



**YALOVA SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ**  
YALOVA JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

**Altı Aylık Hakemli Bilimsel Dergi**

YIL: 8, SAYI: 14, EKİM 2017

ISSN: 2146-1406



**Derginin Sahibi / Owner**  
Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler  
Enstitüsü Adına  
Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR

**Editör/ Editor:**  
Yrd. Doç. Dr. Recep YILDIZ

**Editör Yardımcıları /Asistant Editors:**  
Arş. Gör. Yusuf Ziya YILDIRIM  
Arş. Gör. Yasin ERDURAK

**YAYIN KURULU /**  
**EDITORIAL BOARD**

Prof. Dr. Elif Yüksel OKTAY  
Prof. Dr. Musa ŞAHİN  
Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR  
Yrd. Doç. Dr. Fatma KIZIL  
Yrd. Doç. Dr. Muhammed BEYLER

**Web Sayfası:**

<http://www.yalova.edu.tr/tr/icerik/1618/14114/yalova-sosyal-bilimler-dergisi.aspx>

**DANIŞMA KURULU /**  
**ADVISORY BOARD**

Prof. Dr. Ali Rıza ABAY, Yalova Üniversitesi  
 Prof. Dr. Cihangir AKIN, Yalova Üniversitesi  
 Prof. Dr. Fatih ŞAHİN, Manisa Celal Bayar Üniversitesi  
 Prof. Dr. İsmail HİRA, Sakarya Üniversitesi  
 Prof. Dr. İsmet ÇAVUŞOĞLU, Yalova Üniversitesi  
 Prof. Dr. Kadir CANATAN, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi  
 Prof. Dr. Mehmet KARAKAŞ, Afyon Kocatepe Üniversitesi  
 Prof. Dr. Mustafa Kemal ŞAN, Sakarya Üniversitesi  
 Prof. Dr. Yusuf BALCI, İstanbul Üniversitesi  
 Prof. Dr. Zafer DANIŞ, Sakarya Üniversitesi  
 Doç. Dr. Yüksel BAYRAKTAR, İstanbul Üniversitesi  
 Yrd. Doç. Dr. İsmail GÜNDOĞDU, Sakarya Üniversitesi

**14. SAYI HAKEMLERİ /**  
**THE REFEREES OF THIS ISSUE**

Prof. Dr. Abamüslim AKDEMİR	Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sosyal Bilgiler Eğitimi Anabilim Dalı
Prof. Dr. Abdullah KARAMAN	Turizm Fakültesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü
Prof. Dr. Alkan SOYAK	Marmara Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisat Bölümü
Prof. Dr. Bayram NAZIR	Gümüşhane Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Tarih Bölümü
Prof. Dr. Enis ŞAHİN	Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Tarih Bölümü
Prof. Dr. Ercan TAŞKIN	Dumlupınar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası Ticaret ve Finansman
Prof. Dr. Fatih ŞAHİN	Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Prof. Dr. Hanifi AYBOĞA	Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Muhasebe ve Vergi Bölümü
Prof. Dr. M Zafer DANIŞ	Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Prof. Dr. Naci İSPİR	Atatürk Üniversitesi İletişim Fakültesi Radyo-Televizyon ve Sinema Bölümü
Prof. Dr. Veli DUYAN	Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

Doç. Dr. Abdullah ÖZDEMİR	Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü
Doç. Dr. Ersin KAVİ	Yalova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR	Yalova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Doç. Dr. İsmail BARIŞ	Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Doç. Dr. Orhan KOÇAK	İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Doç. Dr. Selami ÖZCAN	Yalova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Doç. Dr. Sevim ATİLA	Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü
Doç. Dr. Senay YÜRÜR	Yalova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Aylin AKTAŞ	Pamukkale Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Cihan Selek ÖZ	Sakarya Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Dilek ŞAHİN	Cumhuriyet Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Konaklama İşletmeciliği Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Hüseyin Naci BAYRAÇ	Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Muhammed BEYLER	Yalova Üniversitesi İslami İlimler Fakültesi
Yrd. Doç. Dr. Mustafa Hakan YALÇINKAYA	Manisa Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Zeki KARATAŞ	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
Yrd. Doç. Enver Sinan MALKOÇ	Sağlık Bilimleri Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

**İÇİNDEKİLER**

**07-08 • Editör'den**

**09-22 • Mehmet Zafer DANIŞ • Recep YILDIZ • Huri Ece TEKİN • Pınar ALKAN**

Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Yalnızlık Düzeyleri ve Bunu Etkileyen Faktörler: Sakarya Örneği

**23-50 • Bahar MENTEŞE • Muharrem ES**

Türkiye'de Çağrı Merkezlerinde Çalışma İlişkileri: Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa Örneği

**51-61 • Nuray Selma ÖZDİPÇİNER • Seher CEYLAN**

Restoran İşletmeleri İnternet Siteleri İçerik Analizi: Denizli İli Araştırması

**62-76 • Enes ATAY • Enver MENGÜ**

Sosyal Politika Öğrencilerinin Gönüllülük Eğilimleri: Yalova Üniversitesi Örneği

**77-86 • Neşet TOKU**

Hukuk Üzerine

**87-104 • Engin ÇAĞMAN**

Osmanlı Döneminde Sağlık Turizmi: Kepekler Kaplıcası Örneği

**105-131 • Çetin Ayhan SEYFULLAHOĞULLARI • Hasan Basri ÖZPEK • Burçin DEMİRHAN**

Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sistemi ve Otomatik Katılımın Sisteme Katkıları Açısından Değerlendirilmesi

**132-144 • Güçgeldi BASHİMOV**

Türkmenistan'ın Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler Yöntemiyle Rekabet Gücünün Analizi

**CONTENTS**

**07-08 • Editorial**

**09-22 • Mehmet Zafer DANIŞ • Recep YILDIZ • Huri Ece TEKİN • Pınar ALKAN**

Loneliness Levels of Social Work Students and the Factors Affecting This: Sakarya Sample

**23-50 • Bahar MENTEŞE • Muharrem ES**

Labor Relations at Call Centers in Turkey: Yalova, Elazığ and Şanlıurfa of Example

**51-61 • Nuray Selma ÖZDİPÇİNER • Seher CEYLAN**

Websites Content Analysis on Restaurant Businesses: Research of Denizli

**62-76 • Enes ATAY • Enver MENGÜ**

Volunteerism Trends of Social Policy Students: Yalova University Example

**77-86 • Neşet TOKU**

On Law

**87-104 • Engin ÇAĞMAN**

Health Tourism in Ottoman Period: Sample of Kepekler Thermal Springs

**105-131 • Çetin Ayhan SEYFULLAHOĞULLARI • Hasan Basri ÖZPEK •Burçin DEMİRHAN**

Individual Retirement System in Turkey and Its Evaluation in Terms of the Contribution of Automatic Contribution to the System

**132-144 • Güçgeldi BASHİMOV**

Analysis of Competitiveness of Turkmenistan by Using Revealed Comparative Advantage Method

**Editör'den****Değerli Okuyucu,**

Dergimiz, farklı sosyal alanlarda sekiz değerli makaleyi içeren 14. Sayı ile okuyucularına ulaşmanın mutluluğunu yaşamaktadır. Dergimizi online olarak, ULAKBİM'E bağlı Dergi Park ve Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün sitesinde yayınlanarak okuyucuları ile buluşturmakta'yız.

“Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Yalnızlık Düzeyleri ve Bunu Etkileyen Faktörler: Sakarya Örneği” başlıklı makale, Mehmet Zafer DANIŞ ve diğerlerince Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencileri örnekleminde gerçekleştirilen araştırma öğrencilerin yalnızlık düzeylerini etkileyen faktörler tespit etmektedir. Araştırma sonucunda öğrencilerin yalnızlık düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında değil; öğrenim gördükleri sınıf değişkeni ile yalnızlık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin varolduğu ortaya konmaktadır.

Bahar MENTEŞE ve Muharrem ES tarafından hazırlanan “Türkiye’de Çağrı Merkezlerinde Çalışma İlişkileri: Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa Örneği” başlıklı makale; Yalova, Elâzığ ve Şanlıurfa’da toplamda 295 çağrı merkezi çalışanına uygulanarak yapılan araştırmayı içermektedir. Çalışanların sektörde çalışmaktan memnun olup olmadığı ve çalışanların öncelikli ortak sorunları tespit edilmektedir.

“Restoran İşletmeleri İnternet Siteleri İçerik Analizi: Denizli İli Araştırması” başlıklı makalede Nuray Selma ÖZDİPÇİNER ile Seher CEYLAN, Denizli’de bulunan restoranların internet sitelerinin etkinliğini değerlendirmektedirler. Araştırmada 68 internet sitesi nitelik ve sunumun varlığı ve yokluğuna ilişkin 29 kriterle araştırılmakta, elde edilen sonuçlar verilmektedir.

Enes ATAY ve Enver MENGÜ tarafından hazırlanan “Sosyal Politika Öğrencilerinin Gönüllülük Eğilimleri: Yalova Üniversitesi Örneği” adlı araştırma; sosyal politika alanında çalışacak öğrencilerin taşıdıkları gönüllülük eğilimlerinin ortaya koymayı amaçlamaktadır. O nedenle Yalova Üniversitesinde sosyal politika eğitimi alan öğrencilerde var olan gönüllülük eğilimleri maddi getiri, manevi tatmin, sertifika, katkı düzeyi ve faaliyet biçimi gibi değişkenler ekseninde incelenmektedir.

Neşet TOKU, “Hukuk Üzerine” başlıklı makalesinde, siyasi düzenlemelerin belirleyici ve toplumsal düzenin zorlayıcı araçlarla temini; evrensel-etik bir prensip tarafından fertler arasında cereyan eden ilişkilerin bitarafane tanzimi; bireysel ya da toplumsal faydaya yönelik rasyonel-uzlaşımsal kurallar veya kutsal mesajın buyrukları; insan doğasına neyin uyup neyin uymadığını gösteren emredici veya yasaklayıcı olan evrensel norm; egemen gücün irade bildirim ve benzeri hukuka yönelik tanımlamaları irdelemektedir.

Engin ÇAĞMAN’ın “Osmanlı Döneminde Sağlık Turizmi: Kepekler Kaplıcası Örneği” adlı arşive -Kepekler Kaplıcasının yaklaşık 125 yıl öncesindeki durumunu

ortaya koyan rapora- dayalı çalışması Osmanlı Devleti'nin sağlık turizmine yaklaşımını bizlere sunmaktadır.

Çetin Ayhan SEYFULLAHOĞULLARI ve diğerlerince hazırlanan “Türkiye’de Bireysel Emeklilik Sistemi ve Otomatik Katılımın Sisteme Katkıları Açısından Değerlendirilmesi” başlıklı makalede; Bireysel Emeklilik Sistemine otomatik katılımın katkıları incelenmektedir. 01.01.2017 tarihinde yürürlüğe girmiş olan bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılımın, sistemde fon büyüklüğünde ve katılımcı sayısında ciddi oranda artış olduğundan hareketle amacına ulaştığı belirtilmektedir.

Güçgeldi BASHİMOV tarafından Türkmenistan’ın uluslararası ticaretteki rekabet gücünü analiz etmek amacıyla hazırlanan “Türkmenistan’ın Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler Yöntemiyle Rekabet Gücünün Analizi” adlı çalışma, Türkmenistan’ın mineral yakıtlar ve tekstil ürünlerinde karşılaştırmalı üstünlüğe sahip ve mineral yakıtlar ve tekstil ürünlerinde net ihracatçı ülke olduğunu ortaya koymaktadır.

Tüm emeği geçenlere ve okuyup yararlananlara selam ve teşekkürlerimle.

**Yrd. Doç. Dr. Recep YILDIZ**



## SOSYAL HİZMET ÖĞRENCİLERİNİN YALNIZLIK DÜZEYLERİ VE BUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER: SAKARYA ÖRNEĞİ

Mehmet Zafer DANIŞ\*  
Recep YILDIZ\*\*  
Huri Ece TEKİN\*\*\*  
Pınar ALKAN\*\*\*\*

### ÖZ

İnsanlar yaratılış itibarıyla sosyal varlıklardır. Kişiler arası pozitif ve özel ilişkiler kurmaya ve sürdürmeye çalışırlar. Yalnızlık, kişinin duygu durumunu, sosyal becerilerini ve sosyalleşmesini etkilemektedir. Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin yalnızlık düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla, 2016-2017 akademik yılı bahar döneminde, eğitimlerine devam eden 512 sosyal hizmet bölümü öğrencisinden 224 katılımcıyla gerçekleştirilen araştırmada, Peplau ve Perlman'ın geliştirdiği ve Demir tarafından 1989 yılında Türkçe'ye uyarlanan, UCLA Yalnızlık Ölçeğinin yanı sıra, öğrencilerin sosyo demografik, ekonomik durumlarını tespit edebilmek amacıyla kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin UCLA Yalnızlık Ölçeğinden aldıkları puanlar ile kişisel bilgi formundaki cevaplar karşılaştırılarak yalnızlık düzeylerini etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; öğrencilerin yalnızlık düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkiye rastlanmazken ( $p>0,05$ ), öğrenim gördükleri sınıf değişkenine göre, yalnızlık düzeylerinin istatistiki olarak anlamlı bir biçimde farklılaştığı saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) neticesinde yapılan, Post-Hoc Çoklu Karşılaştırma testi sonuçlarına göre; sınıf düzeyi arttıkça, öğrencilerin okula ve arkadaş çevresine adaptasyon sağlamaları ile birlikte yalnızlık düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir azalmanın meydana geldiği tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Yalnızlık, Üniversite, Sosyal Çevre, Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Eğitimi.

### LONELINESS LEVELS OF SOCIAL WORK STUDENTS AND THE FACTORS AFFECTING THIS: SAKARYA SAMPLE

#### ABSTRACT

People are social beings by creation. They try to establish and maintain positive and special relationships among individuals. Loneliness affects one's emotional state, social skills and socialization. In order to determine the loneliness levels of the students of Sakarya University Social Work Department, in the research conducted by 224 participants of 512 social work students who continued their education in the spring semester of 2016-2017 academic year, in addition to UCLA Loneliness Scale which was developed by Peplau and Perlman and adapted by Demir in Turkish in 1989, a personal information form was used to identify the socio-demographic and economic conditions of the students.

\*Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi, zdanis@sakarya.edu.tr

\*\*Yrd. Doç. Dr., Yalova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi, receyildiz@hotmail.com

\*\*\*Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü Dördüncü Sınıf Öğrencisi.

\*\*\*\*Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü Dördüncü Sınıf Öğrencisi, alkn\_pinar@hotmail.com

This research tried to determine the factors affecting the loneliness levels of the students who participated in the research by comparing the scores obtained from the UCLA Loneliness Scale with the answers on the personal information form. As a result of the research; there was no statistically significant relationship between the loneliness levels of the students and the gender variables ( $p > 0,05$ ). But the level of loneliness was statistically went different according to the class variables ( $p < 0,05$ ). According to the results of the Post-Hoc Multiple Comparison test conducted on the basis of One Way ANOVA, it has been found that as the class level increases, the students achieve adaptation to the environment of the school and the friends and a statistically significant decrease in the levels of loneliness.

**Keywords:** Loneliness, University, Social Environment, Social Work, Social Work Education.

## GİRİŞ

İnsan, kültürel bir varlık olduğu için davranışlarıyla çevresini etkilediği gibi aynı zamanda içinde bulunduğu çevreden de etkilenmektedir. Kişinin davranışı, biyolojik, psikolojik ve sosyal gelişimi, yaşadığı sosyal çevre içerisinde meydana gelen etkileşimlerin yönüne göre değişmektedir (Danış 2006: 45-54). Değişen bu davranışlarla birlikte birey yaşamını olumsuz etkileyen birtakım uyarıcılarla da karşılaşır. Olumsuz bir durumun oluşması sorunları beraberinde getirerek, bireyin yaşamında problemlere sebep olur ve bu problemlerin üstesinden gelmek için birey çözüm arar. Problemlerin çoğunu kendi çabalarıyla ya da yakın çevresinin desteğiyle çözüme kavuşturur. Bireyin sahip olduğu imkân ve kaynaklar, sorunlarının çözülmesine yardımcı olmazsa, profesyonel yardıma gereksinim duyar.

Yalnızlık birey ve bireyin çevresindeki sistemlerin karşılıklı etkileşimi sonucunda ortaya çıkar. İnsana acı verip, umutlarını yok ederek, bilişsel ve duyuşsal zorlanmayı beraberinde getirir. Kişinin yalnızlık düzeyini etkileyen birden fazla değişken vardır. Yakınların kaybı, sosyal baskı, ekonomik problemler, sosyal iletişim ve etkileşim yoksunluğu gibi etmenlerin etkileşimi yalnızlığın ortaya çıkmasını sağlayan değişkenlerden sayılabilir. Yalnızlığı etkileyen bu sorunlar bağlamında bir bilim ve meslek olarak “sosyal hizmet”, birey ve grupların kendi kontrolleri dışında ya da kendilerinden kaynaklanan nedenlerle karşılaştıkları çeşitli sorunlarda onlara profesyonel yardım ve destek sağlayan; korunma ihtiyacı olan çocuklar, gençler, engelli bireyler, yoksullar, kronik hastalığı olanlar ve aileleri, travma yaşamış bireyler, suça sürüklenen çocuklar, gençler, bakıma ve korunmaya muhtaç yaşlılar, yoksul aileler vb. gibi tüm ihtiyaç ve risk altında yaşayan bireylere yönelik, profesyonel müdahaleler ve mesleki yaklaşımlarla mikro, mezo ve makro düzeylerde çalışmalar gerçekleştirme ehliyeti olan bir disiplin ve uygulama alanıdır (Yolcuoğlu, 2016).

Bu araştırmanın genel amacı üniversiteye yeni başlamış sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin zamanla yalnızlık durumlarını ve yıllar geçtikçe bu durumdaki değişimlerini sosyal hizmet perspektifinden incelemek ve öğrencilerin yalnızlık düzeylerinin çeşitli değişkenlerle olan ilişkisini anlamaktır. Bu genel amaçla birlikte alt amaçlar da bulunmaktadır. Bunlardan bazıları soru cümleleri ile aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir;

- ✓ Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin yalnızlık durumları, öğrenim gördükleri sınıf düzeylerine göre farklılaşmakta mıdır?
- ✓ Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin yalnızlık durumları, cinsiyet değişkenine göre farklılaşmakta mıdır?
- ✓ Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin yalnızlık durumları, sosyal çevreden beklentilerine göre farklılaşmakta mıdır?
- ✓ Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin yalnızlık durumları, sosyal çevrede kendilerini tanımlamalarına göre farklılaşmakta mıdır?

## 1. YALNIZLIĞA KURAMSAL YAKLAŞIM

Karmaşık nitelik taşıyan yalnızlığın epistemolojik olarak tek bir tanımını vermek güçtür. Farklı kuramsal bakış açılarına göre yalnızlık tanımları farklılık taşımaktadır.

Psikodinamik Kuram: Yalnızlık olgusunun köklerini Freud'un psikanalitik yaklaşımlarına dayandırmakta ve ondan hareketle, yalnızlığı; yaşam içgüdüsünün bireyin kendi "ben"inin içine sıkışıp kalmasından söz etmektedirler. Kendi egosuna çekilen birey kendisini dış çevreden yalıtmakta ve kendini merkeze taşıyarak ideal bir içsel durum yaratmaktadır (Gençtan, 1998). İdeal içsel durum yaratmaya duyulan aşırı istenç, yalnızlık olarak tezahür etmektedir.

Existansiyalist (Varoluşçu) Yaklaşım: Yalnızlığı insanın ontolojik gerçekliği olarak kabul etmekte ve yalnızlığı bir yaşam biçimi olarak olumlamaktadır. İnsanın yaşamının özünün yalnızlık olduğu savunularak, hayatı yaşamının, sadece bireyin gerçekleştirmesi gereken bir özellik olduğu, bu durumun ne başkasına aktarılabilceği ne de başkasına vekâlet verilmesinin mümkün olmadığı gibi, başkalarının da vekâletinin üstlenilemeyeceği ve bu duygunun sadece bireysel olabileceği ve bireyin istenciyle yaşanabileceği üzerinde durulmaktadır (Gündoğan 2017: 1-8).

Bilişsel Yaklaşım: Yalnızlığın bilişsel ve ilişkisel süreçleri üzerinde odaklanmaktadır. Bu durum aynı zamanda Festinger'in, bilişsel çelişki kuramının da özünü oluşturmaktadır. Bireyin bu çelişkili durumdan kurtulabilmesi; kendi içsel sürecindeki çelişen bilgilerin önemini azaltmak ya da içsel süreçteki uyuşan bilgilerin önemini güçlendirerek mümkün hale gelebilmektedir (Kağıtçıbaşı, 2006: 158). Belirtildiği gibi bilişsel süreç yaklaşımında, bireyin duygu ve davranışları veri kabul edilmekle birlikte, yalnızlık, bireyin algıları, tutumları ve içsel yaşantı süreçleri çerçevesinde irdelenmekte ayrıca bireyin sosyal yaşamdaki ilişkiler örüntüsünde geçerli olan kendi standartları ve normları yalnızlığı nasıl yaşayacağını belirlemektedir.

Danışan Merkezli Yaklaşım: Yaklaşımın öncüsü Carl Rogers'tır. Ona göre, insan başkalarıyla hiçbir gerçek ilişkisinin olmadığını hissettiği an ortaya yalnızlık çıkmaktadır. Her insan duygularını içinden geldiği gibi ifade etmek yerine saygı duyduğu ve kendisi için önemli olan insanların onayladığı biçimde davranırsa daha çok sevebileceğini öğrenir. Böylece dış dünyayla ilişki kurduğu bir dış davranışlar kabuğu oluşturur. Kişi isteyerek ya da zorla bu savunma kalkanlarını bıraktığında yalnızlığa en açık olduğu zamandır. Kişi, hayatın anlamının, sahte yüzünün gerçek dünyayla olan ilişkisine bağlı olmadığını, olamayacağını kabul etme eğilimine girdiği zaman yalnızlığı umutsuzluğa dönüşür.

Psikososyal Yaklaşım: Erikson'un psikososyal gelişim kuramı ergenlikte yalnızlığa karşı yakınlık krizi konusunu gündeme getirmiştir. Erikson'a göre birey kimlik kazanımından sonra diğerleriyle yakın ilişkiler kurmaya ve bağlılık yaşamaya başlar. Başarılı kimlik kazanmamış birey yalıtılmışlık ve yalnızlık yaşamaktadırlar. Yakınlık kurmayı başaramaya insanlar yalnızlıkla karşı karşıya gelirler (Buluş, 1996: 23).

Bireysel Psikoloji Yaklaşımı: Adler (2002 Akt; Eskin, 2001: 11)'e göre; kişi aşağılık duygusuna kapılarak soyutlanma ve soyutlanmaya bağlı yalnızlık duygusu yaşayabilir. Yetersizliğinin fark edilmesini istemeyen bireyin insanlardan uzaklaşarak kendisini yalnızlığa ittiği söylenebilir. Çünkü yetersizlik ve soyutlanma yalnızlığa yol açmaktadır. İnsanlar kendilerini yetersiz algıladıkları için aşağılık duygusuna kapılırlar. Yetersizliklerini örtmek için başka insanlarla iletişim içinde olmayı reddederek yalnızlığı tercih ederler.

Gerçeklik Yaklaşımı: Seçim teorisine göre yakın ilişkiler ağından uzak kişiler yalnız, mutsuz ve huzursuzdur. Bu kişilerin gelecekte de mutlu olabilmelerinin bir teminatı yoktur. Nitekim ileriki zamanlarda da tıpkı şimdilerde olduğu gibi yalnız olacaklardır (Bilgiç, 2000).

## 2. YALNIZLIKLA İLGİLİ DEĞİŞKENLER

Yalnızlıkla ilgili daha önce yapılan araştırmalar bu algının oluşmasında kişiden kişiye değişebilecek bazı değişkenlerin varlığını ortaya koymaktadır.

Yalnızlık ve Yaş ilişkileri: Yalnızlık ve yaş arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışan araştırmacılar iki değişkenin arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır.

