krizi, siyasal katılım krizi, vs. faktörlerle beraber Afganistan'da oluşan kalıcı istikrarsızlığın temel nedenlerinden birini oluşturduğunu öne sürer (ss. 513-528).



### KAYNAKÇA

- ADAMEC, W. Ludwig. (1991). *Historical Dictionary of Afghanistan*. London: The Scarecrow Press.
- AHADI, Anwar-ul Haq. (1991). Conflict in Post-Soviet-Occupation Afghanistan. *Journal of Contemporary Asia*, 21 (4), (s:513-528).
- BLOOD, R. Peter. (1997). *Library Of Congress Country Studies Afghanistan Profile*. U.S.A.: Library of Congress. 19 Ağustos 2002 tarihinde <http://lcweb2.loc.gov/frd/cs/afghanistan/afghanistan.html> adresinden erişildi.
- CANFIELD, L. Robert. (1972). Hazara Integration into the Afghan Nation. Some Changing Relations Between Hazara and Afghan Officials. *Occasional paper*, New York: The Afghanistan Council.
- CANFIELD, L. Robert. (1989). Afghanistan – The Trajectory of Internal Alignments. *Middle East Journal*, 43 (4), (s:635-648).
- CONNOR, M. Kerry. (1988). Patinales for the Movement of Refugees to Peshawar. *Afghan Resistance, the Politics of Survival* içinde (s:151-190). Lahore: Vanguard Books.
- DAFTARY, Farhad. (1990). *The Ismailis: Their History and Doctrines*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DURSUN, Gülfem. (1998/1999, Sonbahar Kış). Afganistan'ın Etnik Kimliği. *Avrasya Dosyası*, 4 (3/4), (s:48-57).
- EMADI, H. (1990). *State, Revolution, and Superpowers in Afghanistan*. U.S.A.: Greenwood Press.
- EMADI, Hafizullah. (1993). Minority Group Politics: The Role of Ismailis in Afghanistan's Politics. *Central Asian Survey*, 12 (3), (s:379-392).
- EMADI, Hafizullah. (1997). The Hazaras and Their Role in the Process of Political Transformation in Afghanistan. *Central Asian Survey*, 16 (3), (s:363-387).
- FRANZIUS, Enno. (1969). *History of the Order of Assassins*. New York: Funk and Wagnalls.
- GLATZER, Bernt. (1998). Afghanistan: Ethnic and Tribal Disintegration?. W. Maley (Ed.), *Fundamentalism Reborn* içinde (s:167-181). London: C. Hurst & Co.
- HARPVIKEN, K. Berg. (1997). Trascending Traditionalism – The Emergence of Non-State Military Formations in Afghanistan. *Journal of Peace Research*, 34 (3), (s:271-287).

- HUDGSON, G. S. Marshall. (1955). *The Order of Assassins: The Struggle of the Early Nizari Ismaili Against the Islamic World*. The Hague: Mouton and Co. Publishers.
- IVANOV, V. Alekseevich. (1933). *A Guide to Ismaili Literature*. London: Royal Asiatic Society.
- JACKSON, Robert. (1990). *Quasi-States: Sovereignty, International Relations, and the Third World*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KLIMBURG, M. (1999). *The Kafirs of the Hinhu Kush. Art and Society of the Waigal and Ashkun Kafirs*. Stuttgart: Franz Steiner.
- KLIMBURG, Max. (2001). The Situation in Nuristan. *Central Asian Survey*, 20 (3), (s:383-390).
- KOPECKY, L. Michael. (1982). The Imami Sayyed of the Hazarajat: The Maintenance of Their Elite Position. *Volk*, 24, (s:89-110).
- LEWIS, Bernard. (1940). *The Origins of Ismailism: A Study of the Historical Background of the Fatimid Caliphate*. Cambridge: W. Heffer and Sons Ltd.
- MAGNUS, H. Ralph. ve NABY, E. (1998) *Afghanistan: Mullah, Marx, and Mujahid*, U.S.A.: Westview Press.
- MALEY, William. (1997). The Dynamics of Regime Transition in Afghanistan. *Central Asian Survey*, 16 (2), (s:167-184).
- Ministry of State and Frontier Regions, Government of Pakistan ve The UN Refugee Agency. (2005). Census of Afghans in Pakistan. 30 Kasım 2008 tarihinde <http://www.unhcr.org/cgi-bin/txis/vtx/home/opendoc.pdf?tbl=SUBSITES&id=434fdc702> adresinden erişildi.
- NYROP, F. Richard ve SEEKINGS, M. Donald. (1986). *Afghanistan a Country Study*, Washington D.C.: U.S. Government Printing Office.
- OĞUZ, Esedullah. (2001). *Hedef Ülke Afganistan*. Türkiye: Doğan Ofset AŞ.
- POULLADA, Leon. (1970). *The Pashtun Role in the Afghan Political System*. New York: The Afghan Council of the Asia Society.
- ROSENAU, N. James. (1992) *Governance Without Government: Order, and the Change in World Politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- SHALINSKY, Audrey. (1982/1983). Islam and Ethnicity: The Northern Afghanistan Perspective. *Central Asian Survey*, 1 (2), (s:71-85).
- SHALINSKY, Audrey. (1993). *Long Years of Exile: Central Asian Refugees in Afghanistan, and Pakistan*. Lanhan: University Press of America.
- SORENSEN, Georg. (1993). *Democracy, and Democratization: Process and Prospects in a Changing World*. Boulder: Westview Press.