Kuramsal olarak, yalnızlık duygusu ergenlikte önem kazanmaktadır. Bu devrede genç, hem insanlara gereksinim duymaktadır, hem de ideal kişi olduğunu zannettiği insanların gerçekte ideal kişiler olmaktan uzak olduğunu görerek birçok düş kırıklığına uğramaktadır. Bireyin yalnızlık duygusu, dost, arkadaş sayısından çok, sahip olunan ilişkilerin nitelik ve nicelik açılarından kişinin ideallerine uyup uymaması ile ilgilidir. Bu bağlamda ergenler, bu tür yalnızlık duygularını yetişkinlerden daha genel olarak yaşarlar. Ergenler, tek başlarına kaldıklarında yetişkinlerden daha fazla kendilerini yalnız hissederek (Duck 1986 Akt; Erözkan 2004: 160).

Yalnızlık ve Cinsiyet İlişkisi: İmamoğlu ve Gültekin (1993) üniversite gençliğinin sorunları ile ilgili araştırmalarında; kızlara kıyasla özellikle daha alt sosyo ekonomik düzeyden gelen erkeklerin toplumsal cinsiyet rolü gereği benliklerini, duygu ve düşüncelerini rahat ifade edememeleri, sosyal beceri eksikliği çekmeleri ve doyurucu sosyal ilişkiler kuramamaları sonucu kendi içlerine kapandıklarını ve kendilerini yalnız hissettiklerini belirtmişlerdir.

Yalnızlık ve Kişisel Özellikler: Yalnızlıkla ilgili çeşitli kişilik faktörleri söz konusudur. Yalnız insanlar daha içedönük ve çekingen, daha öz bilinçli ve daha kendine güvensiz bir eğilim içerisindedirler. Bazı durumlarda sık sık düşük öz saygı ve zayıf sosyal becerilere sahiptirler. Yalnızlık kaygı ve depresyonla da birleşmektedir. Bu tür kişilik faktörleri yalnızlığın hem nedeni hem sonucunu oluşturmaktadır. Genel olarak yalnızlık nedeni içeren durumlar yeni bir ortama

girme, okula ya da yeni bir işe başlama ya da hasta iken arkadaşlardan veya sevilen özel birinden ayrılma, ölüm, boşanma yahut ayrılık yüzünden önemli bir ilişkinin bitmesidir (Peplau ve Perlman 1982 Akt; Erözkan 2004: 162).

Depresif bireyler gibi süregelen olarak yalnız bireyler, öz yenilgi, sosyal bilişleri ve sosyal davranışlarının kötü bir döngüsünü yakalamış görünümündedirler. Depresif bireyler için önemli bir yön yetersiz sosyal ilişkiler için kendilerini suçlayıcı negatif yükleme tarzına sahip olmalarıdır. Üstelik diğerlerini de negatif şekillerde algırlar. Bu negatif algılar kendi kehanetine düşme şeklinde ortaya çıkar (Berg ve McQuinn 1988 Akt; Erözkan 2004: 160).

**Yalnızlık ve Aile:** Bağlanma kalıpları ve ebeveynlerden psikolojik ayrılma arasındaki ilişkinin uyum sağlamaya dönük psikolojik işlevselliğe katkısının incelendiği bir araştırmada lise öğrencilerinin bağlanma ve yalnızlık düzeylerine yaş, cinsiyet, sosyo ekonomik düzey, ikamet edilen yer ve ebeveynlerin eğitim düzeyi açısından bakılmıştır. İki yüz elli lise öğrencisi ile yapılan çalışmada, bağlanma güvenliği kaygı ve yalnızlık arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Güvensiz olarak bağlanan öğrenciler, güvenli bağlanan öğrencilerle karşılaştırıldığında, güvenli bağlanan öğrencilerin öz saygı ölçekleri üzerinde yüksek; kaygı ve yalnızlık ölçekleri üzerinde daha düşük puanlar aldığı belirlenmiştir. Yine aynı araştırmada lise birinci sınıf öğrencilerinin daha yalnız oldukları bulunmuştur. Güvenli bağlanma üzerinde erkeklerden yana, kayıtsız bağlanma üzerinde sosyo ekonomik düzeyi yüksek olanlardan yana farklılığa rastlanmıştır (Leondari ve Kiosseoglou, 1992 Akt; Buluş 1997: 87; Erözkan 2004: 163).

### 3. YÖNTEM

Nicel araştırma metodolojisi takip edilerek dizayn edilen bu çalışmada, tarama modellerinden “genel tarama” modeli kullanılmıştır. Araştırma, üretilen bilginin işlevi açısından betimsel bir çalışmadır. Genel tarama modelleri, kullanım amaçlarına göre tekil tarama ve ilişkisel tarama modelleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Karasar 2005). Bu çalışmada, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki derecesini belirlemek amacıyla ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

#### 3.1. UCLA Yalnızlık Ölçeği

UCLA yalnızlık ölçeği bireyin genel yalnızlık derecesini belirlemeye yarayan likert tipinde bir kendini değerlendirme ölçeğidir. Ölçek ilk kez Russell, Peplau ve Ferguson (1978) tarafından geliştirilmiş, daha sonra Russell, Peplau ve Cutrona (1980) tarafından revize edilmiştir. Ölçek 10 olumlu ve 10 olumsuz cümleden oluşmaktadır. Olumsuz ifadeler bireylerin sosyal ilişkilerine bağlı olarak yaşadığı doyumsuzluğu ve aidiyet duyulamama durumunu yansıtırken, 10 olumlu cümle de sosyal etkileşim ve ilişkilerden elde edilen doyum düzeyini yansıtmaktadır (Duy, 2003: 91). 1,4,5,6,8,10,15,16,20 sorularda birey işaretlediğinin tersi puan alır. Diğer sorular normal puanlandırılır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 80, en düşük puan ise 20'dir. Alınan yüksek puanlar bireylerin daha fazla yalnızlık yaşadığına işaret etmektedir. Türkiye’de ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Demir (1989) tarafından yapılmıştır. Demir (1989: 14-18)'in yaptığı çalışmada ölçeğin iç tutarlılığı ile ilgili analizler toplam 72 kişi üzerinde hesaplanmış ve cronbach alfa iç

tutarlılık katsayısı 1.96 olarak bildirilmiştir. Ölçeğin beş hafta ara ile yapılan test tekrar, test güvenilirlik kat sayısı 0.875 olarak bulunmuştur. Literatürde dünyada ve ülkemizde yalnızlıkla ilgili yapılmış pek çok çalışmada UCLA Yalnızlık Ölçeği'nin kullanıldığı görülmektedir.

### 3.2. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri evren örneklem formülü kullanılarak, aşağıda belirtilen 224 öğrenciden alınan bilgiler ışığında toplanmıştır.

Araştırmanın Evreni  $N = 512$ 'dir.

(t) tablo değeri ise  $1.96 = 2$  olarak alınmıştır. Aşağıdaki örneklem büyüklüğü hesaplama formülü kullanılarak:

$$n_0 = \frac{t_x^2 P_x Q}{d^2} = \frac{2^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2} = 400$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{400}{1 + \frac{400}{512}} \cong 224$$

Araştırma örnekleminin sınıflara göre dağılımı aşağıdaki formül ile tespit edilerek belirtilen sayıda örneklem tabaka-sınıf dağılımı gerçekleştirilmiştir.

$$n_h = n \times \frac{N_h}{N} = n \times W_h$$

$$W_h = h \times \text{tabaka ağırlığı}$$

Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin sınıflara göre dağılımına bakacak olursak;

1. Sınıf: 136
2. Sınıf: 130
3. Sınıf: 126
4. Sınıf: 120

Toplamda 512 öğrenci bulunmaktadır. Yukarıda formülü verilmiş olan işlem uygulandığında Örneklemin tabaka dağılımı aşağıda belirtildiği gibi hesaplanmıştır:

1. Sınıf: 60
2. Sınıf: 57
3. Sınıf: 54
4. Sınıf: 53 olmak üzere toplamda, 224 öğrenci araştırmanın örneklem grubunu oluşturmuştur.

Öğrencilerden gönüllü katılım ilkesine göre, bilgilendirilmiş sözel onay alınmış, veriler görüşme yoluyla ve bizzat araştırmacılar tarafından toplanmıştır. Görüşmelerde araştırmacılar tarafından hazırlanan görüşme formunun yanı sıra UCLA Yalnızlık Ölçeği kullanılmıştır.

### 3.3. Verilerin Analizi

Veriler, IBM “SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Statistics 20.0” yazılımı ile bilgisayar ortamında işlenip çözümlenmiştir. İstatistiksel analizlere geçilmeden önce veri denetimi yapılmıştır. Verilerin istatistiksel çözümlemesinde tanımlayıcı (descriptive) istatistiklerin yanı sıra, veri kaynağını oluşturan öğrencilerin yalnızlık durumlarının oluşumunda etkili olduğu düşünülen faktörlerin tespit edilmesinde, parametrik testlerden; iki grubun ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını analiz etmek için t testi, ölçeğin alt boyutlarına dair frekansların iç tutarlılığını analiz etmek için Cronbach Alfa Güvenirlik Kat Sayısı testi, Basıklık Çarpıklık Analizi, Normallik testi, ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığını analiz etmek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), varyans analizi sonucu gruplar arasında farklılığı belirlemek için ANOVA/Post-Hoc testleri kullanılmıştır.

### 4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma bulguları katılımcıların; demografik özellikleri, sınıf ve ekonomik durumları gibi başlıklar altında ele alınmış olup, bu başlıklar özelinde sınıflar arasındaki farklılıklar incelenerek, yorumlanmıştır.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sosyo-Demografik ve Ekonomik Özellikleri

<b>DEĞİŞKENLER</b>		
<b>Cinsiyet</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Erkek	80	35,7
Kadın	144	64,3
<b>Sınıf</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
1. Sınıf	60	26,8
2. Sınıf	57	25,4
3. Sınıf	54	24,1
4. Sınıf	53	23,7
<b>Barınma</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Aile Yanı	22	9,8
Akraba Yanı	5	2,2
Arkadaşla Ev	67	29,9
Devlet Yurdu	67	29,9
Özel Yurt	47	21,0
Tek Başına Ev	16	7,1
<b>Kardeş Sayısı</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Tek Çocuk	19	8,5
1	2	0,9
2	112	50,0
3	51	22,8
4	28	12,5
5 ve üzeri	9	5,2

Tablo 1'in devamı:

<b>DEĞİŞKENLER</b>		
<b>Aylık Hane Halkı Geliri Düzeyi</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
0-1404 TL	25	11,2
1405-3000 TL	95	42,4
3001-4500 TL	69	30,8
4501-6000 TL	21	9,4
6001 TL ve Üzeri	14	6,3
<b>Aylık Ortalama Harçlık Miktarı</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
0-425 TL	63	28,1
426-851 TL	117	52,2
852-1276 TL	29	12,9
1277-1701 TL	12	5,4
1702 TL ve Üzeri	3	1,3
<b>Toplam</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya 80 erkek, 144 kadın öğrenci katılmıştır. Erkekler %35,7, kadınlar ise %64,3'ü oluşturmaktadır. Araştırmamıza Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinden 224 kişi katılmış olup örneklem tabaka ağırlığı dikkate alınarak; 1. Sınıf %26,8, 2. Sınıf %25,4, 3. Sınıf %24,1, 4. Sınıf %23,7 dağılımı yapılmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %9,8'i ailesinin yanında, %2,2'si akraba yanında, %29,9'u arkadaşlarıyla evde, %29,9'u devlet yurdunda, %21,0'ı özel yurttta, %7,1'i tek başına evde yaşamaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin %8,5'i tek çocuk, %0,9'u bir kardeşe, %50,0'ı iki kardeşe, %22,8'i üç kardeşe, %12,5'i dört kardeşe, %5,2'si ise beş ve üzeri kardeşe sahiptir.

Araştırmaya katılan öğrencilere hane halkı gelir durumu sorulduğunda; katılımcıların %11,2'si 0-1404 TL, %42,4'ü 1405-3000 TL, %30,8'i 3001-4500 TL, %9,4'ü 4500-6000 TL, %6,3'ü 6001 TL ve üzeri hane halkı gelir düzeyine sahip olduklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan öğrencilere harçlık miktarları sorulduğunda; katılımcıların %28,1'i 0-425 TL, %52,2'si 426-851 TL, %12,9'u 852-1276 TL, %5,4'ü 1277-1701 TL, %1,3'ü 1702 TL ve üzeri harçlık miktarına sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğrenciler için Yalnızlığın Neyi Çağrıştırdığı

<b>Yalnızlık Size Ne Çağrıştıyor?</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Dışlanma	17	7,6
Huzur	61	27,2
Kimsesizlik	61	27,2
Mutluluk	5	2,2
Ölüm	8	3,6
Sessizlik	72	32,1
<b>Toplam</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>

Rook (1984; Akt: Kılınç, 2005), yalnızlığın kapsamlı olarak bir tanımını yapmıştır. "Yalnızlık, bireyin yabancı hissettiği, yanlış anlaşıldığını hissettiği ya da başkaları tarafından kabul edilmediğini hissettiği ya da sosyal bütünleşme ve duygusal yakınlık için fırsat yaratan etkinliklerde gerek duyulan sosyal partnerlerin olmadığı durumlarda ortaya çıkan kalıcı duygusal bir rahatsızlık durumudur. Yalnızlık her insanın hissedebileceği bir duygu olmasıyla birlikte insanlar tarafından yaşam tarzı olarak da benimsenebilir".



Araştırmaya katılan öğrencilerden yalnızlığın kendilerine ne çağrıştırdığını öğrenmek için uygun kelimeyi seçmeleri istenmiştir; buna göre katılımcıların %7,6'sı dışlanma, %27,2'si huzur, %27,2'si kimsesizlik, %2,2'si mutluluk, %3,6'sı ölüm, %32,1'i sessizliği çağrıştırdığını belirtmiştir. Verilere göre yalnızlığın bireylere en çok sessizliği çağrıştırdığı görülmektedir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kendilerini Yalnız Hissetme Durumları

Kendinizi Yalnız Hissediyor Musunuz?	Sayı	%
Hiç	13	5,8
Nadiren	97	43,3
Bazen	94	42,0
Sık Sık	20	8,9
<b>Toplam</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan öğrencilere kendilerini yalnız hissedip hissetmedikleri sorulduğunda; %5,8'i kendisini hiç yalnız hissetmediğini, %43,3'ü nadiren yalnız hissettiğini, %42'si bazen yalnız hissettiğini, %8,9'u sık sık yalnız hissettiğini belirtmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin cevapları dikkate alındığında 224 öğrenciden sadece 20 öğrenci kendisini sık sık yalnız hissettiğini, 191 öğrenci de nadiren ya da bazen yalnız hissettiğini belirtirken 13 öğrenci kendini hiç yalnız hissetmediğini ifade etmiştir. Bu durumda Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin kendilerini yalnız hissetme durumları değişkenlik göstermektedir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sosyal Çevrelerinde Kendini Tanımlama Durumları

Sosyal Çevrenizde Kendinizi Nasıl Tanımlarsınız?	Sayı	%
Kalabalık Sosyal Çevrede Etkin	58	25,9
Kalabalıklar İçinde Yalnız	43	19,2
Sakin Sosyal Çevre	119	53,1
Yalnız	4	1,8
<b>Toplam</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>

İnsanların yalnızlık durumlarını dışarıdan bakarak tanımlamak mümkün değildir. Bazı insanlar geniş bir sosyal çevreye sahip olmasına rağmen kendilerini bu çevreye ait hissedemezler ve kendilerini ifade edemedikleri için yalnızlık yaşarlar. Bu yüzden insanların çevrelerini ve bu çevre içinde kendilerini tanımlamaları önemlidir. Araştırmaya katılan öğrencilerden, sosyal çevrelerinde kendilerini tanımlamaları istendiğinde; %25,9'u kalabalık sosyal çevrede etkin, %19,2 kalabalıklar içinde yalnız, %53,1'i sakin sosyal çevre, %1,8 yalnız olduğunu ifade etmiştir. Bu durumda öğrencilerin yarısından fazlası içinde bulunduğu sosyal ortamı sakin sosyal çevre olarak tanımlamıştır.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin İçinde Buldukları Sosyal Çevrelerinin Beklentilerini Karşılama Durumu

Sosyal Çevreniz Beklentilerinizi Karşılıyor Mu?	Sayı	%
Evet	57	25,4
Hayır	33	14,7
Kısmen	134	59,8
<b>Toplam</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>

İnsanların yalnızlık durumlarının belirlenmesinde sosyal çevrelerinden beklentileri önemli bir yer tutar. İçinde bulunduğu çevre bireyin beklentilerini karşılamıyor ve

ihtiyaçlarını gideremiyorsa birey kendini yalnız hisseder. Araştırmaya katılan öğrencilere sosyal çevre beklentilerinizi karşılıyor mu diye sorulduğunda; %25,4'ü evet, %14,7'si hayır, %59,8'i kısmen karşıladığını belirtmiştir. Öğrencilerin çoğunluğu içinde bulunduğu sosyal çevreden memnundur ve bu çevre onların beklentilerini kısmen de olsa karşılamaktadır.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin UCLA Yalnızlık Ölçeğinden Aldıkları Puan Durumu

Ölçek Toplam Puanı	Sayı	%
20-39	130	58,1
40-59	90	40,1
60-80	4	1,8
<b>Toplam</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan öğrenciler UCLA-LS Yalnızlık Ölçeğinden en az 20 en fazla 80 puan alabilmektedir. Yalnızlık puanı arttıkça yalnızlık düzeyi de artmaktadır. Yapılan anket sonucunda öğrencilerin aldıkları toplam puanlar 20-39, 40-59, 60-80 aralıklarında gösterilmiştir. Öğrencilerin %58,1'i 20-39, %40,1'i 40-59, %1,8'i de 60-80 aralığında puanlar almışlardır. Bu durumda katılımcıların yalnızlık düzeylerinin genel anlamda düşük olduğu görülmüştür.

Tablo7: Yalnızlık Puanlarının Sınıflara Göre Ortalaması

Sınıflar	$\bar{X}$	n
1. Sınıf	42,8667	60
2. Sınıf	37,9298	57
3. Sınıf	37,7778	54
4. Sınıf	37,2264	53
<b>Toplam</b>	<b>39,0491</b>	<b>224</b>

Katılımcıların yalnızlık puanlarının devam ettikleri sınıflara göre dağılımı incelendiğinde en yüksek yalnızlık puanına birinci sınıfa giden öğrencilerin sahip olduğu, bunu sırasıyla ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıfa devam eden öğrencilerin takip ettiği saptanmıştır. Bu durum; öğrencilerin aileden ayrılıp birinci sınıfa başladıklarında farklı bir akademik ve sosyal çevreye adaptasyon sürecinde kendilerini daha fazla yalnız hissettiklerini, ilerleyen zamanla birlikte adaptasyon ve uyum süreci ile ilgili sorunlar aşıldığında, yalnızlık durumlarının giderek azaldığını düşündürmektedir.

Tablo 8: Yalnızlık Puanlarının Sınıflara Göre Anova/ Post Hoc Testi Sonucu

Sınıf	Sınıf	Ortalama Farkı	p
4. Sınıf	1. Sınıf	-5,64025	,005
	2. Sınıf	-,70341	,973
	3. Sınıf	-,55136	,987

\*p<0,05

Verilere göre; 4. sınıf öğrencilerinin yalnızlık puan ortalamalarının  $\bar{X} = 37,2264$ , 3. sınıf öğrencilerinin  $\bar{X} = 37,7778$ , 2. sınıf öğrencilerin  $\bar{X} = 37,9298$ , 1. sınıf öğrencilerinin ise  $\bar{X} = 42,8667$  olduğu tespit edilmiştir.

Puan ortalamalarına göre; öğrencilerin sınıf atladıkça yalnızlık puanlarında düşüş olduğu görülmektedir. 4. sınıf yalnızlık puan ortalamaları ile 2. ve 3. sınıf yalnızlık

puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamazken, 1. sınıf puan ortalaması ile 4. sınıf puan ortalamaları karşılaştırıldığında Anova Post Hoc testine göre;  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Bu durumda; 4. sınıf ve 1. Sınıfa devam eden öğrencilerin yalnızlık puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir.

Tablo 9: Yalnızlık Puanının Cinsiyet Durumuna Göre T-Testi Sonucu

	n	$\bar{X}$	t	p
<b>Kadın</b>	144	40,9426	-1,841	,066
<b>Erkek</b>	80	41,3210	-1,819	,069

\* $p > 0,05$

T-Testi sonucuna göre; araştırmaya katılan kadın öğrencilerin yalnızlık puan ortalamaları  $\bar{X} = 40,9426$  olup  $p = 0,066$ , erkeklerin ise yalnızlık puan ortalamaları  $\bar{X} = 41,3210$  ve  $p = 0,069$  olarak tespit edilmiştir. Kadın ve erkeklerin yalnızlık puan ortalamalarının birbirine yakın olduğu sonucu elde edilmiştir. Verilere göre cinsiyetin yalnızlık puanı için bir yordayıcı olmadığı tespit edilmiş ve cinsiyet ile yalnızlık puanı arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır.

Tablo10: İçinde Buldukları Sosyal Çevrenin Öğrencilerin Beklentilerini Karşılama Durumuna Göre Yalnızlık Puan Ortalamaları

Sosyal Çevreniz Beklentilerinizi Karşılıyor Mu?	$\bar{X}$	n
Evet	34,4746	59
Kısmen	39,5000	132
Hayır	45,4242	33
<b>Toplam</b>	<b>39,0491</b>	<b>224</b>

Katılımcıların yalnızlık puanlarının içinde buldukları sosyal çevrenin onların beklentilerini karşılama durumuna göre dağılımı incelendiğinde; en yüksek yalnızlık puanına sosyal çevrem beklentilerimi karşılamıyor cevabını verenlerin sahip olduğu görülmüştür. Bunu sosyal çevrem beklentilerimi kısmen karşılıyor cevabını veren öğrencilerin takip etmektedir. Sosyal çevrem beklentilerimi karşılıyor diyen öğrencilerin yalnızlık puan ortalamalarının en düşük olduğu saptanmıştır. Buradan hareketle; sosyal ilişkiler ağının bir parçası olan, sosyal çevreyle anlamlı ve tatmin edici ilişkiler kuran öğrencilerin diğerlerine göre, kendilerini daha az yalnız hissettikleri söylenebilir.

Tablo11: Sosyal Çevrenin Beklentileri Karşılama Durumuna Göre Öğrencilerin Yalnızlık Puanları Anova/Post Hoc Testi Sonucu

	df	F	p
<b>Gruplararası</b>	2	18,986	,000
<b>Gruplarıçi</b>	221		
<b>Toplam</b>	223		

\* $p < 0,05$

Verilere göre; öğrencilerin “sosyal çevreniz beklentilerinizi karşılıyor mu?” sorusuna verdikleri cevaplarda “evet” grubunun yalnızlık puan ortalaması  $\bar{X} = 34,4746$ , “kısmen” grubunun ortalaması  $\bar{X} = 39,5000$ , hayır grubunun ortalaması ise  $\bar{X} = 45,4242$ ’dir. Tablo 10’a göre; evet yanıtını veren 59 kişinin yalnızlık

puan ortalaması diğer gruplara göre daha düşüktür. Bu durumda, araştırmaya katılan öğrencilerden yalnızlık düzeyi düşük olanların sosyal çevrelerinin beklentilerini karşıladığı tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

Tablo 12: İçinde Buldukları Sosyal Çevrede Öğrencilerin Kendilerini Tanımlama Durumlarına Göre Yalnızlık Puan Ortalamaları

Sosyal çevrenizde kendinizi nasıl tanımlarsınız?	$\bar{X}$	n
Kalabalık sosyal çevrede etkin	36,1379	58
Kalabalıklar içinde yalnız	45,5227	44
Sakin sosyal çevre	37,6102	118
Yalnız	52,5000	4
<b>Toplam</b>	<b>39,0491</b>	<b>224</b>

Katılımcıların yalnızlık puanlarının, içinde buldukları sosyal çevrede kendilerini tanımlama durumlarına göre, dağılımı incelendiğinde; en yüksek yalnızlık puanına, sosyal çevrede kendilerini yalnız olarak gören öğrencilerin sahip olduğu tespit edilmiştir. Bunu kalabalıklar içerisinde kendilerini yalnız hisseden öğrenciler ile sakin sosyal çevreye sahip olduğunu dile getiren öğrenciler takip etmektedir. Kalabalık sosyal çevrede kendisini etkin olarak tanımlayan öğrencilerin yalnızlık puan ortalamalarının en düşük olduğu saptanmıştır. Buradan hareketle; sosyal çevre ile karşılıklı etkileşim içerisinde kendilerini aktif olarak tanımlayan öğrencilerin, diğerlerine göre kendilerini daha az yalnız hissettikleri sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 13: Sosyal Çevrede Kendilerini Tanımlama Durumlarına Göre Öğrencilerin Yalnızlık Puanları Anova/ Post Hoc Testi Sonucu

(I)Sosyal çevrenizde kendinizi nasıl tanımlarsınız?	(J)Sosyal çevrenizde kendinizi nasıl tanımlarsınız?	Ortalama Fark (I-J)	P
Kalabalıklar içinde yalnız	Kalabalık sosyal çevrede etkin	9,38480 (*)	,000
	Sakin sosyal çevre	7,91256 (*)	,000
	Yalnız	-6,97727	,787

\* $p<0,05$

Verilere göre; öğrencilerin “sosyal çevrede kendinizi nasıl tanımlıyorsunuz?” sorusuna verdikleri cevaplarda, “yalnız” yanıtını verenlerin yalnızlık puan ortalaması  $\bar{X} = 52,5000$ , “kalabalıklar içinde yalnız” cevabını verenlerin  $\bar{X} = 45,5227$  puan olup, diğer gruplardan istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $P<0,05$ ). Anova Post Hoc testi sonuçlarına göre; öğrencilerden sosyal çevrelerinde kendilerini tanımlamaları istendiğinde “kalabalıklar içinde yalnız” cevabını veren katılımcılar ile “kalabalık sosyal çevrede etkin” ve “sakin sosyal çevre” cevaplarını veren katılımcıların UCLA Yalnızlık Ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiki açıdan anlamlı olduğu ( $P<0,05$ ), sosyal çevrede kendisini “kalabalıklar içinde yalnız” olarak gören öğrencilerle, “yalnız” görenler arasında yalnızlık puanları açısından istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı ( $P>0,05$ ) saptanmıştır.