## YAZARLARA NOTLAR

Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2009 yılı itibari ile Hakemli Dergi statüsünde, Ocak ve Temmuz aylarında olmak üzere yılda iki sayı olarak yayımlanmaktadır.

- Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisinin yayım dili Türkçe ve yabancı dilde (İngilizce, Fransızca veya Almanca) olabilir.
- Dergiye gönderilen makaleler başka bir yerde yayınlanmamış veya halen yayınlanmak üzere değerlendirme sürecinde olmamalıdır.
- Makalelerin bilimsel ve idari sorumluluğu yazar(lar)a aittir.
- Hakem değerlendirme süreci sonucunda kabul edilen makalelerin tüm yayın hakları Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisine aittir. Makaleler yayımlansın veya yayımlanmasın iade edilmezler.
- Makalelerin yazımında, Microsoft Office Word, Open Office ya da Libre Office kelime işlem programları kullanılmalı ve .doc, .docx ya da .odt uzantılı olarak kaydedilmelidir. Makalenin tamamı, A4 ebatlı kâğıda, Times New Roman yazı tipi kullanılarak yazılmalıdır. Makale metni 11 punto ile yazılmalı ve dipnotlarda 9 punto kullanılmalıdır. Hazırlanan yazılar aşağıda belirtilen sayfa sınırları içerisinde yazılmalıdır:

Üst: 5 cm      Sol: 4,2 cm      Alt: 5 cm      Sağ: 4,2 cm

- Makaleler, dergi hakemleri tarafından isimsiz değerlendirilir. Makalenin ilk sayfasında aşağıdaki bilgiler olmalıdır.
  - Makalenin başlığı
  - Yazar(lar)'ın isim, ünvanları ve iletişim adresleri
  - Yazar(lar)'ın bağlı oldukları kurumlar
  - Yazar(lar)'ın varsa, teşekkür notları
- Makaleler, özet ve kaynakça dahil 20 sayfayı geçmemelidir.
- Makalenin ilk sayfasında 150–200 sözcükten oluşan Türkçe özet hazırlanmalıdır. Türkçe özetin ve anahtar kelimelerin İngilizce tercüme (abstract, keywords), metinde Türkçe özetle birlikte anahtar kelimeleri takiben eklenmelidir. Özet içerisinde çalışmanın amacı, kapsamı, özgün yönü, incelendiği alana sağladığı katkı, yöntemi ve başlıca bulguları, değerlendirmeler ve öneriler kısaca belirtilmelidir.
- Tablo ve şekillere başlık ve sıra numarası verilmeli, başlıklar tablo üzerinde, şekillerde ise alta yer almalı, kaynaklar ve şekiller ile ilgili notlar alta yazılmalıdır. Gerektiğinde denklemlere sıra numarası verilmeli ve sıra numarası parantez içerisinde ve sayfanın en sağında bulunmalıdır.
- Kaynaklar ve göndermeler dipnotlar yerine, metin içerisinde parantezler ile yapılmalıdır. Açıklama notları ise sayfa altında dipnot şeklinde belirtilmelidir. Metin içerisindeki kaynak ve göndermeler sırası ile şu şekilde yapılmalıdır: yazar(lar)ın soyadı, kaynağın yılı ve sayfa numaraları.

- Tek Yazarlı ise; ( Yükçü, 2008;9)
- Çift Yazarlı ise: (Taner ve Akkaya, 2007;98)
- İkidenden Çok Yazarlı ise: (Türkoğlu vd., 1999;200)
- Makalenin hazırlanmasında faydalanılan kaynakların, Kaynaklar bölümünde verilmesinde yararlanılan kaynağın türüne göre (kitap, dergi, internet vb.) farklılık gösteren yazım kurallarına uyulmalıdır.
  - **Dergiler için:** Yazarlar, Tarih, Makalenin Başlığı, Derginin açık adı, Cilt (no), sayfa no  
Örneğin: ABDEL-KHALIK, A.Rashad. ve El-SheshaI, Kamal M. (1980). Information Choice and Utilization in an Experiment on Default Prediction, Journal of Accounting Research, Vol:18, No:2, Autumn, (s:325-342).
  - **Bildiri Tam Metinleri ve Bildiri Özetleri için;** Yazar/lar, Tarih. Bildirinin başlığı. Sempozyum veya Kongrenin başlığı, Editör/lerin Adı (eds), Basımevinin Adı ve Yeri, (Cilt no, verilmişse), sayfa no.  
Örneğin; UMARUSMAN, N. ve GÜNEŞ, M. (2003). Bir Karar Destek Aracı Bulanık Hedef Programlama ve Yerel Yönetimlerde Vergi Optimizasyonu Uygulaması, VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, 29-30 Mayıs, Ankara
  - **Kitaplar İçin;** Yazar/lar, Tarih. Kitabın Adı. Basımevinin Adı ve Yeri.  
“McGraw-Hill Inc. New York.
  - **Tezler için;** Yazar/lar, Tarih. Tezin Başlığı. Kuruluşun Adı, Yer adı (tezin dili).  
Örneğin; İÇERLİ, M.Y. (2005). İşletmelerde Finansal Başarısızlığın Öngörülenmesi ve Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir (yayınlanmamış)
  - **İnternette İndirilen Bilgiler İçin;** Kuruluş Adı, Tarih. Web adresi, web sitesine giriş tarihi. Örneğin, ERD (Earthquake Research Department of Turkey), 2005. <http://www.deprem.gov.tr>, 3 April 2005.