## 5. TARTIŞMA

Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin yalnızlık durumlarını ölçmek ve sınıf atladıkça yalnızlık düzeylerinde değişimin olup olmadığını tespit etmek, yaş, cinsiyet, kişilerin sosyal çevrelerinden beklentileri ve kişinin sosyal

çevresini tanımlaması gibi değişkenlerin yalnızlık düzeyine etkilerini tartışmak amacıyla yapılan araştırmada; kişilerin yalnızlık düzeylerinin sınıf atladıkça azaldığı ve bu değişkenlerin yalnızlık düzeyi ile yakından ilişkili olduğu tablolar aracılığıyla gösterilmiştir.

Araştırma yapılmadan önce hipotezler kurulurken Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin cinsiyet skalası dikkate alındığında erkek öğrencilerin sayısının kadınlara göre daha az olduğu, bu nedenle yalnızlık düzeyinin daha yüksek olduğu varsayılmıştır. Ancak araştırma sonuçlarına göre kişilerin yalnızlık durumlarının cinsiyete göre bir değişkenlik göstermediği tespit edilmiştir. Yalnızlık düzeyi cinsiyet gibi tek bir değişken ile farklılık göstermemektedir. Yalnızlık durumu kişinin bireysel özellikleri ile sosyal çevresine bakış açısının etkileşimi ile ortaya çıkmaktadır.

Araştırmanın temel hipotezi olan 4. sınıfların 1. sınıflara göre yalnızlık düzeyinin daha düşük olması durumu ölçekten alınan puanlar ile Anova Post/Hoc testi sonuçları dikkate alındığında  $p < 0,05$  bulunmuş ve anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Yalnızlık puanları arasında büyük bir farklılık olmasa da 1. sınıftan 4. sınıfa kadar adaptasyon sürecinin de tamamlanması ile yalnızlık düzeylerinde bir düşüş görülmüştür.

Araştırmada belirtildiği üzere, sosyal çevre insanın yalnızlık durumu ile yakından ilişkilidir. Bu nedenle, araştırmaya katılan öğrencilere, sosyal çevrelerinin beklentilerini karşılayıp karşılamadığı, sosyal çevrelerini nasıl tanımladıklarına dair sorular sorulmuştur. Bu soruların amacı, kişinin kendini sosyal çevresiyle bir bütün halinde görmesi ve bulunduğu sosyal ortama ait hissetmesi durumunu belirlemektir. Nitekim bireyler içinde yaşadıkları sosyal çevrenin olanaklarından memnunsalar ve sosyal çevre ile güçlü bir bağa sahip iseler yalnızlık hissetmemektedirler. Birey, bulunduğu ortamda kendini ifade edemez ve bu ortam onun isteklerini karşılayamazsa, çevresi ne kadar kalabalık olursa olsun kendisini yalnız hissetmektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin yarısından fazlası, sosyal çevrelerinin kısmen de olsa beklentilerini karşıladığını ifade etmiştir ve içinde buldukları sosyal çevreyi sakin sosyal çevre olarak nitelendirmişlerdir. Bu durum yalnızlık puanları ile de karşılaştırıldığında Sakarya Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin kendilerini yalnız hissetmediği ve sosyal çevrelerinden memnun oldukları sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir;

- ✓ Üniversite öğrencilerinin yalnızlık düzeylerini etkileyen çeşitli faktörler daha kapsamlı ve farklı bölümlerin de olduğu bir örneklem üzerinde incelenmelidir.
- ✓ Üniversitelerde öğrencilerin akademiyle, şehirle ve arkadaşlarıyla, bağlarını, sosyal ilişki ve etkileşimlerini geliştirecek, düzenli ve sistematik ders dışı etkinlikler düzenlenerek, onların yeni geldikleri ortama, daha hızlı uyum ve adaptasyon sağlamları teşvik edilmelidir.
- ✓ Üniversitelerde okul sosyal hizmet birimleri kurularak, buralarda istihdam edilecek, sosyal hizmet uzmanlarının yürütecekleri mesleki çalışmalar ile yalnızlık sorunu yaşayan öğrencilere profesyonel yardım sağlanmalıdır.

**KAYNAKÇA**

- BİLGİÇ, A. (2000). Arkadaşlık Becerisi Eğitiminin İlköğretim 2. Kademe Öğrencilerinin Yalnızlık Düzeylerine Etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- BİLGİN, N. (1996). *İnsan İlişkileri ve Kimlik*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- BULUŞ, M. (1996). Ergen Öğrencilerde Denetim Odağı Yalnızlık Düzeyi İlişkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- BULUŞ, M. (1997). “Üniversite Öğrencilerinde Yalnızlık”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3: 82-90.
- DANIŞ, M. Z. (2006). “Davranış Bilimlerinde Ekolojik Sistem Yaklaşımı”, *Aile ve Toplum Dergisi*, Yıl: 8, 3 (9): 45-54.
- DEMİR, A. (1989). “Yalnızlık Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirliliği”, *Psikoloji Dergisi*, 7(23), 14-18.
- DUY, B. (2003). Bilişsel-Davranışçı Yaklaşımına Dayalı Grupla Psikolojik Danışmanın Yalnızlık ve Fonksiyonel Olmayan Tutumlar Üzerine Etkisi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- ERÖZKAN, A. (2004). “Lise Öğrencilerinin Bağlanma Stilleri ve Yalnızlık Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (2), 155-175.
- ESKİN, M. (2001). “Ergenlikte Yalnızlık Baş Etme Yöntemleri ve Yalnızlığın İntihar Davranışı ile İlişkisi”, *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 4 (1), 5-11.
- GENÇTAN, E. (1998). *İnsan Olmak*, İstanbul: Metis Yayınları.
- GÜNDOĞAN, A. O. (2017). “Yalnızlık ve Dayanışma”, <http://www.aliosmangundogan.com/pdf/makale/> Erişim: 05.11.2017.
- İMAMOĞLU, O. ve GÜLTEKİN, Y. (1993). “Gazetelerde Kadın ve Erkeğin Temsil Edilişi”, *FTürk Psikoloji Dergisi*, 8 (2), 23-30.
- KAĞITÇIBAŞI, Ç. (2006). *Yeni İnsan ve İnsanlar*, İstanbul: Evrim Yayınları.
- KARASAR, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 14. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- KILINÇ, H. (2005). Ergenlerin Yalnızlık Düzeyleri ve Kişilerarası İlişkilerle İlgili Bilişsel Çarpıtmaları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- RUSSELL, D., PEPLAU, L. A., ve FERGUSON, M. L. (1978). “Developing a measure of loneliness”, *Journal of Personality Assessment*, 42 (3), 290-294.
- RUSSELL, D., PEPLAU, L. A., ve CUTRONA, C. E. (1980). “The Revised UCLA Loneliness Scale: Concurrent and Discriminant Validity Evidence”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(3), 472-480.
- YOLCUOĞLU, İ. (2016). *Sosyal Çalışma/Sosyal Hizmet Bilim ve Mesleğine Giriş*, İstanbul: Nar Yayınevi.

## TÜRKİYE’DE ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ: YALOVA, ELAZIĞ VE ŞANLIURFA ÖRNEĞİ\*

Bahar MENTEŞE\*\*  
Muharrem ES\*\*\*

### ÖZ

İçinde bulunduğumuz yüzyılda bilgi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, her alanda olduğu gibi çalışma ilişkileri sistemi üzerinde de etkisini göstermiş ve bu etki sonucunda çalışma hayatında; yeni meslekler, yeni sektörler ve yeni çalışma şekilleri oluşmuştur. Bilgi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak oluşan sektörlerden biride çağrı merkezleridir. İlk kez 1970 yıllarında ortaya çıkan çağrı merkezleri günümüzde hızla büyüyen ve milyonlarca kişinin istihdam edilmesini sağlayan önemli bir sektör haline gelmiştir. Ancak; çağrı merkezi sektörü, hem mevcut “çalışma koşulları” hem de bu merkezlerde “yapılan iş” nedeniyle birçok disiplinin dikkatini çekmektedir.

Bu çalışmada, özellikle çalışma şekli ile gündeme gelen çağrı merkezlerinin çalışma ilişkileri sistemi incelenmek istenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların çalışma koşulları hakkında bilgi edinmek amacıyla Şanlıurfa, Elazığ ve de Yalova illerindeki çağrı merkezi çalışanları ile anket çalışması yapılmıştır.

Araştırmanın birinci bölümünde çağrı merkezleri kavramsal çerçevede incelenmiştir. İkinci bölümde ise Türkiye’de genel olarak çağrı merkezlerinin çalışma ilişkileri hakkında bilgi verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümü olan uygulamalı kısmında anket yoluyla elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Yalova, Elâzığ ve Şanlıurfa’da toplamda 295 çağrı merkezi çalışanına uygulanarak yapılan bu çalışmada; %51 oranındaki çalışanın bu sektörde çalışmaktan memnun oldukları bunun yanı sıra %49 oranında çalışanın ise memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların öncelikli ortak sorunları ise ücretlerin azlığı, çalışma gün ve saatlerinin fazlalığı olduğu görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Çağrı Merkezleri, Çalışma İlişkileri, Türkiye.

### LABOR RELATIONS AT CALL CENTERS IN TURKEY: YALOVA, ELAZIĞ AND ŞANLIURFA OF EXAMPLE

#### ABSTRACT

In the present century in which we are living, the developments in the field of information and technology showed their effects also on labor relations as well as in every field; and as a result of this, new professions, new sectors and new working forms have emerged. One of the newly-emerging sectors that has emerged parallel to the developments in the information technologies field is the Calls Centers. Call Centers first emerged in 1970s, and became a fast-growing and important sector that ensured the employment of millions of people in a short period. However, the call center sector draws attention to many disciplines due to both the existing "working conditions" and the "work done" in these centers.

\*Bu çalışma; Muharrem Es danışmanlığında yürütülen Yalova Üniversitesi Sosyal Politika Yüksek Lisans öğrencisi Bahar Menteşe'nin yüksek lisans bitirme tezinden üretilmiştir.

\*\*Doktora Öğrencisi, Yalova Üniversitesi SBE, kayram\_bahar@hotmail.com

\*\*\* Doç. Dr. Yalova Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, muharrem\_es@hotmail.com

In this study, the aim is to examine the labor relations system of the Call Centers that have come to the agenda especially with their working styles. For this purpose, in order to obtain information about the working conditions of employees, questionnaire studies were conducted with call center employees in Şanlıurfa, Elazığ and Yalova provinces.

In the first part of the study, call centers were examined in a conceptual framework. In the second part, information about the working relationships of the call centers is given in Turkey in general. In the third part of the study, which is also the applicable part, the data that were obtained with questionnaires were analyzed.

In this study, which was conducted by applying questionnaires to 295 Call Centers employees in Yalova, Elazığ and Şanlıurfa, it was determined that 51% of the employees were satisfied with their jobs, and 49% of them were dissatisfied with the sector. The primary and common problems of the employees were determined as the low-level wages, and the surplus working days and hours.

**Keywords:** Call Centers, Labor Relations, Turkey.

## GİRİŞ

Dünya’da ilk kez 1970 yıllarında ortaya çıkan çağrı merkezleri; dönemin sosyo-ekonomik yapısı ile bilgi ve teknolojik alanda yaşanan gelişmelerle ivme kazanarak günümüzde büyük bir sektör haline gelmiştir. Bunun en önemli nedeni ise benimsenen serbest piyasa ekonomisi ile ülkeler arasındaki sınırların kalkmasıdır. Ülkeler arasındaki sınırların kalkması rekabet ortamını arttırarak ürünlerin çeşitlenmesine yol açmıştır. Ürünlerin çokluğu ile müşterilerin tercihleri çeşitlenerek, müşteriler daha iyi ürünü daha ucuza edinme şansına sahip olmuşlardır. Bu ise üreticiler için müşterileri önemli bir hale getirmiştir. Bu önemliliğin farkında olan firmalar müşteriler ile sağlam ve kaliteli iletişim kurmak amacı ile çağrı merkezi kuruluşlarını kullanmaya başlamışlardır. Maliyetinin yarısından fazlası insan olan çağrı merkezleri milyonlarca insana günümüzde istihdam edilme olanağı sağlamaktadır. Daha çok kadın işgücünün istihdam edildiği bu sektör; çalışma koşulları bakımından birçok çalışmaya konu olmaktadır.

Bu bağlamda çalışmamızın amacı da bu sektörün çalışma ilişkileri hakkında bilgi edinme ve bu sektörde çalışan müşteri temsilcilerinin sorunlarını araştırıp yorumlayabilmektir.

## 1. ÇAĞRI MERKEZLERİNİN TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

### 1.1. Çağrı Merkezi Tanımı

İçinde bulunduğumuz yüzyılda, hem küreselleşmenin hem de bilim ve teknolojiye yaşanan dinamik gelişmelerin, pazarlar arasındaki engelleri kaldırması ve bu engellerin kalkması ile ürün çeşitliliğinin artması; müşterileri daha bilgili, seçici ve talepkâr bir hale getirmiş iken üretici rolündeki işletmeler arasında ise rekabeti daha da sıkı bir hale getirmiştir. Seçici ve talepkâr müşterilerin beklentilerini karşılayabilmek ve onlara ulaşabilmek işletmelerin öncelikli hedefleri arasında olmuş ve bu hususta müşterilerle iletişime geçebilmek onlara daha kaliteli hizmetler sunabilmek için çağrı merkezleri; müşteriler ve işletmeler arasında iletişimi sağlayan bir köprü görevini üstlenmiştir (Yüksek, 2013: 3).

Çağrı merkezi, müşteriye ve organizasyona değer yaratmak amacı ile organizasyon kaynaklarının ve farklı iletişim kanallarının etkili bir biçimde entegre edildiği,



insanlardan, süreçlerden, teknolojiden ve stratejilerden oluşan koordineli bir sistem olarak tanımlanmaktadır (Gümüş, 2002: 134). Yine bir başka tanıma göre çağrı merkezi; üreticilerin ya da işletmelerin kendileri ile iletişime geçmek isteyen müşterin, bayilerin ve yahut diğer tüm grupların; telefon, internet, faks ve posta gibi iletişim araçlarının kullanılmasına olanak sağlayan, ayrıca çok sayıda nitelikli personelin bir arada çalıştığı sektörler olarak da tanımlanmaktadır (Sarıyer, 2007: 474). Yani çağrı merkezleri özünde tipik olarak, personel ile bir dizi bilgisayar ve telekomünikasyon ekipmanlar ile hizmet verilmesidir (Gans, Koole, ve Mandelbaum, 2003: 82). “Müşteri ne ister?” sorusuna cevapların arandığı çağrı merkezleri; şirket kaynakları ile çeşitli iletişim araçlarının, müşteriye ve şirkete fayda sağlaması amacı ile etkili bir şekilde dahil edildiği, kişilerden, teknolojiden, metotlardan ve süreçlerden meydana gelen müşteri ilişkileri sisteminin muazzam bir parçasıdır (SERKA, 2011).

Çağrı merkezleri, günümüzde hemen hemen her sektörün, müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yararlandıkları bölümler haline gelmiştir. Çağrı merkezleri; GSM operatörleri, turizm şirketleri, oteller, sağlık işletmeleri, otomotiv şirketleri, havayolu şirketleri, kar amaçlı olmayan kuruluşlar, devlet kurumları ve bankacılık gibi birçok kurumlar çağrı merkezlerinden faydalanmaktadır (Ayar, 2011: 4). Ayrıca; tele pazarlama merkezleri, bağış toplama organizasyonları, her tip geniş kapasiteli hizmet firmaları, havayolu ve otel rezervasyon merkezleri, e-takip merkezleri, katalog perakendecileri, e-ticaret işlem merkezleri ve mali kurumlar çağrı merkezlerinin uygulandıkları alanlara örnek olarak gösterilebilir (Aşkun, 2007: 8).

Çağrı merkezleri; “Müşteri Hizmetleri Merkezi, Müşteri Temas Bölgesi, Çok Kanallı Çağrı Merkezi, Bağlantılı Çağrı Merkezi, Destek Merkezi, Satış ve Hizmet Merkezi, Rezervasyon Merkezi, Teknik Destek Merkezi, Bilgi Masası ve Yardım Masası, Müşteri Etkileşim Merkezi, Müşteri Haberleşme Merkezi” gibi birçok farklı isimlerle nitelendirilmektedir (Candaner, Kohen, 2011: 45).

Her ne kadar farklı isimlerle nitelendirilseler de çağrı merkezleri;

- Bilgi Hizmetleri,
- Randevu Hizmetleri,
- Müşteri Hizmetleri,
- Yardım Hizmetleri,
- Satış ve Pazarlama Hizmetleri sunmaktadır (Candaner, Kohen, 2011: 46).

Çağrı türleri bakımından çağrı merkezleri; “Inbound Çağrı Merkezi ve Outbound Çağrı Merkezi” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. “Inbound Çağrı Merkezleri” adından anlaşılacağı üzere çağrı alan, yani belirli bir telefon numarası aracılığıyla gelen çağrılara yanıt veren ve genellikle hizmet, destek, yardım, bilgi alma ve işlem yapma gibi gereksinimlere cevap veren çağrı merkezi türüdür. “Outbound Çağrı Merkezi” ise dış arama yapan, çağrı gerçekleştiren, belirli bir amaç için bir grup insan tarafından, istenilen hedef doğrultusunda hazırlanmış belirli telefon numaralarının aranmasıdır. Bu tip çağrı merkezleri genellikle telefonla satış ve pazarlama yapan yani tele-satış, tele-pazarlama yapan merkezlerdir (Candaner, Kohen, 2011: 49). Gelen aramalarda müşterinin ihtiyacına yönelik hizmetler sunulmakta iken yani müşteri çağrı merkezleri ile kendi isteği ile iletişime

geçmekte iken giden aramalarda ise çağrı merkezi çalışanı işletme adına müşterileri aramakta yani müşteri ile işletme adına iletişime geçmektedir.

## 1.2. Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi

### 1.2.1. Dünyada Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi

Bilinen ilk çağrı merkezi, 1960'ların sonlarında Ford firması tarafından, müşterilerin hatalı ürünleri (arabaları) şirkete bildirmeleri için kurulan çağrı merkezidir. Şikâyet istekleri toplayabilmek için Ford ve AT&T firması 800 ile başlayan bir danışma hattını devreye sokmuşlardır (Keser, 2006: 101). ABD'de uzun süre ücretsiz hatlar olarak birçok şirket tarafından sunulan bu hizmetin ilk gelişmiş şeklini ise 1970'lerin başında Continental Havayolları kurmuştur. ACD (Otomatik Çağrı Dağıtımıcısı) kullanılan bu yapıda arayanların erişimi otomatik hale getirilmeye çalışılarak, 30 sene önce şirketler rekabette öne çıkabilmek için çağrı merkezlerini müşterilerle iletişim kurmak amacıyla kullanmakta iken bugün çağrı merkezi kullanımı şirketler için zorunlu bir hal almıştır ([http://www.karel.com.tr/sites/default/files/belge/doc/cagri-merkezi\\_nedir.pdf](http://www.karel.com.tr/sites/default/files/belge/doc/cagri-merkezi_nedir.pdf), 21.12.2016).

Çağrı merkezleri ve onların modern halefleri, iletişim merkezlerini şirketler ve müşterileri arasındaki iletişim açısından tercih edilir ve yaygın hale getirmektedir. Bu yüzden çağrı merkezi sektörü büyüyerek hem işgücü hem de ekonomik kapsam açısından hızla genişlemektedir (Gans, Koole, ve Mandelbaum, 2003: 80).

Günümüzün küresel dünyasında; üretim, tüketim, sınırlar, mesafeler, alan ve zaman kavramlarının yeniden yapılanması ve hizmet sektörünün genişlemesi, bilgi ve teknoloji odaklı ekonomileri ortaya çıkarmıştır. Bu durum, sosyal, ekonomik, kültürel, siyasal ortamı ve küresel etkileşimin doğasını değiştirmiştir. Yeni iletişim teknolojileri ve telekomünikasyon alt yapılarına yapılan yatırımlar uzun mesafelerde bilgi transferini mümkün ve ucuz bir hale getirmiştir (Abraham, 2008: 197-198).

Bu bağlamda; çağrı merkezi sektörü gelişimi, ticaret ve müşteri kavramlarının değişimine paralel olarak sürmektedir. 1990'lı yılların ikinci yarısı itibari ile bilgisayarların, internetin ve mobil iletişimin günlük hayatta yer edinmeye başlaması ile yaşanan bu değişim, öncelikle müşterilerle sağlanan iletişim kanallarını çeşitlendirmiş, daha sonra telefon çağrılarının yanı sıra posta, e-mail, fax, web üzerinden yazışma gibi iletişim kanalları eklenmiştir. 2000'li yılları takiben hem internetin hayatın merkezine oturması hem de hızla gelişen teknoloji sayesinde mevcut iletişim kanallarına internet ve mobil cihazlar üzerinden online erişim ve de SMS işlemleri gibi alternatif erişim kanalları da eklenerek; otomatik santral sistemleri gelişmiş bir yapıya kavuşarak otomatik santral sistemleri, görüşme kayıt sistemleri, interaktif sesli yanıt sistemleri (Interactive Voice Response-IVR) ve ses teknolojileri gibi bir çok otomasyon imkanları sunulmaya başlamıştır (Yüksek, 2013: 15-16).

Uluslararası bir sektör haline gelen çağrı merkezleri günümüzde ise dünyada hızla büyüyerek geniş bir pazar haline gelmiştir. Bu pazar içindeki en büyük yeri ise başta ABD olmak üzere İngiltere ve Hindistan takip etmektedir (ÇMD, 2013). Dünyada çağrı merkezi pazar büyüklüğü; 2013 yılında 374 milyar \$'a, mevcut çağrı merkezi sayısı ise 2013 yılında 150 bine ulaşmıştır ([https://www.tbmm.gov.tr/arastirma\\_komisyonlari/bilisim\\_internet/docs/sunumlar/](https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/bilisim_internet/docs/sunumlar/)

06\_06%20-%20Cagri%20Merkezleri%20Derneği.pdf, 21.12.2016). Çağrı merkezlerinin dünyadaki en büyük paya sahip sektörleri ise finans (%25), telekomünikasyon (%18) ve kamu (%9) sektörleridir (Yüksek, 2013: 38).

Dünyada yaklaşık olarak 12 milyon kişinin istihdam edildiği bu sektörde (Akkaya, Yeşil, 2015: 5), 10-15 sene öncesine kadar özellikle Batılı ülkelerdeki şirketler, müşterilerine bünyelerinde kurdukları çağrı merkezleriyle hizmet vermekte iken daha sonraları Batı'da işgücü maliyetinin yüksek olması, şirketler için büyük masraflar haline gelmiş ve maliyeti düşürme yollarını arayan uluslararası şirketler, emeğin ucuz olduğu ülkelerde çağrı merkezi sektörüne yatırım yapmaya başlamışlardır (Erinç, 2007: 13). Böylece merkez ABD, Birleşik Krallık ve Hindistan başta olmak üzere; Filipinler, Latin Amerika, Güney Afrika ve Doğu Avrupa gibi ülkelere doğru çağrı merkezlerinin gelişimi hareketlilik göstermektedir (Man ve Öz, 2009: 83).

Bu durum az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için ciddi bir istihdam ve gelir kapısı olurken, Batılı şirketlerin de çağrı merkezi maliyetlerini düşürmesini sağlamıştır (Erinç, 2007: 13).

### **1.2.2. Türkiye'de Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi**

Dünya'daki çağrı merkezleri gelişimi 1960'lı yıllarda başlamış iken Türkiye'de ise ilk çağrı merkezi 1988 yılında Pamukbank tarafından kurulmasıyla başlamıştır. 118 bilinmeyen numaralar servisi de Türkiye'de ilk kurulan çağrı merkezi hizmetlerindedir. Bu iki çağrı merkezinin özellikleri de çağrı merkezlerinin temel işleyişlerini içermemekteyse de ilk olmaları açısından önemlidir (Ayar, 2011: 10).

Türkiye'deki çağrı merkezi sektörünün gelişimini ve bugünkü konuma gelişini dört evrede özetlemek mümkündür (Kohen, 2015):

*1996 Öncesi: "Bozulan Ürünü Mağazaya Götürme" Dönemi*

*1996 – 2001: "Ayaklanma ve Öğrenme" Dönemi*

*2001 – 2008: "Sahiplenme" Dönemi*

*2008 – 2014: "Büyüme ve Yayılma" Dönemi*

Türkiye Çağrı Merkezleri Derneği'nin çağrı merkezi sektörü pazar araştırması kapsamında hazırlamış olduğu "Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2016 Raporu'na" göre; 2011-2015 yılları çağrı merkezlerinin asıl büyüdüğü yıllar olup, 2011 yılında 1.057 olan mevcut çağrı merkezi sayısı 2015 yılında 1.214' ulaşmıştır. İstihdam edilenlerin sayısının ise, çağrı merkezlerinde yaşanan gelişime paralel olarak sürekli arttığı görülmektedir. Özellikle en büyük artış 2013 ile 2014 yılları arasında yaşanmış ve istihdam edilenlerinin sayısının yaklaşık olarak on bin kişilik artışla 70.200'den 80 bine çıkmıştır. Ayrıca 2016 yılında 85 bine ulaşan çalışan sayısının 2017 de 92 bine ulaşacağı öngörülmektedir (Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı Verileri, 2016).

Günümüzde dünyada önemli bir pazar büyüklüğüne sahip olan ve çalışma sahalarına dönüşen çağrı merkezleri, Türkiye'de de ülke ekonomisine yaptığı katkıdan ziyade istihdam sağlamada önemli bir konuma sahiptir; yüzde 65'ini kadınların oluşturduğu bu sektör bir çalışma merkezlerine dönüşmektedir (Kurtpınar, 2012:<http://www.telepati.com.tr/ekim12/konu6.htm#yukari>, 21.12.2016). Özellikle de telekomünikasyon, finans ve kamu sektörleri alanında

gelişmekte olan çağrı merkezleri yaratılan istihdamdan en büyük payı almaktadır. (<http://www.cagrimerkezleriderneği.org/haber-detay/2587>, 21.12.2016)

## 2. TÜRKİYE’DE ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ

### 2.1. Türkiye’ de Genel Olarak Çağrı Merkezlerinde Çalışma İlişkileri

#### 2.1.1. Çağrı Merkezi Çalışanları

Çağrı merkezlerinde çalışan kişiler; bağlı oldukları sektöre göre farklılık göstermekle birlikte genellikle kadın çalışan olup, ikna kabiliyeti yüksek, diksiyonu düzgün, satış bilgi ve becerisine sahip, en az lise mezunu, sabırlı ve 18-24 yaş aralığında ki iş gücü özelliklerine sahip kişilerdir. Esas olarak belli bir konuda uzmanlık aranmamakta ve kişisel özellikler eğitim düzeyinden daha önemlidir (Seçkin, Ökten, 2009: 197-198).

##### 2.1.1.1. Hiyerarşik Kademeye Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

Çağrı merkezlerinde başarının anahtarını çağrı merkezlerinde çalışan iş gücü oluşturmaktadır. Bu denli büyük bir önemi olan çağrı merkezi bölümü çalışanları hiyerarşik kademeye göre;

- Şefler
- Takım liderleri
- Müşteri temsilcileri, şeklinde sıralanmaktadır (Törün, 2006: 94).

#### 2.1.2. Çağrı Merkezlerinde Çalışma Şekilleri ve İş Sözleşmeleri

İş sözleşmesi, bir tarafın (işçi) bağımlı olarak iş görmeyi, diğer tarafın (işveren) da ücret ödemeyi üstlenmesinden oluşan sözleşmedir. İş sözleşmesi, Kanunda aksi belirtilmedikçe, özel bir şekle tâbi değildir (İş Kanunu, 2003). İş sözleşmeleri türüne göre belirli/belirsiz, çalışma şekline göre de kısmi/tam süreli iş sözleşmeleri olarak bir ayrıma tabi tutulmaktadır. 4857 Sayılı İş Kanunu 11. Maddesine göre; “*İş ilişkisinin bir süreye bağlı olarak yapılmadığı halde sözleşme belirsiz süreli sayılır. Belirli süreli işlerde veya belli bir işin tamamlanması veya belirli bir olgunun ortaya çıkması gibi objektif koşullara bağlı olarak işveren ile işçi arasında yazılı şekilde yapılan iş sözleşmesi belirli süreli iş sözleşmesidir*”. Yine 4857 Sayılı İş Kanunu 13. Maddesine göre; “*İşçinin normal haftalık çalışma süresinin, tam süreli iş sözleşmesiyle çalışan emsal işçiye göre önemli ölçüde daha az belirlenmesi durumunda sözleşme kısmi süreli iş sözleşmesidir*” (İş Kanunu, 2003).

Bu bağlamda çağrı merkezlerinde çalışanlar, 4857 sayılı İş Kanununa tabi olup türüne göre belirli/belirsiz ve çalışma şekline göre kısmi ya da tam süreli çalışmaktadır. Çağrı merkezlerinde genelde çalışanlar tam süreli iş sözleşmesi ile çalıştırılmakla birlikte; Türkiye’ de hala tam zamanlı çalışacak personelin gelişmiş pazarlara göre daha kolay olması, kısmi süreli ve de homeagent çalışma şeklinin yaygınlaşmasını engellemektedir (Çağrı Merkezi Derneği, 2012). Kısmi süreli çalışmanın düşük düzeylerde kalmasının diğer bir sebebi ise; Genel Sağlık Sigortası Kanunu’nun kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışan işçilerin sağlık yardımından yararlanması için ek prim ödemesi, sektörde kısmi süreli iş sözleşmelerin yasanın tanımladığı şartlara uygun olmamasıdır (ÇSGB, 2013: 32).

### 2.1.3. Çağrı Merkezlerinde Çalışma Süreleri ve Fazla Çalışma

Çağrı merkezleri çalışma içeriğinden ötürü 7 gün/ 24 saat hizmet vermektedir. Bu bakımdan işçilerin gerek sosyal hayatı gerekse sağlığını dikkate alındığında 24 saatlik çalışma süresi içinde vardiyalı çalışma biçimi kaçınılmaz olmaktadır (Yaşar, Alpsoy ve Taçgın, 2016: 6). Çağrı merkezlerinde vardiya düzeni genel olarak gündüz, akşam ve gece olarak düzenlenmektedir ve ayrıca yarı zamanlı çalışma imkânı da bulunmaktadır. Çalışma süreleri tam zamanlı çalışan işçiler için 8 saat iken, yarı zamanlı çalışanlar için 4 veyahut 6 saat uygulanmaktadır. İşveren tarafı çağrı yoğunluğu, hedef gerçekleştirememesi gibi nedenlerle işçileri sık sık mesaiye kalmalarına ve fazla çalışma yapmalarına neden olmaktadır (Parlak ve Çetin, 126, 127).

4857 Sayılı İş Kanunu'nun 41. Maddesine göre "Fazla Çalışma";

*"Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla çalışma yapılabilir. Fazla çalışma, Kanunda yazılı koşullar çerçevesinde, haftalık kırk beş saati aşan çalışmalardır. 63. madde hükmüne göre denkleştirme esasının uygulandığı hallerde, işçinin haftalık ortalama çalışma süresi, normal haftalık iş süresini aşmamak koşulu ile bazı haftalarda toplam kırk beş saati aşıya dahi bu çalışmalar fazla çalışma sayılmaz.*

*Her bir saat fazla çalışma için verilecek ücret normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde elli yükseltilmesi suretiyle ödenir.*

*Haftalık çalışma süresinin sözleşmelerle kırk beş saatin altında belirlendiği durumlarda yukarıda belirtilen esaslar dâhilinde uygulanan ortalama haftalık çalışma süresini aşan ve kırk beş saate kadar yapılan çalışmalar fazla sürelerle çalışmalardır.*

*Fazla sürelerle çalışmalarda, her bir saat fazla çalışma için verilecek ücret normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde yirmi beş yükseltilmesiyle ödenir.*

*Fazla çalışma veya fazla sürelerle çalışma yapan işçi isterse, bu çalışmalar karşılığı zamlı ücret yerine, fazla çalıştığı her saat karşılığında bir saat otuz dakikayı, fazla sürelerle çalıştığı her saat karşılığında bir saat on beş dakikayı serbest zaman olarak kullanabilir.*

*İşçi hak ettiği serbest zamanı altı ay zarfında, çalışma süreleri içinde ve ücretinde bir kesinti olmadan kullanır.*

*Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.*

*Fazla çalışma süresinin toplamı bir yılda iki yüz yetmiş saatten fazla olamaz"(İş Kanunu, 2003),*

şeklinde tanımlayarak fazla çalışmanın sınırlılıklarını ve özelliklerini açıklamıştır.

Ancak; Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2013 yılında, Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı kapsamında teftişi yapılan 40 çağrı merkezi işyerinde (ÇSGB, 2013: 42);

- "Fazla çalışma/fazla sürelerle çalışma ücretlerinin ya ödenmediği ya da eksik ödendiği,
- İşçilere hak kazandıkları serbest zamanların usulüne uygun olarak kullandırılmadığı ya da eksik kullandırıldığı,

- *İşçilerin fazla çalışma/fazla sürelerle çalışma için onaylarının alınmadığı,*
- *İşçilere yıllık 270 saati aşan fazla çalışma yaptırıldığı,*
- *Fazla çalışma yaptırılmayacak işçilere fazla çalışma yaptırıldığı,*
- *İşyerinde fazla çalışma sürelerini gösteren belge düzenlemediği tespit edilmiştir”.*

Yapılan bu araştırma göstermektedir ki hemen hemen her sektörde var olan emek sömürsü, belge düzenlemede sahtecilik, işverenin maliyetini düşürmek amacıyla yasal olmayan yollara başvurusu gibi enformel davranışlar bu sektörde de mevcuttur. Hâlbuki emeğin yoğun olduğu çağrı merkezleri daha sıkı denetimlere tabi tutulmalıdır. Ayrıca 2013 yılında ÇSGB tarafından hazırlanan bu teftiş raporunda; bu tür yasal olmayan durumların mevcut olduğunu araştırma sonucunda görülmesine rağmen bu olumsuzlukların giderilip giderilmediğine dair çağrı merkezlerine tekrar bir denetim yapılmamıştır. Bu ise Türkiye’ de iş yerlerine yapılan denetimlerin yetersiz olduğunu kesinlikle göstermektedir.

#### **2.1.4. Çağrı Merkezlerinde Dinlenme ve Boş Zaman**

Esnek çalışma biçimleri 1970’lerden itibaren neo-liberal politikaların etkisiyle ortaya çıkmıştır. Günümüzde bu esnek çalışma biçimlerinin uygulandığı çağrı merkezlerinde, tam süreli olarak çalışan işçi öğle tatili ve ihtiyaç molaları toplamı 90 dakikadır. Aktif çalışılan her dört saat için on beş dakika mola süresi verilmektedir. Hatta bu süre iş yoğunluğuna göre bazen daha da kısalmaktadır (Parlak ve Çetin, 2007: 116).

#### **2.1.5. Çağrı Merkezlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği**

Çağrı merkezi işçilerinin çalışma koşulları, sektörü onların sağlığı bakımından riskli olup yoğun çalışma sonucunda yıpranma ve işveren tarafından yapılan performans zorlamaları işçinin yıpranma derecesini artırmaktadır (<http://engelliler.gen.tr/f101/cagri-merkezi-iscisinin-calisma-ve-yasam-kosullari-22918/>, 21.12.2016). Ayrıca çağrı merkezlerinde uygulanan vardiyalı çalışma sistemi sonucu gece çalışmalarına bağlı olarak çalışanlarda verimlilik düşmekte ve yine vardiyalı çalışmaya bağlı olarak; Sirkadiyen ritmin bozulması, uykunun kalitesizleşmesi, sosyal yaşamın kesintiye uğraması ve çalışan sağlığının bozulması gibi rahatsızlıklar oluşmaktadır. Gece çalışmalarında işçilerin toparlanma süreçleri aksayabilmekte; gece çalışmalarında kazalar ve iş hataları artmaktadır. Uzun çalışma sürelerine bağlı olarak çalışanlar stresli olup daha az üretken ve düşük motivasyona sahiptir (Yaşar, Alpsoy ve Taçgın, 2016: 10).

Tüm bu olumsuz çalışma koşulları sebebiyle; 20.6.2012 tarihli ve 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile 29.12.2012 tarihli ve 28512 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği uyarınca çağrı merkezleri “tehlikeli” sınıflar kapsamında alınmıştır (<http://www.sgk.com.tr/Storage/CagriMerkezleriRiskDeğerlendirmesiRehberi.pdf>). Türkiye çağrı merkezi pazarının yüzde 56’sı bu düzenlemeden etkilenmiş kalan yüzde 44’lük kısmı ise yapılan iş ve koşulların aynı olmasına rağmen kapsam dışında kalmıştır (<http://www.hurriyet.com.tr/cagri-merkezleri-sektoru-sikayetci-25139558>, 21.12.2016).

### **2.1.6. Çağrı Merkezlerinde Ücretler ve Ücret Eklentileri**

Ücret, kişinin emeğin satarak elde ettiği maddi bir unsur olup, 4857 sayılı İş Kanunu'nun 32. Maddesine göre; “*Genel anlamda ücret bir kimseye bir iş karşılığında işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para ile ödenen tutardır.*” şeklinde tanımlanmıştır (TİSK, 2009: 25).

Çağrı merkezlerinde ise çalışanlara ödenen aylık ücret tutarı genellikle asgari ücret ve biraz yukarısı olabilmektedir. Ayrıca prim ve benzeri yan hakların aylık ücretlere eklenmesi ile birlikte ücretler biraz daha artmaktadır (Korkmaz Haber, 2016).

Çağrı merkezlerinde yoğun iş temposuna bağlı olarak çalışanlar sık sık fazla çalışma yapmaktadırlar ve yapılan bu fazla çalışma karşılığında ise fazla çalışma ücreti almakta ya da boş zaman kullanmaktadırlar. Ancak; ÇSGB'nin 23 çağrı merkezinde yapmış olduğu araştırmada, ulusal bayram ve genel tatil günleri çalışması karşılığı olarak çalışılan her gün için günlük ücret ödenmediği, kısmi süreli ya da part-time adı altında saat ücretli olarak çalışan ve haftalık ortalama çalışma süresi 30 saatin üzerinde olan çalışanların çalışmadıkları, genel tatil günlerin ücreti ödenmediği ve bazı işyerlerinde genel tatil günlerinin işçilerin çalışarak geçirdiği ve bunun karşılığı olarak da ücret değil de serbest zaman kullanma, bir gün işe gelmeme tarzında olduğu tespit edilmiştir (ÇSGB, 2013: 42,43).

### **2.1.7. Çağrı Merkezlerinde Sendikalaşma ve Toplu Pazarlık**

Bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesi ve buna bağlı olarak çalışma biçimlerinde ve çalışma ilişkilerinde yaşanan değişimler sonucu günümüzde vasıfsız işgücüne olan talep azalmış, buna paralel olarak bilgili, alanında uzmanlaşmış kişilerden oluşan işçi tipi ise önem kazanmıştır. Bu bağlamda yeni teknolojiler sayesinde kalifiye eleman ihtiyacının artması, hizmet sektörünün alanının genişlemesi ve esnek çalışma biçimlerinin yaygınlaşması neticesinde işçilerin pazarlık gücü zayıflamıştır. İşverenler ileri teknolojiye dayalı yatırımlarda işçileri en etkin ve verimli bir şekilde çalıştırmayı amaçlarken işçiler ise daha çok kazanç sağlamayı amaçlamakta aynı zamanda fazla zaman bulabileceği bir iş ilişkisi istemektedir. Çalışma biçimlerinin esnek hale gelmesi ve çalışma ilişkilerinin değişen koşullara uyum sağlaması toplu iş görüşmelerinde işçi tarafını zayıflatmaktadır (Çetin, 2014: 68).

Esnek çalışma modellerinin uygulandığı bir sektör konumunda olan çağrı merkezlerinde çalışanlar sendikalaşma açısından incelendiğinde 2000'li yılların başında herhangi bir sendikaları olmamakla birlikte; çalışanlarının çok farklı işkollarında faaliyet gösteren işyerlerinde çalışmaları ve mevzuat gereği sendikal örgütlenmenin işkolu düzeyinde mümkün olması, işçi kesiminde sendikal örgütlenmenin önünde engel oluşturmuştur (ÇSGB, 2013: 23). Ancak; 18.10.2012 tarihli ve 6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nun 4. Maddesince tanımlanan 7 nolu İletişim İşkolu ile çağrı merkezi çalışanları örgütlenme hakkına kavuşmuştur. Bu bağlamda; Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu'na bağlı olarak HABER-İŞ, Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu'na bağlı olarak DEV İLETİŞİM-İŞ, Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu bağlı olarak Öz İletişim – İş Sendikası ve Bağımsız Sendikalar

içerisinde Pak İletişim İşçileri Sendikası 7 nolu İletişim İşkolunda faaliyet göstermeye başlamıştır (ÇSGB,2016). Böylece çağrı merkezi çalışanlarının örgütlenmesi önündeki engel kalkmıştır.

Ancak; çağrı merkezi çalışanlarının sendikalaşmasının önündeki iş kolu engeli kalkmış olmasına rağmen sendikalaşma eğiliminde değildirler. Bunun nedeni yaptıkları işi geçici bir iş olarak nitelendirmeleri ve işi benimsememelerinden kaynaklanmaktadır. Çalışanların bir kısmı yaptıkları işin ileri teknoloji gerektiren bir iş olduğunu ve kendilerini işçi sınıfında görmediklerini belirtmektedir (Parlak ve Çetin, 2007: 130).

### **2.1.8. Çağrı Merkezlerinde Çalışanların Karşılaştıkları Sorunlar**

Çağrı merkezi çalışanları yaptıkları işten ötürü zihnen vasıfsızlaşma tehdidi altındadırlar. Çalışma saatleri içerisinde kelime kelime ekranı takip etmek ve aynı cümleleri tekrar etmek zihnen çalışanı tekrara dayalı standart hale getirmektedir. Çağrı merkezi çalışanlarının karşılaştığı bir diğer problem ise yapılan işin çalışanlar üzerinde fiziksel ve psikolojik sorunlara yol açmasıdır. Bu bağlamda çalışanın, gün aşırı aydınlatma altında çalışması, çalıştığı ortamda devamlı bir konuşmadan kaynaklı şiddetli bir uğultuya maruz kalması, devamlı çağrı almaktan kaynaklanan işitme kaybı riski ve de sürekli konuşma sebebiyle sesinde sorun yaşaması gibi fiziksel sorunlar çalışanlar için kaçınılmaz bir durum olmaktadır. Psikolojik açıdan ise maruz kaldığı strese ve yoğun çalışma temposuna bağlı olarak çalışanlar, gündelik yaşantısında sıkıntılar, ağlamalar ve kâbuslar yaşamaktadır (<http://www.yordamkitap.com/comment.php?commentId=263>, 21.12.2016).

İş, iş süreci, iş ortamı, iş doyumunu vb. olgular bu sektörde çalışanlarda strese yol açan önemli etmenlerdir. Çalışan iş ortamında birçok etmeden etkilenerek strese maruz kalmaktadır. Bunun sonucunda işçi fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan değişiklikler yaşamaktadır. Fiziksel çevre, kimyasal, biyolojik ve psiko-sosyal çevre meslek hastalıklarının oluşmasına neden olmaktadır. Psiko-sosyal çevreye oluşturan çatışmalar ve çalışma süreleri, vardiya sistemi çalışanı etkilemektedir. Vardiyalı çalışma sistemi çalışanlarda stres, düzenli yapılan aktivitelere katılamama ve bundan ötürü sosyal hayattan kopma, aile yaşamına zaman ayıramama ve mesleki tatminde azalma çalışanda strese neden olabilmektedir. Çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi olarak çağrı alan kişiler şikâyet ve hakarete maruz kalmaları durumunda doğal tepki verememelerinden ötürü bayılma, göz seğirmesi, kramp gibi fiziksel sağlık sorunları da yaşamaktadır (Yaşar, Alpsoy ve Taçgın, 2016: 16).

Çalışanlar karşılaşmış oldukları bu fiziksel ve de psikolojik sorunların dışında çağrı merkezlerinde ücretlerin, düşük aylık ücret ya da saat ücreti, (ücrete oranla) yüksek prim uygulaması sistemi ile belirlenmesi, bazı çalışanların tam zamanlı çalışmalarına rağmen; yarı zamanlı (kısmi süreli) olarak gösterilmesi gibi sorunlarla da karşı karşıya kalmaktadırlar (ÇSGB, 2013: 73).



### 3. TÜRKİYE’DE ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: YALOVA, ELAZIĞ VE ŞANLIURFA ÖRNEĞİ

Türkiye’de çağrı merkezlerinde çalışma ilişkilerini incelemek amacıyla “basit tesadüfi örnekleme yöntemi”<sup>1</sup> kullanılarak 10.08.2016 / 27.10.2016 tarihleri arasında yapılan bu çalışma; Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa’daki çağrı merkezlerinde toplamda 295 çalışan ile yapılarak gerçekleştirilmiştir. Yalova ilinde bir çağrı merkezi, Elazığ ilinde bir çağrı merkezi ve Şanlıurfa’da ise üç çağrı merkezi araştırmaya dâhil edilerek toplamda beş çağrı merkezinde araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamına dâhil olan illerdeki çağrı merkezinde çalışan kişi sayısı ise şu şekildedir:

Yalova ilindeki çağrı merkezinde toplamda 40 çalışan,

Elazığ ilindeki çağrı merkezinde toplamda 1050 çalışan,

Şanlıurfa ilinde ise üç çağrı merkezinde toplamda 910 çağrı merkezi çalışanı bulunmaktadır.

#### 3.1. Araştırmanın Konusu

Türkiye’de 3 ilde (Yalova, Elazığ, Şanlıurfa) çağrı merkezi çalışanları ile anket çalışması yapılarak; çalışanların toplam ücretleri, haftalık çalışma saatleri, fazla çalışma süreleri, işyeri eğitimleri, sendikalaşma oranları ve yaptıkları işten memnun olup olmadıkları gibi olgular hakkında çağrı merkezlerinin çalışma ilişkileri çerçevesinde incelenmesidir.

#### 3.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; Türkiye’de hızla gelişen çağrı merkezi sektörünü çalışma ilişkileri açısından irdeleyerek; istihdam edilen çalışanların çalışma koşulları ile ilgili bilimsel veriler elde edilmesidir.

#### 3.3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa’da toplamda 295 çağrı merkezi çalışanın katılımı ile hazırlanmıştır. Araştırma sonucu elde edilen veriler ile çağrı merkezlerindeki mevcut çalışma ilişkileri sistemi hakkında bilgi edinilmesi açısından önemlilik arz etmektedir. Ayrıca elde edilen veriler ile ulaşılan sonuçlar, bu çalışmadan sonra yapılacak olan çalışmalar için faydalı olabileceği öngörülmektedir.

#### 3.4. Araştırmanın Hipotezleri

- **H<sub>1</sub>:** Kadın çalışanlar, erkek çalışanlara göre daha az fazla çalışma yapmaktadır.
- **H<sub>2</sub>:** Çalışanlar, yaşadıkları sorunları çözmek için yöneticileri ile kolaylıkla iletişime geçer ve sorunlarını onlara aktarırlar.
- **H<sub>3</sub>:** Çalışanlarda sendikalaşma bilinci yoktur.

<sup>1</sup>**Basit Tesadüfi Örnekleme Yöntemi:** Basit tesadüfi örneklemede evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşittir (Büyüköztürk, 2012: 6).

- **H<sub>4</sub>:** Çağrı merkezlerinde verilen ücret ile eğitim seviyesi arasında herhangi bir ilişki söz konusu değildir.

### 3.5. Araştırmanın Sınırları

Araştırma kapsamına dâhil olan Yalova ilindeki çağrı merkezinde toplamda 40 çalışan, Elazığ'daki çağrı merkezinde 1050 çalışan içerisinde 88 çalışan ve son olarak Şanlıurfa'da ise 3 farklı çağrı merkezinde toplamda 910 çağrı merkezi çalışanından 178'i anket çalışmamıza katılmıştır. Katılımcıların sayısı toplamda 295 kişi olup bu üç il ile sınırlandırılmıştır.

### 3.6. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma da verileri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Ankette toplamda 20 soru sorulmuş ve anket soruları "Workplace And Employee Survey, (2006)" kaynağından derlenerek hazırlanmıştır. 295 katılımcı, yapılan ankete katılmıştır. Ancak; 295 anketin 255 tanesi değerlendirmeye alınarak 40 anket değerlendirilmeye tabi tutulmamıştır. Yalova'da yapılan anket, çağrı merkezine teslim edilmiş ve bir hafta sonrası teslim alınmıştır. Elazığ'da yapılan anketlerin çoğu birebir yapılmış ancak bir kısım çalışana ise online olarak anketler gönderilerek gerçekleştirilmiştir. Şanlıurfa'da ise anketler çalışanlarla birebir yapılarak tamamlanmıştır.

Anket 2 bölümden oluşup birinci bölümde, çalışanların demografik bilgilerini öğrenmeye yönelik sorular sorulmuştur. İkinci bölümde ise çağrı merkezlerinde çalışma ilişkileri sistemi hakkında bilgi edinmek amaçlı sorular sorulmuştur. Elde edilen ham veriler bilgisayar ortamında "SPSS 16 Programı" ile değerlendirilmiş, anket verileri ise tablolar kullanılarak aktarılmıştır. Bazı sorular ise birbirleriyle ilişkilendirilip çapraz tablolar kullanılmıştır.

### 3.7. Bulgular

#### 3.7.1. Demografik Bulgular

Bu bölümde çağrı merkezi çalışanlarının demografik bilgilerini öğrenmeye yönelik çeşitli sorular yer almaktadır. Araştırmada yer verilen demografik bulgular, yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyidir. Bu bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 1: Çalışanların Cinsiyete ve Medeni Durumuna Göre Dağılımı

Cinsiyetiniz Nedir?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Medeni Durumunuz?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
KADIN	135	52,9	Evli	81	31,8
ERKEK	120	47,1	Bekâr	174	68,2
<b>Toplam</b>	255	100,0	<b>Toplam</b>	255	100,0

Araştırma kapsamında; anket çalışmamıza katılan çağrı merkezi çalışanlarının %52,9'unun kadın katılımcılardan, %47,1'inin ise erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Ayrıca; çalışanların %31,8'i evli iken, %68,2'si bekârdır.

Tablo 2: Çalışanların Yaşlarına ve Eğitim Durumlarına göre Dağılımı

Kaç Yaşındasınız?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)	Eğitim Durumunuz Nedir?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
20'denküçük	8	3,1	Lise mezunu	103	40,4
20-24arası	123	48,2	Meslek lisesi mezunu	23	9,0
25-29arası	87	34,1	Ön lisans mezunu	91	35,7
30-39arası	34	13,3	Lisans mezunu	35	13,7
40-49arası	2	,8	Yüksek lisans-Doktora mezunu	3	1,2
50-59arası	1	,4			
Toplam	255	100,0	Toplam	255	100,0

Araştırma sonucuna göre çalışanların %48,2'si 20-24 yaş aralığında olup, %34,1'i 25-29 yaş aralığındadır. Diğer katılımcıların ise %13,3'nün 30-39 yaş aralığında, %0,8'nin 40-49 yaş aralığında ve %0,4'ün ise 50-59 yaş aralığında, %3,1'inin ise 20 yaşından küçük olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan katılımcılar eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde ise; çalışanların % 40,4'ünü lise, % 9'unu meslek lisesi, %35,7'sini ön lisans mezunu, %13,7'ni üniversite, %1,2'sini ise yüksek lisans/doktora mezunu olduğu görülmüştür.

### 3.7.2. Çağrı Merkezlerinde Çalışma İlişkilerine Ait Bulgular

Tablo 3: Çalışanların İş Yerindeki Çalışma Süreleri

Bu iş yerindeki toplam çalışma süreniz nedir?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
1 yıldan az	73	28,6
1 yıldan fazla 2 yıldan az	95	37,3
2 yıldan fazla 5 yıldan az	72	28,2
5 yıldan fazla 10 yıldan az	14	5,5
10+	1	,4
Toplam	255	100,0

Çalışanların şuan ki işyerlerinde ağırlıklı olarak “1 yıldan fazla 2 yıldan az” çalıştıkları görülmektedir. Bu bağlamda %37,3'ü “1 yıldan fazla 2 yıldan az” %28,6'sı “1yıldan az”, %28,2'si ise “2 yıldan fazla 5 yıldan az” süreli olarak şuan ki işyerlerinde çalışmaktadırlar. %0,4'ü ise 10 yıl ve üzeri bu sektörde çalışmaktadır. Bu veriler göstermektedir ki; bu sektörde personel devir hızı yüksektir.

Tablo 4: Çalışanların İş Yerindeki Statüleri

Bu İş Yerindeki Statünüz Nedir?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Belirsiz süreli çalışan	140	54,9
Belirli süreli çalışan	95	37,3
Kısmi süreli çalışan	20	7,8
Toplam	255	100,0

Çalışanların %54,9'u bu işyerindeki statünüz nedir sorusuna “belirsiz süreli çalışan” olarak cevaplamışlardır. %7,8'i ise kısmi süreli cevabını vermişlerdir.

Türkiye’de diğer çalışma alanlarında olduğu gibi çağrı merkezi işyerlerinde de kısmi süreli çalışmanın yaygın olmadığı görülmektedir.

Tablo 5: Çalışanların Haftalık Toplam Çalışma Süreleri (Fazla Çalışmalar Dâhil)

Haftada Fazla Çalışma Sürelerinizde Dâhil Olmak Üzere Kaç Saat Çalışıyorsunuz?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
30 saatten az	16	6,3
30-45 saat arası	105	41,2
46-66 saat arası	134	52,5
Toplam	255	100,0

Çalışanların %52,5’i (Tablo 5) araştırma verilerine göre; fazla çalışma süreleri de dâhil olmak üzere haftada 46-66 saat arası çalışmaktadır. %41,2’si haftada 30-45 saat çalışmakta iken; %6,3’ ü ise haftada 30 saatten az çalışmaktadır. Çağrı merkezlerinde yoğun iş temposunun yaşanması, sık sık fazla çalışmaya sebebiyet vermektedir.

Tablo 6: Çalışanların Haftalık Fazla Çalışma Süreleri

Haftada Toplam Kaç Saat Fazla Çalışma Yapıyorsunuz?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Fazla çalışma yapmıyorum	92	36,1
6 saate kadar	110	43,1
7-11	33	12,9
12-16	12	4,7
17 ve üstü	8	3,1
Toplam	255	100,0

Çağrı merkezinde çalışanların %43,1’i haftada 6 saate kadar fazla çalışma yaptıklarını belirtmişlerdir. Çağrı merkezinde çalışanların %36,1’ ise fazla çalışma yapmadığını belirtmiştir. Çalışanların zorunlu olarak sürekli fazla çalışma yapması; kendilerine vakit ayıramadıklarının bir göstergesidir. Sık sık fazla çalışma yapmak zorunda kalan çalışanların gündelik yaşamı olumsuz etkileyeceğini söylemek mümkündür.

Tablo 7: Çalışanların Fazla Çalışma Süreleri İçin Fazla Çalışma Ücreti ya da Boş Zaman Kullanma Dağılımı

Fazla Çalışma Süreleri İçin Fazla Çalışma Ücreti veya Boş Zaman Kullanımı Yapıyor musunuz?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Fazla çalışma yapmıyorum	92	36,1
Fazla çalışma ücreti alıyorum	100	39,2
Boş zaman kullanıyorum	11	4,3
Bazen fazla çalışma ücreti alıyorum bazen de boş zaman kullanıyorum	52	20,4
Toplam	255	100,0

Fazla çalışma yapan çalışanların %39,2’si yapmış olduğu fazla çalışma karşılığında; fazla çalışma ücreti alırken, %20,4’ü ise bazen fazla çalışma ücreti aldığını bazen de boş zaman kullandığını belirtmiştir. Çalışanların %4,3’ü ise fazla çalışma karşılığında boş zaman kullandıklarını belirtmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre; çalışanlara yapılan fazla çalışma karşılığında sürekli olarak fazla çalışma ücreti verilmemekte ve bazen fazla çalışma karşılığında çalışanlara, fazla

çalışma ücreti yerine işverenlerce boş zamanda kullandırıldığı görülmektedir. Çalışanların çoğu fazla çalışma karşılığında kullandırılan boş zamanı kendilerinin istemediğini işverenlerce zorunlu olarak kullandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 8: Çalışanların Fazla Çalışma Nedenleri

Fazla Çalışma Yapmanın Nedeni Nedir?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Fazla çalışma yapmıyorum	92	36,1
Çalışmayı seviyorum	9	3,5
Gelire ihtiyacım var	39	15,3
Diğer çalışanlar yaptığı için yapıyorum	23	9,0
İşimin bir gereği olarak yapıyorum	92	36,1
Toplam	255	100,0

Çalışanların fazla çalışma nedenleri arasında %36,1 oranında işin bir gerekliliği olarak yapıldığı (Tablo 8) görülmektedir. %15,3 oranında ise çalışanların gelire ihtiyacı olduğu için fazla çalışma yaptıkları, %3,5 oranında çalışmayı sevdikleri için yaptıkları %9,0 oranında ise diğer çalışanların fazla çalışma yapması sonucu fazla çalışma yaptıkları görülmektedir.

Tablo 9: Çalışanların Aylık Toplam Ücretleri

Aylık Toplam Ücretiniz (Fazla Çalışma Ücretleri Dâhil) Ne Kadar?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
600-1299 TL	64	25,1
1300-1800 TL	175	68,6
1801-2300 TL	13	5,1
2301-2800 TL	3	1,2
Toplam	255	100,0

Araştırma sonuçlarına (Tablo 9) göre; çalışanların %68,6'sı 1300-1800 TL arası aylık ücret almaktadırlar. Ancak bu ücret aralığını seçen katılımcıların çoğu, 1300-1800 TL arası ücrette asgari ücret (1301 TL) ya da biraz daha üstü aldıklarını belirtmişlerdir. %25,1 oranındaki çalışanın asgari ücret altında ücret almasının temel sebebi kısmi süreli iş sözleşmesi ile çalışanların da araştırmamızda mevcut olmasıdır. Çağrı merkezlerinde genel olarak çalışanlara asgari ücret verildiği görülmektedir ancak; yapılan fazla çalışmalar sayesinde çalışanların asgari ücretten fazla kazanmalarının da mümkün olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 10: Çalışanların Son Bir Yıl İçinde Yöneticilerle Aşağıdaki Mevcut Seçenekler Hakkında Konuşma Durumu

Son Bir Yıl İçinde Yöneticilerle Aşağıdakilerden Herhangi Birini Konuştunuz mu?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Terfi durumu	42	16,5
Eğitim ihtiyacı	25	9,8
Ücret durumu	45	17,6
İşini sürdürme	30	11,8
Bunlardan hiçbirini konuşmadım	113	44,3
Toplam	255	100,0

Çalışanların %44,3 gibi büyük bir kısmı son bir yıl içerisinde yöneticilerle herhangi bir konuşma yapmadıklarını belirtmişken; %16,5'i terfi, %17,6'sı ücret durumu,

%11,8'i işini sürmek, %9,8'i ise eğitim ihtiyacı hakkında son bir yıl içerisinde yöneticileri ile konuştuklarını belirtmişlerdir.

Tablo 11: Çalışanların Son Bir Yıl İçerisinde İşyeri İçinde veya Dışında Almış Oldukları Eğitim Durumu

Son Bir Yıl İçerisinde İşinize İlişkin İşyeri İçinde veya Dışında Eğitim Aldınız mı?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Hayır	69	27,1
1 günden kısa süreli eğitim aldım	32	12,5
1 günden uzun 2 günden kısa süreli eğitim aldım	25	9,8
2 günden uzun 5 günden kısa süreli eğitim aldım	36	14,1
5 günden uzun 10 günden kısa süreli eğitim aldım	58	22,7
10 günden uzun süreli eğitim aldım	35	13,7
Toplam	255	100,0

Çalışanların %22,7'si 5 günden uzun 10 günden kısa süreli eğitim almış iken, %27,1'i iş yeri içinde ya da dışında herhangi bir eğitim almamıştır. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre katılımcıların %14,1'i 2 günden uzun 5 günden kısa süreli, %12,5'i 1 günden kısa süreli ve son olarak da %9,8'i 1 günden uzun 2 günden kısa süreli iş yeri içinde ya da dışında eğitim almıştır.

Her ne kadar bu sektörde çalışmak için özel bir kabiliyet aranmasa da bu sonuç bize gösteriyor ki işe girdikten sonra çalışanlar, yapılan işe uygun olarak işyeri içinde ya da dışında verilen eğitimlerle yetiştirilmektedirler. Ayrıca sürekli gelişim ve değişim gösteren çağrı merkezlerinde çalışanların kaliteli hizmet sunabilmesi için yapılan işle ilgili verilen eğitimlerin bu sektörde oldukça önemli ve gerekli olduğu görülmektedir. Ancak bu sektörde eğitim alarak kendilerini geliştiren çalışanlar, işten ayrılmaları durumunda alınan bu eğitimler bir anlam ifade etmemekte ve çalışan yeni bir iş ararken bu eğitimlerin kendisine bir getirisi artısı bulunmamaktadır.

Tablo 12: Çalışanların Sendikalaşma Durumu

Herhangi Bir Sendikaya Üye misiniz?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Evet	16	6,3
Hayır	239	93,7
Toplam	255	100,0

Araştırmaya konu olan çağrı merkezi çalışanlarının içerisinde sadece %6,3'ü sendikalı iken %93,7 oranına sahip diğer çalışanlar sendikalı değildir.

Çalışanlara çalıştığımız çağrı merkezinde faaliyette bulunan bir sendika olup olmadığı sorulduğunda %7,8 oranında evet cevabı, %92,2 oranında ise hayır cevabı alınmıştır.

Tablo 13: Çalışanların İşyeri Sendika Temsilcisi veya Sendika İle İletişim Durumu

İşyeri Çalışma Sorunlarına İlişkin İşyeri Sendika Temsilcisi veya Sendika İle Temasınız Var mı?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Çoğunlukla işyeri sendika temsilcisi ile temas halindeyim	6	2,4
Bazen işyeri sendika temsilcisi ile temas halindeyim	6	2,4
Hiçbir zaman işyeri sendika temsilcisi ile temas halinde olmadım	65	25,5
İşyeri sendika temsilcisiyim	9	3,5
İşyeri sendika temsilcisi veya sendikayla temasım yok	169	66,3
Toplam	255	100,0

Araştırma kapsamına dâhil olan çalışanların %66,3' ü İşyeri sendika temsilcisi veya sendikayla teması olmadığını, %25,5'i hiçbir zaman işyeri sendika temsilcisi ile temas halinde olmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca çalışanların %2,4'ü çoğunlukla işyeri sendika temsilcisi ile temas halinde, geriye kalan %2,4'ü ise bazen işyeri sendika temsilcisi ile temas halinde olduğunu belirtmiştir.

Tablo 14: Yöneticilerin Sendikaya Karşı Tavrı

Yöneticilerin Sendikaya Karşı Tavrılarını Nasıl Değerlendiriyorsunuz?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Sendikayı Destekliyorlar	28	11,0
Sendikaya Karşı Tarafsızlar	142	55,7
Sendikaya Karşılar	78	30,6
Toplam	248	97,3
Cevaplamayan Kişi Sayısı	7	2,7
Toplam	255	100,0

Araştırma kapsamındaki çağrı merkezlerinde çalışanların vermiş oldukları cevaplara göre (Tablo 14); yöneticilerin %55,7'si sendikaya karşı tarafsız iken %30,6'sı ise sendikaya karşı olup, %11'i ise sendikayı desteklemektedir. Ayrıca bu konuda hiç bir fikri olmayan %2,7 oranındaki çalışan bu soruyu cevaplamamayı tercih etmişlerdir.

Tablo 15: Katılımcıların Çalıştıkları Firmaya Göre Dağılımı

Çalıştığınız firma aşağıdakilerden hangisidir?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Asıl Firma	101	39,6
Taşeron Firma	152	59,6
Toplam	253	99,2
Cevaplamayan Kişi Sayısı	2	,8
Toplam	255	100,0

Tablo 16: Çalışanların Yapmış Oldukları İşten Memnuniyet Durumu

Yaptığınız İşten Memnun musunuz?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Evet, memnunum	130	51,0
Hayır, memnun değilim	125	49,0
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %51'i çağrı merkezinde çalışmaktan memnun iken,%49' çağrı merkezinde çalışmaktan memnun değildir.

Tablo 17: Çalışanların İşyerlerinde Karşılaştıkları En Önemli Sorun

Size Göre Çağrı Merkezinde Çalışanların Karşılaştıkları En Önemli Sorun Hangisidir?	Kişi Sayısı	Yüzde(%)
Ücret	88	34,5
Çalışma gün ve saatleri	61	23,9
Yapılan iş	46	18,0
Diğer çalışanlarla ilişkiler	23	9,0
Diğer (Belirtiniz)	37	14,5
Toplam	255	100,0

Çalışanlara size göre çağrı merkezinde çalışanların yaşadığı en önemli sorun nedir diye sorulduğunda verilen cevapların %34,5’i ücrettir. %23,9’u ise çalışma gün ve saatleridir. %14,5’i ise diğer sorunları görmektedir.

Hâlbuki diğer sektörlerde olduğu gibi bu sektörde de asgari ücret ve yukarısı ücret verilmekte ve bu olağan bir durumdur. Ancak çalışanların verilen ücretleri temel sorun olarak görmelerinin nedeni fazla çalışma karşılığında genelde işverenlerce zorunlu olarak boş zaman kullanmak zorunda kalmalarından kaynaklanıyor olabildiğini söylemek mümkündür.

İkinci sorun ise araştırma sonuçlarına göre; “çalışma gün ve saatleridir”. 7/24 saat çalışma siteminin ve vardiyalı sistemin olduğu bu sektörde çalışma gün ve saatlerin çalışanlar tarafından sorun olarak görülmesi, çalışanların sürekli olarak bu sistemde çalışmaktan yorulduklarının ya da yeterince dinlenemediklerinin bize bir göstergesidir. Çalışanlar yeterli düzeyde dinlenme olanağına sahip olsalardı; vardiyalı sistem de çalışmayı sorun olarak görmeyebilirlerdi.

Çağrı merkezlerinde çalışanlar açısından en önemli üçüncü sorun ise “yapılan iş” görülmektedir. Bunun sebebi ise müşteri temsilcileri bütün mesai saatleri içerisinde belli kalıplardan oluşan sözleri ve cümleleri takip etmek zorunda olup bu kalıpların dışına çıkamamalarıdır. Zamanla yapılan iş bu sektörde çalışanları vasıfsızlaştırmakta ve robotlaştırmaktadır.

Araştırma kapsamındaki çalışanlar tarafından “Diğer” başlık altında gösterilen sorunlar ise şu şekildedir:

- Günde 10 saatten fazla çalışılması,
- Yükselme olanaklarının neredeyse hiç olmaması,
- Çalışan memnuniyetine önem verilmemesi,
- Uzun çalışma saatlerine karşı ücretlerin az oluşu,
- Haklarını savunacak bir sendikanın olmayışı,
- Yönetici çalışan ilişkisi olmayışı,
- Yöneticilerin çalışanlara karşı davranışları sebebiyle çalışanların işten soğumaları,
- İş yerinde yöneticilerin adaletsiz davranışlarda bulunması,
- Deneyimsiz yöneticilerin bulunduğu,
- Çalışanların kendilerine ayıracak vakitlerinin olmamasıdır.



Tablo 18: İş Yerinde Çalışma Süresi ve Son Bir İçerisinde Yöneticilerle Yapılan Konuşma Arasındaki İlişki Durumu

Bu İşyerinizdeki Çalışma Süreniz Nedir?	Son Bir Yıl İçerisinde Yöneticinizle Aşağıdakilerden Hangisini Konuştunuz?					Toplam
	Terfi durumu	Eğitim ihtiyacı	Ücret durumu	İşini sürdürme	Bunlardan hiçbirini konuşmadım	
1 yıldan az	6 8,2%	6 8,2%	15 20,5%	9 12,3%	37 50,7%	73 100,0%
1 yıldan fazla 2 yıldan az	16 16,8%	13 13,7%	17 17,9%	11 11,6%	38 40,0%	95 100,0%
2 yıldan fazla 5 yıldan az	17 23,6%	5 6,9%	11 15,3%	8 11,1%	31 43,1%	72 100,0%
5 yıldan fazla 10 yıldan az	3 21,4%	1 7,1%	2 14,3%	2 14,3%	6 42,9%	14 100,0%
10+	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
Toplam	42 16,5%	25 9,8%	45 17,6%	30 11,8%	113 44,3%	255 100,0%

1 yıldan az süreli %50,7 oranına sahip olan çalışanların işyerinde yöneticileri ile herhangi bir görüşme yapmadığı (tablo 18) görülmektedir. Ancak %20,5 oranında ki çalışanların ücret konusunu,%8,2 oranındaki çalışanların terfi konusunu %12,3 oranındaki çalışanların işini sürdürme konusunu ve %8,2 oranında ki çalışanların ise eğitim ihtiyacı konusunu yöneticileri ile konuştukları (Tablo 18) görülmektedir.

1 yıldan fazla 2 yıldan az süreli çalışanların ise %40'ı herhangi bir konuşma yapmadığı ve %17,9'unun ücret hakkında konuştuğu (Tablo 18) görülmektedir. Ayrıca çalışanların %16,8'i terfi hakkında, %13,7'si eğitim ihtiyacı konusunda %11,6'sı ise işini sürdürme hakkında yöneticileri ile görüştiklerini belirtmişlerdir.

2 yıldan fazla 5 yıldan az süreli çalışanların ise %43,1'i herhangi bir konuda yöneticileri ile konuşmamışlardır. Buna karşılık diğer çalışanların daha çok terfi durumu hakkında (%23,6) konuştukları görülmektedir. Çalışanların sadece %6,9'unun eğitim ihtiyacı hakkında konuştuğu görülmektedir.

5 yıldan fazla 10 yıldan az süreli çalışanların ise %42,9'u bu konulardan hiçbirini yöneticileri ile konuşmadıkları görülmekle birlikte; %21,4 oranına sahip olan çalışanların terfi konusunu görüştikleri görülmektedir.

10 yıl ve üzeri çalışan 1 katılımcımızın ise hiçbir konuyu yöneticileri ile konuşmadığı görülmüştür.

Bu bağlamda 2 yıldan daha az çalışanların yoğunluk olarak yöneticileri ile ücret konusunda görüştikleri, 2 yıl üzeri 10 yıldan az süreli çalışma süresi dâhilinde ki çalışanların ise daha çok terfi konusunu görüştikleri tablo 18'de görülmektedir. Bu bağlamda; 2 yıl ve üzeri çalışanların mevcut iş yerlerinde terfi beklentisi içerisinde oldukları ve genelde verilen ücretlerden memnun olduklarını söyleyebilmek mümkündür. Ancak; 2 yıldan daha az çalışanların daha çok yöneticileri ile ücret konusunu görüşmeleri ücretlerinden memnun olmadıklarını ya da ücret konusunda sıkıntı yaşadıklarının bir göstergesidir.

Tablo 19: İş Yerinde Çalışma Süresi ve Son Bir Yıl İçerisinde Yöneticilerle Yapılan Konuşma Arasındaki Anlamlılık Testi

<b>Ki-Kare testi</b>			
	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare	10,962 <sup>a</sup>	16	,812

İki değişken arasındaki ilişki; 0,05'den büyük 0,812 oranında çıktığı için değişkenler arasında anlamlı bir ilişki vardır. Yani iş yerinde çalışma sürelerinin uzunluğuna bağlı olarak çalışanlar ile yöneticileri arasında yaptıkları konuşma arasında paralellik söz konusudur.

Tablo 20: Çalışanların Statüsü ve Toplam Haftalık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

	İş Yerinizdeki Statünüz Nedir	Toplam Haftalık Çalışma Süreniz( fazla çalışma süreleriniz dahil) Nedir?			Toplam
		30 saatten az	30-45 saat arası	46-66 saat arası	
Belirsiz süreli çalışan		3	58	79	140
		2,1%	41,4%	56,4%	100,0%
		18,8%	55,2%	59,0%	54,9%
Belirli süreli çalışan		2	42	51	95
		2,1%	44,2%	53,7%	100,0%
		12,5%	40,0%	38,1%	37,3%
Kısmi süreli çalışan		11	5	4	20
		55,0%	25,0%	20,0%	100,0%
		68,8%	4,8%	3,0%	7,8%
Toplam		16	105	134	255
		6,3%	41,2%	52,5%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Toplam çalışan içinde %54,9 oranına sahip olan belirsiz süreli sözleşmeli çalışanların haftalık çalışma saatlerinin fazla çalışmalarda dahil olmak üzere daha çok 46-66 saat aralığında olduğu görülmektedir. 46-66 saat aralığında çalışanların oranı ise %56,4'tür. Belirsiz süreli sözleşme ile çalışan araştırma kapsamındaki katılımcıların %41,4'ü ise haftalık 30-45 saat aralığında çalışmaktadırlar.

Belirli süreli sözleşme ile çalışan çağrı merkezi çalışanlarının ise %53,7'sinin toplam çalışma süreleri 46-66 saat, %44,2'sinin 30-45 saat %2,1'inin ise haftada 30 saattir.

Toplam çalışan içerisinde %7,8 oranına sahip olan kısmi süreli çalışanların ise %20'sinin 46-66 saat, %25'nin 30-45 saat %55'inin ise 30 saatten az haftada toplam çalışma saatlerinin olduğu görülmektedir.

Çalışanların %52,5'i haftada 46-66 saat aralığında çalıştırılmaktadırlar.

Ayrıca kısmi süreli sözleşme ile çalışanlar içerisinde de yasal olmadığı halde haftada 46-66 saat çalışan çağrı merkezi çalışanları mevcuttur.

### 3.7.3. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Bu çalışma ile çağrı merkezindeki çalışma ilişkilerinin kapsama alanına giren, ücret, çalışma şekilleri, iş sözleşmeleri, örgütlenmeleri ve iş yeri eğitimleri gibi konular irdelenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda bazı hipotezler oluşturulmuştur ve

bu bölümde hipotezler değerlendirilecektir. Oluşturulan hipotezler ise şu şekildedir:

- **H<sub>1</sub>:** Kadın çalışanlar, erkek çalışanlara göre daha az fazla çalışma yapmaktadır.
- **H<sub>2</sub>:** Çalışanlar, yaşadıkları sorunları çözmek için yöneticileri ile kolaylıkla iletişime geçer ve sorunlarını onlara aktarırlar.
- **H<sub>3</sub>:** Çalışanlarda sendikalaşma bilinci yoktur.
- **H<sub>4</sub>:** Çağrı merkezlerinde verilen ücret ile eğitim seviyesi arasında herhangi bir ilişki söz konusu değildir.

Araştırma hipotezleri bakımından incelendiğinde;

İlk ana hipotezimiz olan, “**H<sub>1</sub> Kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre daha az fazla çalışma yapmaktadır**” araştırma sonuçlarına göre reddedilmiştir.

Tablo 21: Cinsiyet ve Fazla Çalışma Saatleri Arasındaki İlişki

	Cinsiyetiniz Nedir?	Haftada Kaç Saat Fazla Çalışma Yapıyorsunuz?					Toplam
		Fazla çalışma yapmıyorum	6 saate kadar	7-11	12-16	17 ve üstü	
KADIN		50	63	12	8	2	135
		37,0%	46,7%	8,9%	5,9%	1,5%	100,0%
ERKEK		42	47	21	4	6	120
		35,0%	39,2%	17,5%	3,3%	5,0%	100,0%
Toplam		92	110	33	12	8	255
		36,1%	43,1%	12,9%	4,7%	3,1%	100,0%

Kadın çalışanların %37'si fazla çalışma yapmadığını belirtmiştir. Kadın çalışanların %46,7'si ise haftada 6 saate kadar, %8,9'u ise haftada 7-11 saat arası çalışma yapmaktadır. Diğer kadın çalışanların %5,9'u 12-16 saat fazla çalışma yaptıklarını, %1,5'i ise 17 saat ve üstü fazla çalışma yaptıklarını belirtmişlerdir.

Erkek çalışanların ise %35'i fazla çalışma yapmamakla birlikte; %39,2'si haftada 6 saate kadar fazla çalışma yapmaktadır. %17,5 oranındaki erkek çalışanlar haftada 7-11 saat fazla çalışma yaptıklarını, %3,3 oranındaki erkek çalışanlar ise haftada 12-16 saat fazla çalışma yaptıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca haftada 17 saat ve üstü fazla çalışma yapanların oranı ise %5'tir.

Hem kadın hem erkek katılımcıların çoğunluğu haftada 6 saate kadar fazla çalışma yapmaktadır.

Tablo 22: Cinsiyet ve Fazla Çalışma Arasındaki Anlamlılık Testi

Ki-Kare Testi			
	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Ki-Kare	7,956 <sup>a</sup>	4	,093

İki değişken arasındaki ilişki 0,05'den küçük çıktığı için değişkenler arasında herhangi bir ilişki söz konusu değildir. Yani çağrı merkezinde fazla çalışma yapılmasının cinsiyetle ilişkili olmadığı kadın ya da erkek çalışanların fazla çalışma yaptıkları görülmektedir.

**“H<sub>2</sub> Çalışanlar, yaşadıkları sorunları çözmek için yöneticileri ile kolaylıkla iletişime geçer ve sorunlarını onlara aktarırlar”.** Hipotezimiz araştırma sonuçlarına göre kabul edilmiştir.

Bu hipotezimiz araştırma sonucu elde edilen bilimsel verilere göre (Tablo 10) çalışanların %55,7’ si yöneticileri ile son bir yıl içerisinde ücret, terfi, eğitim gibi konular hakkında görüşüklerini belirtmişlerdir. Bu sonuca göre hipotezimiz kabul edilmiştir. Ancak %44,3 azımsanamayacak orana sahip çalışanlar ise yöneticileri ile son bir yıl içerisinde herhangi bir konu hakkında görüşmek üzere yöneticileri ile iletişime geçmemiştir. Bu oran ise bize yöneticileri ile iletişime geçmeyen çalışanların iş yerinde sorun yaşamadıklarını ya da yöneticileri ile iletişim kurması gereken bir sorunla karşı karşıya kalmadığını göstermektedir. Ancak tam aksi durumu düşünmekte mümkündür. Şöyle ki yöneticilerin çalışanlara karşı olumsuz davranışlarda bulunması, çalışanın yöneticisi ile iletişime geçmesini engelleyebilir.

**“H<sub>3</sub> Çalışanlarda sendikalaşma bilinci yoktur.”** hipotezimiz de araştırma sonuçlarına göre kabul edilmiştir.

Çağrı merkezi çalışanlarının sadece %6,3’ü “bir sendikaya üye misiniz” sorusuna evet yanıtını vermiştir. Geriye kalan %93,7 oranında ki büyük paya sahip olan çalışanlar ise hayır cevabını vererek herhangi bir sendikaya üye olmadıklarını belirtmişlerdir.

Bu bağlamda; çağrı merkezi çalışanları arasında sendikalaşma oranının bu kadar düşük olmasının sebepleri arasında öncelikle son otuz yılda çalışma ilişkilerinde yaşanan değişimlerin sendikaların gücünü zayıflatmış olması ve sendikaların bu bağlamda üye kaybetmesidir. Buna istinaden bu sektörde çalışanlar demografik açıdan incelendiğinde genç iş gücünün yoğun olarak istihdam edildiği bir sektördür. Bu genç işgücü deneyimsiz işçiler olmaları sebebi ile sendikalar hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları ihtimalide göz ardı edilmemelidir. Bu sektörde çalışanların çoğu yaptıkları işin ileri teknoloji gerektiren bir iş olduğu görüşünde ve kendilerini işçi sınıfına ait görmemektedirler. Bu düşüncede çağrı merkezi çalışanları arasında sendikalaşma bilincini engelleyen diğer bir etken olarak görülebilir.

Ayrıca araştırma kapsamına dâhil olan çağrı merkezlerinde %3,5 oranında çalışan işyeri sendika temsilcisi olduğunu belirtmiştir. İş yeri sendika temsilcisinin olması sendikaların bu sektöre girmeyi başardığını göstermektedir. Lakin iş yerlerinde sendikalı çalışan sayısının bu derece düşük bir oranda olması iş yeri sendika temsilcilerinin işlerini iyi yapmadıklarını göstermektedir. Hâlbuki verilen ücretten, çalışma saatlerinden ve de yapılan işten memnuniyetsizliklerini belirten bu çalışanların kendi aralarında örgütlenmesi gerekmekte ve sendikalaşma oranları daha yüksek olması beklenmekteydi. Çünkü hem çalışma koşullarından memnun olmayan hem de sendikalaşmayan bu çalışanlara, işyeri sendika temsilcileri ulaşamamış ve çalışanların örgütlenmesini sağlayamamış olması mümkündür. Ancak tam tersi bir durumun olması da mümkündür. Şöyle ki; iş yeri sendika temsilcilerinin faal oldukları genç ve tecrübesiz olan bu çalışanlara, çalışma hayatına dair yasalardan gelen hakları hakkında bilgi edinmelerini sağladıkları düşünüldüğüne buna rağmen hala çağrı merkezi çalışanlarında sendikalaşmanın olmaması iş yeri yöneticilerinin sendikalaşmaya olan tutumuna bağlanabilir. İş yerinde sendikalaşmayı desteklemeyen ya da açık bir şekilde sendikalaşmaya karşı

olan yöneticilerin varlığı sebebiyle çalışanların, ellerindeki işi kaybetme korkusuyla herhangi bir sendikaya üye olmaktan çekinmeleri de mümkündür.

Dördüncü ve son ana hipotezimiz olan;

**“ $H_4$  Çağrı merkezlerinde verilen ücret ile eğitim seviyesi arasında herhangi bir ilişki söz konusu değildir”.**

Araştırma sonuçlarına göre  $H_4$  ana hipotezimiz kabul edilmiş olup bu bağlamda çağrı merkezlerinde verilen ücretlerin eğitim seviyesi ile alakalı olmadığı görülmektedir. Verilen ücretlerin çalışanların günlük çalışma saatleri ve yapmış oldukları fazla çalışmalarla ilişkili olduğu söylenebilir.

Tablo 23: Eğitim Durumu ve Aylık Toplam Ücret Arasındaki İlişki

Eğitim Durumunuz Nedir?	Aylık Toplam Ücretiniz(fazla çalışma ücretleri dahil) Ne kadardır?				Toplam
	600-1299 TL	1300-1800 TL	1801-2300 TL	2301-2800 TL	
Lise mezunu	28	67	6	2	103
	27,2%	65,0%	5,8%	1,9%	100,0%
	43,8%	38,3%	46,2%	66,7%	40,4%
Meslek lisesi mezunu	6	15	1	1	23
	26,1%	65,2%	4,3%	4,3%	100,0%
	9,4%	8,6%	7,7%	33,3%	9,0%
Ön lisans mezunu	23	64	4	0	91
	25,3%	70,3%	4,4%	,0%	100,0%
	35,9%	36,6%	30,8%	,0%	35,7%
Lisans mezunu	5	28	2	0	35
	14,3%	80,0%	5,7%	,0%	100,0%
	7,8%	16,0%	15,4%	,0%	13,7%
Yüksek lisans-doktora mezunu	2	1	0	0	3
	66,7%	33,3%	,0%	,0%	100,0%
	3,1%	,6%	,0%	,0%	1,2%
Toplam	64	175	13	3	255
	25,1%	68,6%	5,1%	1,2%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Çağrı merkezlerinde eğitim seviyesine göre ücret verilmemesinin sebebi yapılan işin vasıf gerektirmeyen ve beşeri sermaye ile ilişkisi olmayan bir iş olmasıdır. Çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışan herkes eğitim seviyesine bakılmaksızın aynı işi yapmakta ve bu durum yüksek lisans mezunu/doktora mezunu olursa dahi değişmemektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Yalova, Elazığ ve Şanlıurfa illerinde çağrı merkezlerinde çalışanlar ile yaptığımız araştırma sonucunda; çağrı merkezlerinde çalışanların statüleri, haftalık toplam çalışma süreleri, toplam çalışma süreleri karşılığında almış oldukları ücret, işyerinde yöneticileri ile son bir yıl içerisinde yaptıkları görüşmeler, iş yeri içinde ya da dışında almış oldukları eğitimler, çalışanların sendikalaşma oranları, yöneticilerin sendikalara karşı tavırları, iş yerinde sendika temsilcisi olup olmadığı, çalışanların yaptıkları işten memnuniyet durumu gibi önemli bulgular elde edilmiştir. *Elde edilen bulgular özetle şu şekildedir:*

- Araştırmamız dâhilinde ki çalışanların şuan ki işyerlerinde çalışma süreleri incelendiğinde çalışanların %28,6'sı şuan ki işyerinde bir yıldan kısa süreli çalışmakta iken, %37,3'ünün ise bir yıldan fazla iki yıldan az süreli olarak şuan ki iş yerinde çalıştıkları görülmektedir. Bu sonuç ise bu sektörde personel devir hızının yüksek olduğunu bize göstermektedir. Ayrıca; çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi olarak çalışanlar, bu işi geçici bir iş olarak görmekteledir. Bu sebeple de bu sektörde çalışanların ortalama çalışma süreleri genellikle bir yıldan fazla iki yıldan kısa sürelidir.
- Çağrı merkezi işyerlerinde kısmi süreli çalışmanın yaygın olmadığı ve çalışanların şuan ki işyerlerinde çoğunlukla belirsiz süreli iş sözleşmesi ile çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır.
- Çağrı merkezlerinde yoğun iş temposunun yaşanması, sık sık fazla çalışmaya sebebiyet vermektedir. Ayrıca hem kadın hem erkek katılımcıların çoğunluğu haftada 6 saate kadar fazla çalışma yapmakta ve çağrı merkezlerinde fazla çalışma yapılmasının cinsiyetle ilişkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Toplam çalışan içerisinde %7,8 oranına sahip olan kısmi süreli çalışanların %20'sinin haftalık toplam çalışma sürelerinin 46-66 saat olduğu gözlemlenmiştir.
- Yapılan fazla çalışmalar, işin bir gerekliliği olarak yapılmaktadır.
- Çalışanlara yapılan fazla çalışma karşılığında sürekli olarak fazla çalışma ücreti verilmemekte ve bazen fazla çalışma karşılığında çalışanlara, fazla çalışma ücreti yerine işverenlerce boş zamanda kullandırıldığı görülmektedir.
- Çalışanların fazla çalışma ücretleri dâhil aylık ücretleri genel olarak asgari ücret ya da biraz üstüdür.
- Çağrı merkezinde çalışanların almış oldukları aylık ücretleri ile eğitim seviyeleri arasında bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Çalışanlar, yaşadıkları sorunları çözmek için yöneticileri ile genellikle iletişime geçip sorunlarını aktarabilmekteler. Ancak %44,3 azımsanamayacak orana sahip çalışanlar ise yöneticileri ile son bir yıl içerisinde herhangi bir konu hakkında görüşmek üzere yöneticileri ile iletişime geçmemiştir.
- Sürekli gelişim ve değişim gösteren çağrı merkezlerinde çalışanların kaliteli hizmet sunabilmesi için yapılan işle ilgili verilen eğitimlerin bu sektörde oldukça önemli ve gerekli olduğu görülmektedir.
- Çalışanlarda sendikalaşma bilinci yoktur.
- Çağrı merkezlerinde yöneticiler, genel olarak sendikaya karşı tarafsız yaklaşmaktadır.
- Katılımcıların %51'i çağrı merkezinde çalışmaktan memnun iken,%49' çağrı merkezinde çalışmaktan memnun değildir.
- Çağrı merkezlerinde çalışanlar açısından en önemli ilk sorun olarak “verilen ücretlerin” uzun çalışma saatleri karşılığında yetersiz kalmasıdır. İkinci sorun ise araştırma sonuçlarına göre; “çalışma gün ve saatleridir.”Çağrı merkezlerinde çalışanlar açısından en önemli üçüncü sorun ise “yapılan iş” görülmektedir.

Sonuç olarak; çağrı merkezlerinde müşteri temsilcileri ile yapılan bu araştırmada görülmektedir ki çağrı merkezlerinde çalışanlar için mevcut olumsuzluklar ve sorunlar mevcuttur. Ancak bu sorunlar giderilmeyecek türde sorunlar olmamakla birlikte göz ardı edilecek düzeyde de değildir. İşletmeler için bu kadar önemli olan çağrı merkezlerinde daha iyi verimlilik almak açısından çalışan memnuniyetini artırıcı tedbirler alınmalı ve mevcut sorunlar en aza indirgenmelidir. Bu bağlamda öncelikle işverenler, çalışanlarına sürekli fazla çalışma yaptırmak yerine daha fazla personel çalıştırarak bu sorunu giderebilir. Ancak işveren böyle bir maliyetin içerisinde yer almak istemeyebilir. Bu bağlamda gerekirse devlet araya girmelidir. Ve çağrı merkezi sektörüne yapılan yatırımlar için sunmuş olduğu teşviklerin yanı sıra işverene ayrıca destekler sunarak işverenin yükünü azaltıp işverenin daha fazla personel çalıştırmasını sağlayabilir. Böyle bir durum devlet içinde karlı bir durumdur. Çünkü çağrı merkezleri her geçen gün hızla büyüyen bir sektör olup ve bu büyüme ile de sürekli istihdam alanı yaratan kuruluşlar haline gelmiştir. Özellikle sanayinin gelişmediği işsizliğin yüksek olduğu doğu ve güneydoğu illeri için çağrı merkezleri önemli çalışma alanlarıdır.

Ayrıca işveren daha fazla eleman çalıştırarak çalışanların en önemli sorunlarından birisi olan ücret sorununu çözmüş olacaktır. Çünkü fazla çalışma yapmayan çalışanlar daha fazla ücret elde etmenin beklentisi içerisinde olmayacaklardır. Çalışanların ücretlerinden şikâyetçi olmalarının sebebi araştırma sonuçlarına göre uzun çalışma saatleri karşısında verilen ücretler olmuştur. Fazla çalışmanın olmadığı bir durumda normal çalışma saatleri ile çalıştırılanlar, verilen ücretlerden şikâyetçi olmayacak ve özellikle teşvik kapsamı dâhilindeki bölgelerdeki iş gücü, mavi yakalı bir işçi olmak yerine çağrı merkezinde çalışarak beyaz yakalı bir işçi olmayı tercih edecektir. Böylece işveren de çağrı merkezlerinde yaşanan yüksek personel devir hızını düşürebilecektir.

Diğer bir sorun ise çalışanlara fazla çalışma karşılığında ücret vermek yerine işveren tarafından zorla boş zaman kullandırılmasıdır. Şayet işveren işlerin yetiştirilmesi için personel alma yoluna gitmek yerine çalışanlarına fazla çalışma yaptırmayı tercih ediyorsa bu bağlamda fazla çalışma karşılığında boş zaman ya da ücret seçeneği çalışanın tercihine bırakılmalıdır. İşveren işçinin rızası olmadan fazla çalışma karşılığında boş zaman kullandırmamalıdır.

Araştırma sonuçlarında toplam çalışan içerisinde %7,8 oranına sahip olan kısmi süreli çalışanların %20'sinin haftalık toplam çalışma sürelerinin 46-66 saat olduğu görülmektedir. Bu ise yasal olmayan bir durumdur. Çağrı merkezlerinde böyle bir durumun olması bu sektörlere yapılan denetimlerin yetersiz olduğunu göstermektedir. Hâlbuki yoğun işgücünün bulunduğu bu sektörde denetimler daha sıkı yapılmalıdır.

Araştırma sonuçlarına göre yaşanan diğer bir sorun ise çalışan ile yönetici ilişkilerinin sorunlu olmasıdır. Çalışanlar, kendilerine karşı yöneticilerinin göstermiş olduğu davranış ve tutumlar sebebiyle işten soğuduklarını belirtmişlerdir. Çalışanları işinden soğutan bu sorun ortadan kaldırılmalı ve çağrı merkezlerinde yönetici ile çalışan arasında kaynaklanan sorunların sebepleri bulunmalıdır. Şirketlerinin sesi ve temsilcisi haline gelen çağrı merkezi çalışanlarının yönetime katılımı sağlanmalı ve en önemlisi çalışanlara değer verilmelidir.

Çalışanlar arasında yok denilecek düzeyde örgütlenme mevcuttur. Hâlbuki %49 oranında ki çalışan, çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarından dolayı memnun olmadığını belirtmişken buna tezat olarak herhangi bir sendikalı olma girişiminde de bulunmamıştır. Ancak çağrı merkezlerinde daha çok genç ve deneyimsiz işgücü çalışmaktadır. Bu sebeple sendikalar hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları ihtimalide göz ardı edilmemelidir. Bu bağlamda mevcut iş yeri sendika temsilcileri buldukları iş yerlerinde daha aktif çalışmalı, genç ve tecrübesiz olan bu çalışanları yasal hakları hakkında bilgilendirmeli ayrıca örgütlenmelerini sağlamalıdır. Çünkü insan emeğinin yoğun olduğu çağrı merkezlerinde, mevcut sorunların çözümünde sendikal gücün varlığı önemli bir etkidir.

Sonuç olarak; maliyetinin yarısından fazlası insan olan çağrı merkezlerinde başarı, müşteri temsilcilerinin verimliliğine bağlıdır. Ve işten ayrılan her bir çalışanın işverene ek bir maliyet getireceği unutulmamalıdır. Çünkü çağrı merkezlerinde personel eğitimi, yapılan işin bir gerekliliği olarak önem arz etmekte ve her yeni çalışana tekrar yapılan işin eğitimi verilmek zorundadır. Bu ise işveren için maliyetlerini yükselten bir durumdur. Bu bağlamda bu sektörde çalışanların memnuniyetine önem verilmeli ve ücret, kariyer, çalışan ilişkileri, iş yeri ilişkileri gibi başlıklar altında çeşitlenen sorunlar giderilerek, çalışanların işyerlerinde daha uzun çalışmaları sağlanmalıdır. Ayrıca işverenler, günümüzde müşteri memnuniyetinin müşteri temsilcisinden geçtiğinin bilincinde olmalıdırlar.

## KAYNAKLAR

- Abraham, M. (2008). "Globalization And The Call Center Industry". *International Sociology*, 23(2), 197-210.
- Akkaya, M., Yeşil, M. A. (2015). "Serhat Bölgesinin Kalkınmasında Çağrı Merkezi Fırsatı". *T.C Serhat Kalkınma Ajansı*.
- Alpsoy, F., Taçgın, E., Yaşar, A. (2016). "Çağrı Merkezlerinin İş Sağlığı Ve Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi". *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2016, 7(1).
- Askun, D. (2007). "The Effects Of Quality Of Work Life In Call Centers On The Perceptions And Turnover Intentions Of Employees". Marmara Üniversitesi Doktora Tezi
- Ayar, S. (2011). "Çağrı Merkezlerindeki Çalışma Koşullarının Örgüte Yabancılaşma, Devamsızlık Ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkileri: Bir Araştırma". Beykent Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi.
- Candaner, P., Kohen, A. (2011). *Bu Yerin Kulağı Var*. 3. Baskı, İstanbul.
- Çağrı Merkezleri Derneği, (2012). "Türkiye Çağrı Merkezleri Sektör Araştırması". <http://www.sgk.com.tr/Storage/CagriMerkezleriRiskDegerlendirmesiRehberi.pdf>, 21.12.2016.
- Çağrı Merkezleri Derneği, (2013). "Çağrı Merkezi Sektörü". [https://www.tbmm.gov.tr/arastirma\\_komisyonlari/bilisim\\_internet/docs/sunumlar/06\\_06%20-%20Cagri%20Merkezleri%20Dernegi.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/bilisim_internet/docs/sunumlar/06_06%20-%20Cagri%20Merkezleri%20Dernegi.pdf), 21.12.2016.
- Çağrı Merkezleri Derneği, (2013). "ÇMD Başkan'ın Mesajı". <http://cagrimerkezleridernegi.com/Public/Upload/Catalog/S6HTABA5F1IIBMP.pdf>, 21.12.2016.
- Çağrı Merkezleri Derneği, (2016). "Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2016 Verileri".
- Çetin, İ. (2014). "Teknolojinin İstihdama ve İş Hukukuna Etkisi". *Sayıştay Dergisi* (95), 49-75.



- ÇSGB, (2013). Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Programlı Teftiş Sonuç Raporu. *T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, Yayın No:58*, Ankara.
- ÇSGB, (2016). “2016 Ocak İşkolu İstatistiklerinin Konfederasyon ve Bağımsız Sendikalara Göre Dağılımı”. [https://www.csgb.gov.tr/media/3095/2016\\_02.pdf](https://www.csgb.gov.tr/media/3095/2016_02.pdf), 01.01.2017
- Erinç, Ç. D. (2007). “Çağrı Merkezlerinde Çalışma Yaşamı”. Sakarya Üniversitesi Yüksek Lisans Bitirme Tezi.
- Gans, N., Koole, G., & Mandelbaum, A. (2003). Telephone call centers: Tutorial, review, and research prospects. *Manufacturing & Service Operations Management*, 5(2), 79-141.
- GÜMÜŞ, M. (2002). “Günümüzün Gelişen Sektörü Çağrı Merkezleri”. *Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 134-141.
- <http://engelliler.gen.tr/f101/cagri-merkezi-iscisinin-calisma-ve-yasam-kosullari-22918/>, 21.12.2016.
- <http://www.cagrimerkezleridernegi.org/haber-detay/2587>, 21.12.2016
- <http://www.hurriyet.com.tr/cagri-merkezleri-sektoru-sikayetci-25139558>, 21.12.2016.
- <http://www.karel.com.tr/sites/default/files/belge/doc/cagri-merkezi-nedir.pdf>, 21.12.2016.
- <http://www.sgk.com.tr/Storage/CagriMerkezleriRiskDegerlendirmesiRehberi.pdf>, 21.12.2016.
- <http://www.yordamkitap.com/comment.php?commentId=263>, 21.12.2016.
- Keser, A. (2006). “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (11)1*.
- Kohen, A. (2015). “Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörünün 4 Evresi”. <http://www.uniqtur.com/turkiyede-cagri-merkezi-sektorunun-4-evresi/>, 21.12.2016.
- Korkmaz Haber, (2016). “Çağrı Merkezi Maaşları, Çağrı Merkezinde Nasıl Çalışılır ve Eğitimleri”. <http://korkmazhaber.com/cagri-merkezi-maaslari-cagri-merkezinde-nasil-calisilir-egitimleri-7969.htm>, 21.12.2016.
- Kurtpınar, Z. (2012). “Çağrı Merkezleri Dosyası”. <http://www.telepati.com.tr/ekim12/konu6.htm#yukari>, 21.12.2016.
- Man, F., & Öz, C. S. (2009). “Göründüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek”. *Çalışma ve Toplum*, 20(1), 75-94.
- Parlak, Z., & Çetin, B. I. (2007). “Bilgi Toplumu ve Bilgi İşçisi Bağlamında Çağrı Merkezleri: Emek Süreci, İş ve İstihdam”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (52).
- Resmi Gazete, (2003). İş Kanunu. Kanun Numarası: 4857 Kabul Tarihi: 22/5/2003 Sayı: 25134 Yayımlandığı Düstur: Tertip: 5 Cilt: 42
- Sarıyer, N. (2007). “Çağrı Merkezi Tüketici Profili: Banka Çağrı Merkezleri’nde Bir Uygulama”. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2).
- Seçkin, E., Ökten, A. N. (2009). “Az Gelişmiş Bölgelerin Gelişmesinde Bir Fırsat Olarak Çağrı Merkezleri”. *Megaron*, 4(3), 191-202.
- SERKA, (2011). “TRA2 Bölgesinin Kalkınmasında Çağrı Merkezi Fırsatı”. T.C Serhat Kalkınma Ajansı.
- TİSK, (2009). 4857 Sayılı İş Kanunu Ve Gerekçesi. 4. Baskı, Ankara.
- Törün, A. (2006). Müşteri İlişkileri Yönetiminin Araçlarından Biri Olarak Çağrı Merkezleri, Çağrı Merkezi Bölümü Çalışanları Ve Memnuniyeti: Bir Araştırma / Call Centers. İstanbul Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi.
- Yüksek, E. (2013). “Çağrı Merkezi Tanımı”. Çağrı Merkezi Yönetimi-I, Editör: Kamil ÇEKEROL, 1. Baskı, Eskişehir.

Workplace And Employee Survey, (2006). "Business And Labour Market Analysis Division And Labour Statistics Division", Canada.

## RESTORAN İŞLETMELERİ İNTERNET SİTELERİ İÇERİK ANALİZİ: DENİZLİ İLİ ARAŞTIRMASI\*

Nuray Selma ÖZDİPÇİNER\*\*  
Seher CEYLAN\*\*\*

### ÖZ

Bu araştırmanın amacı, Denizli’de bulunan restoranların internet sitelerinin etkinliğini değerlendirmektir. Bu araştırmadan beklenen temel fayda, konunun önemine vurgu yaparak restoran yöneticilerinin internet sayfalarını geliştirmelerine yardımcı olmak ve sektörün bu konudaki farkındalığını arttırmaktır. Bir diğer amaç ise turistlerin, Denizli restoranlarının hedef grubu olup olmadıklarını öğrenmektir. Araştırma içerik analiz ile gerçekleştirilmiştir. İçerik analizi, çeşitli mecralardan elde edilen bilgi, belge ya da görselin anlamlandırılması için yapılan sistematik inceleme olup, nitel bir analiz yöntemidir. Bunun için metinde ya da görselde yer alan içerik, belirli boyutlara göre sınıflanıp, kodlanarak özetlenir. Bu araştırmada 68 internet sitesi analiz edilmiştir. Seçili internet siteleri, nitelik ve sunumun varlığı ve yokluğuna ilişkin 29 kriterle araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, restoranların çok az bir kısmı internet teknolojisini etkin olarak kullanmaktadır. Hemen hemen bütün internet siteleri firma, ürün ve iletişim bilgisine sahiptir. Çok az sayıda restoranın ise internet sitesi dil, fiyat, çevrimiçi rezervasyon ve çevrimiçi satış seçeneğini içermektedir. Dil seçeneğinin olmayışı, internet sitelerinin Denizli’de turizme hizmet etmeyi hedeflemediğini açığa çıkarmıştır.

**Anahtar kelimeler:** İçerik analizi, internet siteleri, restoran, turizm pazarlaması, internet teknolojisi, Denizli

### WEBSITES CONTENT ANALYSIS ON RESTAURANT BUSINESSES: RESEARCH OF DENİZLİ

#### ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the efficiency of restaurants’ websites that located in Denizli. The main benefit expected to be obtained from this research is help to restaurant manager about develop their web pages and emphasis on the importance of the issue in order to increase of their awareness. In addition aim is to find out whether the tourists are target group of Denizli restaurants. The research was done with content analysis. Content analysis is a qualitative analysis that systematic examination for meaning to information, document or visual obtained from various media. This analysed contained in text, visual or audio according to specific dimensions, coded and summarized. For this study, 68 Web sites were analysed. The selected web sites were investigated in terms of the presence/absence of the content regarding 29 restaurant attributes and format of the content. According to findings, a little part of restaurants use internet technology efficiently. Approximately, all of web sites have visual items about firms and their product, contact information. The very few restaurants’ web sites include language, prices options, online reservation and online sales. So it can be said restaurants’ web sites intended for promotion more than sales. Also lack of language options is revealed that the web sites has no target of serving tourism at Denizli.

**Key words:** Content analysis, internet sites, restaurant, tourism marketing, internet technology, Denizli.

\* Bu araştırma, “1st International Annual Meeting of Sosyoekonomi Society” Münih/GERMANY’de sunulmuştur. Pamukkale Üniversitesi BAP birimi tarafından kongre desteği almıştır

\*\* Doç. Dr. Pamukkale Üniversitesi, Denizli Sosyal Bilimler MYO, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, nselma@pau.edu.tr

\*\*\* Yrd. Doç. Dr. Pamukkale Üniversitesi, Denizli Sosyal Bilimler MYO, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, ceyslans@pau.edu.tr

## GİRİŞ

Türkiye’de e-ticaret, en hızlı büyüyen sektörlerden biridir. 2005 yılında temelleri atılan ve 1 milyar lira toplam ciro ile çalışan sektör, 2010 yılına gelindiğinde on kat büyüyerek 10 milyar lira ciro hacmine ulaşmıştır (ETİD, 2014). GOOGLE Türkiye adına The Boston Consulting Group (BCG) tarafından yapılan araştırmaya göre, Türkiye’deki internetin büyüme potansiyelinin çok yüksek olduğu belirlenmiştir (Alagöz Temiz, 2013). Yiyecek içecek endüstrisi de bu büyümeden payını almaktadır. Küresel yiyecek içecek endüstrisinin hacmi, 2010 yılı verilerine göre 3,8 trilyon dolara ulaşmıştır. Bu endüstri, küresel krize rağmen %3 büyüme göstermiştir (TYDTA, 2010). Restoran sektöründe ise son altı yılda olduğu gibi, 2015 yılında da satışlarda büyüme beklenmektedir. Amerikan fastfood zincirleri gibi hızlı gelişen bölümlerin %4,3’lük bir büyüme ile 201 milyar dolara ulaşması beklenmektedir. Gelişen ekonomik etki ile restoran satışlarının da 709,2 milyar dolara yükseleceği tahminlenmektedir (NRA, 2015).

Türkiye’de gıda sektörünün cirosu 2015 yılı genelinde %11,4 oranında artmıştır. Yurt dışı cirosu ise %23,4 oranında artış kaydetmiştir. Gıda sektörü satışlarının yaklaşık olarak %15’i yurt dışına gerçekleştirmiştir (T.C.İş Bankası, 2016). Türkiye, tarım ürünlerinin çeşitliliği, işgücünün bolluğu ve ucuzluğu gibi tarımsal üretimde rekabet avantajı oluşturabilecek özelliklere sahip olmasına rağmen, yiyecek içecek endüstrisinin küresel ortamda bu avantajı kullanabildiğini söylemek pek mümkün değildir (TÜSİAD, 2007). Türkiye’de internet üzerinden yemek satışlarında ise en büyük ivmeyi, birçok restoranı içinde barındıran siteler yapmıştır. Türkiye’nin ilk çevrimiçi yemek sipariş sitesi olan “yemek sepeti.com” faaliyete geçtiği 2001 tarihinden bu yana başladığı işi geliştirerek uluslararası alanda devam ettirmektedir (Alagöz Temiz, 2013). İnsanların hayatında internetin olmadığı, bilgisayar sahipliğinin düşük olduğu bir dönemden, “yemek sepeti” gibi sitelerin günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası olduğu zamanlara ulaşılmıştır. İnternetin giderek yaygınlaşması yaşam biçimlerine etki etmekte, işletmeler ise bu değişen beklentilere ayak uydurmaya çalışmaktadırlar. Binlerce restoran, tüketicilerine geniş yelpazede seçenekler sunmakta; internet üzerinden fiyatları ve yemekleri incelemeye olanak sağlamakta, rezervasyon yapmakta, restorana gelmek istemeyenler için yemekleri evlerine taşımaktadır. Bu nedenle işletmeler internet üzerinden hizmetlerini daha iyi pazarlayabilmek için internet sayfalarını daha fazla önemsemeye başlamışlardır. Sadece restoranlar değil yiyecek kültürü konusunda, ülkelerin resmi turizm internet siteleri de üzerinde durulması gereken bir konudur. Horng ve Tsai (2010), altı Asya ülkesinin hükümetlerinin ilgili resmi sitelerini gastronomi turizmi ile ilgili araştırmış ve bu sitelerin içerik ve tasarımının gastronomi turistini çekmedeki önemine işaret etmiştir. Çok geniş bir gastronomi çeşitliliği bulunan ülkemizde ise, Türkiye Kültür ve Turizm Bakanlığının resmi sitesinde ne gastronomiye, ne onları sunan restoranlara ne de internet sitelerine ilişkin bir bilgi bulunmamaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı).

Oysa gastronomi, son dönemde turistlerin önemli çekim alanlarından biridir. Hatta bazı turistler için ilk ve en önemli çekim unsuru olarak kabul edilmektedir. Dünyada gastronomi turları ve bunları sunan işletmelere yönelik ilgi, büyük bir hızla ilerlemektedir. Örneğin İspanyol Ticaret ve Turizm Bakanlığının 2010 yılı

verilerine göre, turistlerin %11'i yemek yiyecekleri restoranın seçiminde internet sitelerini kullanmakta ve %14'ü seçimini bloglara ve sosyal ağlara danışarak yapmaktadır. İlâveten, turistlerin %15'i seçtikleri restorana rezervasyonu, internet sitesindeki formlar aracılığı ile ve diğer % 12'si ise e-mail ile yapmaktadır. Ayrıca İspanyolların %54'nün destinasyon seçiminde yiyecek ve şarabın oldukça etkili olduğu belirtilmiştir (Miranda, Rubio ve Chamorro, 2015).

Görüldüğü üzere çevrimiçi deneyim, satın almada önemli bir faktördür (Childers vd., 2001; Wang vd., 2007). İşletmeler bu deneyimi internet siteleri aracılığı ile sağlarlar, bu siteler üzerinden potansiyel ve reel müşterileri ile iletişime geçerler. Hizmet işletmeleri, soyut olma özelliklerini internet üzerinde somutlaştırma imkânını elde ederler. Ancak yine de diğer işletmelere göre daha geniş bilgi sunmaları gerektiği gözden kaçırılmamalıdır. Bu nedenle bir internet sitesinde içerik ve sunumun çok önemli olduğu söylenebilir. İşletmelerin internet siteleri, mağaza vitrinine benzer, vitrinler potansiyel tüketiciyi mağazaya çekmek için kullanılır. Yani temel bir çekim unsurudur. Vitrin tasarımında, içeriğin yanı sıra görsellik de önem taşır. Sanal ortamda işletmelerin vitrini de internet siteleridir. İnternet sitesindeki ilk sayfayı vitrine, diğer sayfaları da mağazanın tasarımına benzetmek yanlış olmayacaktır. İlk sayfa potansiyel tüketiciyi sanal mağazaya çekmeli, diğer sayfalar ise onun mağaza içinde yani internet sitesinin içinde rahat hareket etmesini sağlamalıdır. Ürünleri inceleme, bir ürüne yönelme, tekrar geri dönme, ürün içeriğini inceleme, karşılaştırma yapma, satın alma kararı verme, ödeme, vs. (Loiacono vd., 2002; Montoya-Weiss vd., 2003; Liao vd., 2009).

Dünyadaki gelişmeler ve Türk halkının teknolojiye olan ilgisi, yakın bir gelecekte restoranların internet siteleri içerik ve sunumunun daha da önem kazanacağını bize bugünden işaret etmektedir. Bu araştırmada internet sitelerinin önemine ilişkin farkındalığı arttırmak ve restoran yöneticilerine bu konuda yol göstermek için Denizli ilindeki restoranların internet siteleri içerik ve sunum yeterlilikleri açısından incelenerek bir durum analizi yapılmıştır.

Denizli, Unesco dünya mirası listesindeki Pamukkale ile Türkiye'nin en önemli destinasyonlarından biridir. Denizli, Pamukkale'nin yanı sıra termal ve kültür turizmi olanakları ile de öne çıkan bir ilimizdir. Sahip olduğu bu özellikler, önemli miktarda turisti şehre çekmektedir. 2015 yılının ilk 8 ayında yerli ziyaretçi sayısı geçen yıla göre yüzde 10 artarak 274 binden 310 bine çıkmıştır. 8 ayda Pamukkale'yi ziyaret eden yerli ve yabancı turist sayısı ise 1 milyon 263 bin olarak gerçekleşmiştir (Milliyet, 2013). Denizli'de, otel restoranlarının yanı sıra toplam 70 Belediye Belgeli, 3 adet Turizm İşletme Belgeli restoran bulunmaktadır (Denizli İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2015).

## 1. LİTERATÜR

İnternet sitelerine ilişkin çalışmaların büyük bir kısmı, tüketicilerin bu sitelerden memnuniyetine ve kalitenin tüketici memnuniyetini arttırıcı bir unsur olarak tartışılmasına yöneliktir (Szymanski ve Hise, 2000; Palmer, 2002; McKinney vd., 2002; Montoya-Weiss vd., 2003; Wolfenbarger ve Gilly, 2003; Park ve Kim, 2003; Fassnacht ve Koese, 2006; Liao vd., 2008; Wang, 2008; Law ve Bai, 2008; Wen, 2009; Liang ve Chen, 2009; Chen ve Cheng, 2009; Hausman ve Siekpe, 2009), bir kısmı da tüketicinin satın alma niyetine yöneliktir (Jeong vd., 2003; Schmidt vd., 2008; Yi ve Gong, 2008; Kuan vd., 2008). 1995-2006 yılları arasında literatürde

yer alan internet sitelerine yönelik 83 makaleyi Chiou vd., (2010) derinlemesine incelemiş ve internet sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin kavramsal bir çerçeve oluşturmuşlardır.

Turizm alanındaki internet sitelerine yönelik araştırmalara, sektör bazında bakacak olursak, az bir kısmı seyahat sektöründedir (Park vd., 2007; Brejla ve Gilbert, 2012; Güreş, 2013). İnternet sitelerine yönelik araştırmaların büyük bir kısmı otel işletmelerine ilişkin olup çoğu da, sitelerin etkinliği ve kalitesine yöneliktir (Wan, 2002; Jeong vd., 2003; Baloğlu ve Pekcan, 2006; Zafiroopoulos ve Vrana, 2006; Law ve Cheung, 2006; Schmidt vd., 2008; Mills vd., 2008; Rong, Li ve Law, 2009; Bayram ve Yaylı, 2009; Lee ve Morrison, 2010).

Yiyecek içecek sektörüne yönelik çalışmaların ise bir kısmı internet sitelerinin sunduğu yiyecek kalitesini ölçmeye yönelik iken (Alvy ve Calvert, 2008; Henry ve Story, 2009), bir kısmı da restoran internet sitelerinin içerik ve sunumlarına yöneliktir (Murphy, Forrest ve Wotring, 1996; Stockdale ve Borovicka, 2007; Gregory, Wang ve DiPietro, 2010; Ariker, 2012; Dalgın ve Karadağ, 2013; Ruiz-Molina vd., 2014; Miranda, Rubio ve Chamorro, 2015).

Murphy, Forrest ve Wotring, (1996) interneti özellikle de onun bir bölümü olan Dünya çapındaki ağı, bazı restoranların nasıl kullandığını açıklamak için içerik analizi ile inceleme yapmışlardır. Stockdale ve Borovicka, (2007) restoranların internet sitesi kalitesini arttırmaya yönelik bir model ortaya koymuşlardır. Araştırma sonucunda pek çok restoranın internet sitesinin kalite açısından zayıf olduğunu tespit etmişlerdir. Gregory, Wang, ve DiPietro, (2010) restoran internet sitelerini, bilgilerin sağlanması, iletişim, işlemler, ilişkiler ve teknolojik değer açısından içerik analizi ile incelemiş ve internet sitelerinin güçlü ve zayıf olduğu yönleri ortaya koymuşlardır. Ariker, (2012) ile Dalgın ve Karadağ'ın (2013) araştırmaları ise ülkemizde yapılan restoran internet sitesi içerik analizi olması ve konuyla birebir örtüşmesi açısından önemlidir. Ariker, İstanbul'da faaliyet gösteren toplam 457 adet restoranın internet sitesini içerik analizi yöntemi ile incelemiştir. Dalgın ve Karadağ'da (2013), Bodrum ve Marmaris'teki restoranların internet sitelerini içerik analizine tabii tutmuşlardır. Her iki incelemede de restoran internet sitelerinin içerik ve sunumları açısından eksiklikleri ortaya konulmuştur. Etemad-Sajadi, (2013) ise internet sitesi üzerinden iletişime geçen kullanıcıların, algılarını ve davranışsal niyetlerini ve bu hizmeti alana ve verene kattığı değeri ölçmeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Sonuçlar sanal uygulamaların artışında, potansiyel restoran müşterilerinin faydacı ve hazcı yaklaşımlarının önemini göstermiştir. Ruiz-Molina vd., (2014) İspanyol restoranlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin farklılaşma aracı olarak kullanımını araştırmış ve oldukça yüksek seviyede kullanıldığını tespit etmiştir. Yaratıcı restoranlar ile restoran zincirlerinin, geleneksel restoranlardan daha fazla bilgi iletişim teknolojisi kullandığını tespit etmişlerdir. Miranda, Rubio ve Chamorro, (2015) İspanyol restoranlarının internet sitelerinin kalitesini, sayfanın yüklenme hızı, görülebilir ve gezilebilir olma ve içerik açısından incelemişlerdir. Delfi yöntemiyle yapılan incelemede, toplam kalite içinde "içeriğin" en önemli faktör olduğu bulunmuştur. Ayrıca internet sitesi kalitesinin, restoranın yıldızı ile pozitif yönlü ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Bazı yazarlar ise internet sitelerinin içeriğini sağlık yönünden incelemişlerdir; Weber vd., (2006) yiyecek içecek markalarının internet sitelerinin içerik analizi ile

incelenmesi ve reklam/pazarlama tekniklerini ortaya koymak için yaptıkları araştırmada; reklam içerikli oyunlar, çizgi karakterler, konuşan karakterler gibi pek çok pazarlama tekniği kullandıklarını ve bu nedenle çocukların ve ergenlerin bunlardan korunması gerekliliğini ortaya koymuşlardır. Alvy ve Calvert (2008), çocuklar için en popüler olan 10 internet sitesini sağlık yönünden içerik analizine tabi tutmuşlar ve internet sitelerinde çocuklara sunulan yiyeceklerin kötü beslenmeye yol açtığını belirlemişlerdir. Yine aynı konuda Henry ve Story (2009), çocuk ve ergenlere yönelik 130 internet sitesinde sunulan yiyecekleri besin kalitesi açısından içerik analizi ile incelemişler ve bunun %87'sinin beslenme açısından düşük kalitede olduğunu tespit etmişlerdir.

## 2. ARAŞTIRMA

### 2.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kapsamı

Bu araştırma, Denizli ili restoran internet sitelerinin içerik ve sunum açısından yeterliliklerini inceleme amacı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilmesi beklenen temel fayda restoran yöneticilerinin internet sayfalarını geliştirebilmeleri için yardımcı olmak ve konunun önemine vurgu yaparak sektörün bu konudaki farkındalığını arttırmaktır. Ayrıca Denizli gibi turist yoğunluğu olan bir bölgede, restoranların internet sitesi tasarımlarının bölgeye gelen turistlere yönelik olup olmadığını belirlemektir. Çeşitli sosyal nedenlerle dışarıda yemek yeme ya da eve sipariş verme eğiliminin giderek arttığı bir durumda internet siteleri üzerinden satış yapabilmek, işletmeler için yeni bir dağıtım ve tanıtım mecrası oluşturmaktadır. Restoranların cirolarını arttırmalarına imkân sağlamasının yanı sıra internet üzerinde tüketicinin restoranla karşılaştığı yer olması sebebi ile de internet sitesi büyük önem arz eder. Araştırmanın evreni Denizli ilinde yer alan ve internet sitesi bulunan restoran işletmeleridir. Denizli, Türkiye'nin en önemli destinasyonlarından biri olan Pamukkale'ye ev sahipliği yapmakta ve bu nedenle yıl boyunca yerli ve yabancı turistin çekim merkezidir. Bu sebeple bölgede yer alan restoranlar, hem yerli hem de yabancı turiste hitap eder durumda olmalıdır. Araştırma, 2015 yılının Mayıs ayında yapılmıştır. Önce internet taraması yapılarak Denizli ilinde yer alan restoranların internet adresleri tespit edilmiştir. Araştırma evrenini toplamda 73 restoranın oluşturması, ulaşılabilirlik, zaman ve maliyet kısıtlarının bulunmaması sebebi ile tam sayım yapılmıştır.

### 2.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemi, içerik analizidir. İçerik analizi, çeşitli mecralardan elde edilen bilgi, belge ya da görselin anlamlandırılması için yapılan sistematik inceleme olup, nitel bir analiz yöntemidir. Bunun için metinde ya da görselde yer alan içerik, belirli boyutlara göre sınıflanıp, kodlanarak özetlenir. İçerik analizinde kullanılacak kıstasların belirlenmesinde literatürdenve özellikle de Arıker (2012) ile Dalgın ve Karadağ'ın (2013) çalışmalarından yararlanılmıştır. İşletme logosu, restoran hakkında bilgi, dil seçeneği, işletme tarihçesi, ulaşım, aktivite, promosyon, fotoğraflı sunum, foto galeri, sanal tur, restoran görüntüsü, menü, fiyat bilgisi, çevrimiçi rezervasyon, çevrimiçi satış, site haritası, site içi arama motoru, e-mail adresi, faks numarası, iklim bilgisi, yerel saat, son güncelleme tarihi, ziyaretçi yorumları, insan kaynakları, sosyal paylaşım site linki, basında haberler, müzik ve ekstra bilgi olmak üzere 29 kritere göre inceleme yapılmıştır. Bu sebeple belirlenen internet adreslerinin ilk aşamada işlerliği kontrol edilmiştir. 73 internet sitesinin 5

tanesi kullanım dışı olduğu için araştırma dışında bırakılarak, 2015 Haziran ayı içinde 68 internet adresi üzerinde analiz gerçekleştirilmiştir.

### 2.3. Araştırma Bulguları

Restoranların internet sitelerinin daha önceden belirlenmiş olan 29 kritere ilişkin bilgi verip vermeme durumu incelenmiş, kodlanarak SPSS istatistik programına aktarılmıştır. SPSS 16 aracılığıyla yapılan frekans analizi sonuçları aşağıda sunulmuştur. Aşağıdaki tablo bahsi geçen kriterlerin var/yok olma durumuna göre tasarlanmıştır.

Tablo1: Denizli ili restoranları internet siteleri içerik analizi

İnternet Sayfası Kriterleri	N		%	
	Var	Yok	Var	Yok
1. İşletme logosu	60	8	88,2	11,8
2. Restoranla ilgili kısa bilgi	67	1	98,5	1,5
3. Dil seçeneği	12	56	17,6	82,4
4. Restoranın tarihçesi	60	8	88,2	11,8
5. Restorana ulaşım	67	1	98,5	1,5
6. Restoran aktiviteleri	33	35	48,5	51,5
7. Promosyon bilgileri	31	37	45,6	54,4
8. Fotoğraflı sunum	66	2	97,1	2,9
9. Foto galeri	40	28	58,8	41,2
10. Sanal tur	4	64	5,9	94,1
11. Restoran görüntüsü	57	11	83,8	16,2
12. Menü	59	9	86,8	13,2
13. Fiyat bilgileri	19	49	27,9	72,1
14. Çevrimiçi rezervasyon	21	47	30,9	69,1
15. Çevrimiçi satış	19	49	27,9	72,1
16. Site haritası	37	31	54,4	45,6
17. Site içi arama motoru	8	60	11,8	88,2
18. E mail adresi	47	21	69,1	30,9
19. Faks numarası	28	40	41,2	58,8
20. İklim bilgisi	13	55	19,1	80,9
21. Yerel saat bilgisi	68	-	100	-
22. Son güncelleme tarihi	68	-	100	-
23. Ziyaretçi yorumları	5	63	7,4	92,6
24. Ziyaretçi sayısı	68	-	100	-
25. İnsan kaynakları	26	42	38,2	61,8
26. Sosyal paylaşım site linki	48	20	70,6	29,4
27. Basında haberler	28	40	41,2	58,8
28. Müzik	4	64	5,9	94,1
29. Ekstra bilgi	60	8	88,2	11,8

Denizli ili restoranlarının içerik analiz sonucuna göre eksik kaldığı ve güçlü olduğu yönler şöyle belirlenmiştir: Restoranların %88,2'sinde işletme logosu, %98,5'inde restoran hakkında bilgi bulunmaktayken %17,6'sında dil seçeneği tespit edilmiştir. %88,2'sinde işletme tarihçesi, %98,5'inde restorana ulaşım bilgisi mevcuttur. Restoran aktivitelerine ilişkin bilgi ise %48,5'inde varken %51,5'inde bulunamamıştır. %45,6'sında promosyon bilgileri varken, %54,4'ünde yoktur. %97,1'inde fotoğraflı sunum ve %58,8'inde ise foto galeri bulunmaktadır. %94,1'inde sanal tur bulunmamaktadır. %83,8'inde restoran görüntüsü ve %86,8'inde menü bilgisi bulunmaktadır. %72,1'inde fiyat bilgisi ve çevrimiçi satış, %69,1'inde çevrimiçi rezervasyon bulunmamaktadır. %54,4'ünde site haritası



bulunmakta, ancak %88,2'sinde site içi arama motoru bulunmamaktadır. %69,'nun e-mail bilgisi olmasına rağmen, %58,8'inin faks numarası yoktur. %80,9'unda ise iklim bilgisi yer almamaktadır. Yerel saat bilgisi, güncellenme tarihi ve ziyaretçi sayısına ilişkin bilgi ise hepsinde mevcuttur. Ziyaretçi yorumu ise %92,6'sında yoktur. %70,6'sında sosyal paylaşım sitesi linki varken, %61,8'inde insan kaynakları linki yoktur. İşletmelerine ilişkin haberleri içeren basın bilgisi %41,2'sinde bulunmaktadır. %94,1'inin sitesinde müzik yer almazken, %88,2'sinde ekstra bilgiler bulunmaktadır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet sektörü, teknolojinin geç girdiği, fakat çok hızlı ilerlediği bir alandır. Hizmet işletmeleri, teknolojinin kendilerine sunduğu avantajları fark etmeli ve hızla uyum sağlamak için gerekli alt yapılarını kurmalıdır. Aksi takdirde pazar paylarını kaybedecek, eriyip yok olacaklardır. Değişmeden varlığını koruyan bir işletme aslında yok oluyor demektir. Çünkü çevre koşulları sürekli değişmektedir. İşletmeler teknolojinin getirdiği yeniliklerden faydalanma konusunda hızlı ve cesur olmalıdır. Teknolojinin restoran işletmeleri açısından nasıl kullanıldığına ve içeriklerinin belirlenmesine yönelik Denizli ilinde yapılan bu araştırma birçok konuda eksikliklerinin olduğunu ortaya koymuştur.

Denizli ili restoranlarının içerik analiz sonucuna göre; restoran aktivitelerine ilişkin bilgi, promosyon bilgileri, foto galeri, site haritası, e-mail bilgisi, insan kaynakları linki, faks numarası ve işletmelerin basın haberlerinin, restoranların yaklaşık yarısında olduğu tespit edilmiştir. Yerel saat bilgisi, güncellenme tarihi ve ziyaretçi sayısına ilişkin bilginin ise hepsinde mevcut olduğu, işletme logosu, restoran hakkında bilgi, işletme tarihçesi, restorana ulaşım bilgisi, sosyal paylaşım sitesi linki, fotoğraflı sunum, restoran görüntüsü, menü bilgisi ve ekstra bilgi kriterlerinde ise gayet iyi durumda oldukları tespit edilmiştir. Bu kriterlerin varlığına ilişkin oranlar oldukça yüksek düzeyde bulunmuştur. Bununla birlikte dil seçeneği, site içi arama motoru, sanal tur, fiyat bilgisi, iklim bilgisi, ziyaretçi yorumu ve müzik kriteri ile çevrimiçi rezervasyon ve çevrimiçi satışın, çoğu restoranda olmadığı ortaya çıkmıştır.

Dil seçeneğinin çok az restoranda bulunması, Denizli ili restoranlarının internet üzerinden turizme hizmet etmek gibi bir hedeflerinin olmadığını açığa çıkarır. Bu duruma göre, hedef müşterilerinin sadece Türkler olduğu ifade edilebilir. Oysa Denizli turizm potansiyeli oldukça yüksek bir ildir. Bu da kendileri açısından büyük bir kayıptır. Diğer taraftan çevrimiçi rezervasyon, çevrimiçi satış, fiyat bilgileri gibi seçeneklerin oldukça az restoranda olması da internet sitelerinin satış amaçlı olmaktan çok, tanıtım amaçlı kullanıldığını göstermektedir. Site içi arama motorları, herhangi bir bilgiye en kısa sürede ulaşmayı sağlaması açısından, iklim bilgisi sıcak soğuk dengesinin kurulması açısından, müzik, ruhu dinlendirmesi açısından, sanal tur ise özellikle hizmet endüstrisinde satın almaya etki etmesi açısından önemli olup, bunlara sahip olmayan restoranların internet sitelerini bu yönlerde geliştirmeleri tavsiye edilir. Ziyaretçi yorumları ise restoranın beğenilip beğenilmediğini ve müşteri memnuniyetini ortaya koymasından büyük önem taşır. Restoran, beğenilmemiş olsa bile şikâyetlerin karşılanma düzeyi, hem aynı tüketiciyi hem de potansiyel tüketicileri restorana yönlendirebilir. Şikâyetler doğru bir şekilde yönetilebilirse tüketiciyi kazanma konusunda oldukça etkili olabilir.

Araştırma sonuçları, tamamı aynı konularda olmasa da Arıker, (2012) ile Dalgın ve Karadağ'ın (2013) araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Restoran işletmelerinin internet sitelerini etkin kullanmadığı ve pek çok eksikleri bulunduğu tespit edilmiştir.

Bu araştırma Denizli ili ile sınırlı olması açısından sadece bir durum analizidir. Gelecek araştırmalarda evren daha geniş tutularak tüm ülkedeki durumu görme açısından çalışma tekrarlanabilir. İşletmelerin teknolojiyi kullanma düzeyleri muhakkak ki zaman içerisinde değişecektir. Bu nedenle gelecekte de aynı türde araştırmalar yapılarak ne düzeyde farklılıklar olduğuna ilişkin karşılaştırmalar yapılabilir. Ayrıca internet sitesi değerlendirme ölçütlerinin satın almaya ya da tekrar ziyaret niyetine etkisi de araştırma konuları olarak önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- Alagöz (Temiz), Z. (2013), İnternette satış yapan markalar, *Para Dergisi*, <http://www.myfikirler.org/internette-satis-yapan-markalar.html> Erişim: 5.8.2015.
- Alvy, I. M. & Calvert, S. L. (2008), Food Marketing on Popular Children's Web Sites: A Content Analysis, *Journal of The American Dietetic Association*, 108, 710-713.
- Arıker Ç. (2012), Restoran Web Sitelerinin İçerik ve Sunumlarının Analizi: İstanbul Örneği, *Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(2), 145-172.
- Baloglu, S. ve Pekcan, Y. A. (2006), The Website Design and Internet Site Marketing Practices of Upscale and Luxury Hotels in Turkey, *Tourism Management*, 27, 171-176.
- Bayram, M. & Yaylı, A. (2009), Otel Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(27) 347-379.
- Brejla, P. & Gilbert, D. (2012) An Exploratory Use of Web Content Analysis to Understand Cruise Tourism Services, *International Journal of Tourism Research*, 16, 157-168.
- Chen, C.W.D. & Cheng, C.Y.J (2009), Understanding Consumer Intention in Online Shopping: A Respecification and Validation of The Delone and Mclean Model, *Behaviour & Information Technology*, 28(4), 335-345.
- Childers, T.L., Carr, C.L., Peck, J. & Carson, S. (2001), Hedonic and Utilitarian Motivations for Online Retail Shopping Behavior, *Journal of Retailing*, 77(4), 511-535.
- Chiou, W.C., Lin, C.C. & Perng, C. (2010), A Strategic Framework for Website Evaluation Based on A Review of The Literature From 1995-2006, *Information & Management*, 47, 282-290.
- Denizli İl Kültür Turizm Müdürlüğü, (2015), <http://www.pamukkale.gov.tr/tr/Konaklama-Yeme-icme/Belediye-Bel-Lokantalar>, Erişim: 8.7.2015.
- Dalgın, T. ve Karadağ, L. (2013), Restoran İşletmeleri Web Sitelerinin İçerik Analizi: Marmaris-Bodrum Örneği, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 133-150.
- Etemad-Sajadi, R. (2014), The Influence of A Virtual Agent on Web-Users' Desire to Visit The Company, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31 (4), 419 - 434.
- ETİD (Elektronik Ticari İşlemler Derneği), <http://www.eticaretist.com/2014-2015-eticaret-hacmi.html>, 2014-2015 E Ticaret Hacmi, Erişim: 8.7.2015.
- Fassnacht, M. & Koese, I. (2006), Quality of Electronic Services: Conceptualizing and Testing A Hierarchical Model, *Journal of Service Research*, 9(1), 19-37.

- Güreş, N., Arslan, S. ve Yalçın, R. (2013), Türk Havayolu İşletmelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 173-185.
- Hausman, A.V. & Siekpe, J.S. (2009), The Effect of Web Interface Features on Consumer Online Purchase Intentions, *Journal of Business Research*, 62, 5-13.
- Henry, A.E. & Story, M. (2009), Food and Beverage Brands That Market to Children and Adolescents on the Internet: A Content Analysis of Branded Web Sites, *Journal of Nutrition Education and Behavior* 41(5), 353-359.
- Hong, J. & Tsai, C. T. (2010), Government Websites for Promoting East Asian Culinary Tourism: A Cross-National Analysis, *Tourism Management*, 31(1), 74-85.
- Jeong, M., Oh, H. & Gregoire, M. (2003), Conceptualizing Web Site Quality and Its Consequences in The Lodging Industry, *International Journal of Hospitality Management*, 22(2), 161-175.
- Kuan, H.H., Bock, G.W. & Vathanophas, V. (2008), Comparing the Effects of Web Site Quality on Customer Initial Purchase and Continued Purchase at E-Commerce Web Sites, *Behaviour and Information Technology*, 27(1), 3-16.
- Law, R. & Bai, B. (2008), How Do The Preferences of Online Buyers and Browsers Differ on The Design and Content of Travel Web Sites?, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (4), 388-400.
- Law, R. & Cheung, C. (2006), A Study of The Perceived Importance of The Overall Website Quality of Different Classes of Hotels, *International Journal of Hospitality Management* 25(3), 525-531.
- Lee, J. & Morrison, A. M. (2010), A Comparative Study of Web Site Performance, *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 1(1), 50-67.
- Liang, C.J. & Chen, H.J. (2009), A Study of The Impacts of Website Quality on Customer Relationship Performance, *Total Quality Management*, 20(9), 971-988.
- Liao, H., Proctor, R.W. & Salvendy, G. (2008), Content Preparation for Cross-Cultural E-Commerce: A Review and A Model, *Behaviour & Information Technology*, 27(1), 43-61.
- Liao, H., Proctor, R.W. & Salvendy, G. (2009), Chinese and US Online Consumers' Preferences for Content of E-Commerce Websites: A Survey, *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 10(1), 19-42.
- Loiacono, E. T., Watson, R.T. & Goodhue, D.L. (2002), Webqual: A Measure of Website Quality, *American Marketing Association Conference Proceedings*, 13, 432-438.
- McKinney, V., Yoon, K. & Zahedi, F.M. (2002), The Measurement of Web- Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach, *Information Systems Research*, 13(3), 296-316.
- Milliyet Gazetesi, (25.9.2013), <http://www.milliyet.com.tr/-beyaz-cennet-e-yerli-turist-ilgili-tatil-1768229/>, Erişim: 8.8.2015
- Mills, J. E., Han, J-H and Clay, J. M. (2008), Accessibility of Hospitality and Tourism Websites: A Challenge for Visually Impaired Persons, *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(1), 28-41.
- Miranda, F.J., Rubio, S. & Chamorro, A. (2015), The Web as a Marketing Tool in the Spanish Food Service Industry: Evaluating The Websites of Spain's Top Restaurants, *Journal of Foodservice Business Research*, 18, 146-162.
- Montoya-Weiss, M.M., Voss, G.B. & Grewal, D. (2003), Determinants of Online Channel Use and Overall Satisfaction With a Relational, Multichannel Service Provider, *Journal of Academy of Marketing Science*, 31 (4), 448-458.
- Murphy, J., Forrest, E. J. & Wotring, C. E. (1996), Restaurant Marketing on The Worldwide Web, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37(1), 61-71.

- NRA National Restaurant Association, (2015), <http://www.scatech.com/in-the-spotlight/nras-2015-restaurant-industry-forecast/>, Erişim: 6.8.2015.
- Palmer, J.W. (2002), Web Site Usability, Design, and Performance Metrics, *Information Systems Research*, 13(2), 151-167.
- Park, C. H. & Kim, Y.G. (2003), Identifying Key Factors Affecting Consumer Purchase Behavior in an Online Shopping Context, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 31(1), 16-29.
- Park, Y.A., Gretzel, U. & Sirakaya-Turk, E., (2007), Measuring Web Site Quality for Online Travel Agencies, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23 (1), 15–30.
- Rong, J., Li, G. & Law, R. (2009), A Contrast Analysis of Online Hotel Web Service Purchasers and Browsers, *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 466–478.
- Ruiz-Molina, M.-E., Gil-Saura, I. & Berenguer-Contró, G. (2014), Information and Communication Technology as a Differentiation Tool in Restaurants, *Journal of Foodservice Business Research*, 17, 410–428.
- Schmidt, S., Cantallops, A. S. & dosSantos, C. P. (2008), The Characteristics of Hotel Websites and Their Implications for Website Effectiveness, *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 504–516.
- Stockdale, R. & Borovicka, M. (2007), Developing A Model for Supporting Quality in Restaurant Websites: A Pilot Study. *Journal of Foodservice Business Research*, 10(1), 51–76.
- Szymanski, D. M. & Hise, R.T. (2000), E-Satisfaction: An Initial Examination, *Journal of Retailing*, 76 (3), 309-322.
- T.C. İş Bankası, İktisadi Araştırmalar Bölümü, *Sektörle İlgili 2016 Beklentileri Raporu*, 1-37. [https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/ar\\_03\\_2016.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/ar_03_2016.pdf), Erişim: 1.6.2017.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, <http://www.kulturportali.gov.tr>. Erişim 1.6.2016.
- TÜSİAD, *Uluslararası Rekabet Stratejileri Türkiye Gıda Sanayii: TÜSİAD Rekabet Stratejileri Dizisi 10*, [http://ref.advancity.net/En/dokumanlar/GidaRaporu\\_5\\_10\\_07.pdf](http://ref.advancity.net/En/dokumanlar/GidaRaporu_5_10_07.pdf), Erişim: 8.8.2015.
- TYDTA T.C. Başbakanlık Yatırım Destek ve Tanıtım Ajansı, (2010), Türkiye Gıda Sektörü Raporu, <https://www.investingaziantep.gov.tr/upload/yazilar/Turkiye-Gida-Sektoru-Raporu-379778.pdf>, Erişim: 8.7.2016.
- Wan, C. S. (2002), The Web Sites of International Tourist Hotels and Tour Wholesalers in Taiwan, *Tourism Management*, 23, 155–160.
- Wang, L.C., Baker, J., Wagner, J.A. & Wakefield, K. (2007), Can a Retail Web Site Be Social?, *Journal of Marketing*, 71(3), 143-157.
- Wang, Y.S. (2008), Assessing E-Commerce Systems Success: A Respecification and Validation of the Delone and Mclean Model of IS Success, *Information Systems Journal*, 18, 529-557.
- Wang, G.A. & DiPietro, R. B. (2010), Towards A Functional Model of Website Evaluation: A Case Study of Casual Dining Restaurants, *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 2(1), 68–85.
- Weber, K., Story, M. & Harnack, L. (2006), Internet Food Marketing Strategies Aimed at Children and Adolescents: A Content Analysis of Food and Beverage Brand Web Sites, *Journal of the American Dietetic Association*, September, 106(9), 1463-1466.
- Wen, I. (2009), Factors Affecting The Online Travel Buying Decision: A Review, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(6), 752-765.
- Wolfenbarger, M. & Gilly, M.C. (2003), E tail Q: Dimensionalizing, Measuring and Predicting E tail Quality, *Journal of Retailing*, 79, 183-198.
- Yi, Y. & Gong, T. (2008), The Electronic Service Quality Model: The Moderating Effect of Customer Self-Efficacy, *Psychology & Marketing*, 25(7), 587-601.

Zafiroopoulos, C. & Vrana, V. (2006) A Framework for The Evaluation of Hotel Websites: The Case of Greece, *Information Technology & Tourism*, 8 (4), 239–254.

## SOSYAL POLİTİKA ÖĞRENCİLERİNİN GÖNÜLLÜLÜK EĞİLİMLERİ: YALOVA ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ\*

Enes ATAY\*\*  
Enver MENGÜ\*\*\*

### ÖZ

Türkiye’de 2000 sonrası refah sisteminde merkezi yönetimin sosyal politika aktörleri olarak yerel yönetim, özel sektör ve gönüllü kuruluşları sorumluluk paydaşı olmaları yönünde öne çıkardığı ve güçlendirmeye çalıştığı literatürde çokça ele alınmıştır. Bu eksende sosyal politika alanında çalışacak olan öğrencilerin taşıdıkları gönüllülük eğilimlerinin ortaya konması ise sahip olunan potansiyeli görebilmek adına, sosyal politikanın üçüncü sektör adıyla anılan gönüllü kuruluşlar üzerine yapılan çalışmalara anlamlı bir katkı sunacaktır. Bu amaç doğrultusunda da çalışmamızda, söz konusu alanında çalışacak iki temel grubu teşkil eden Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü ile Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinde var olan gönüllülük eğilimleri üzerine niceliksel bir resim ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda da Yalova Üniversitesinde sosyal politika eğitimi alan öğrencilerin sahip oldukları gönüllülük eğilimleri maddi getiri, manevi tatmin, sertifika, katkı düzeyi ve faaliyet biçimi gibi değişkenler ekseninde incelenerek sunulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Politika, Gönüllülük, Sosyal Hizmet, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Üniversite Öğrencisi

### VOLUNTEERISM TRENDS OF SOCIAL POLICY STUDENTS: YALOVA UNIVERSITY EXAMPLE

#### ABSTRACT

In the post-2000 welfare system in Turkey, the social policy actor has been widely discussed in the literature that has emphasized and strengthened local governance, private sector and voluntary organizations as responsible stakeholders as well as the central government. In this context, the presentation of the volunteer tendencies of the students who will work in the field of social policy will make a meaningful contribution to the work on voluntary organizations in order to see the possession potential. For this purpose, we have tried to put forth a quantitative picture on the volunteerism trends in Labor Economics and Industrial Relations Department and Social Work Department students, two basic groups that will work in social policy field. In this context, the volunteer tendencies of the students who take social policy education at Yalova University are examined in terms of variables such as material return, moral satisfaction, certificate, level of contribution and mode of activity.

**Keywords:** Social Policy, Volunteerism, Social Work, Labor Economics and Industrial Relations, University Student

\* Bu çalışma 10-13 Mayıs 2017 tarihli 6. Türkiye Lisansüstü Çalışmalar Kongresi’nde sunulan sözlü bildirinin genişletilerek metinleştirilmiş halidir.

\*\* Arş. Gör., Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, enes.atay@yalova.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, enver.mengu@medeniyet.edu.tr

## GİRİŞ

Devletler uzun tarihsel süreçleri içerisinde vatandaşlarına daha iyi şartlarda bir yaşam imkânı sunabilmek adına refah üretme çabası içinde olmuşlardır. Bu refah üretme sistemleri de dönemsel olarak farklı modellerde görünebilmektedir. Bu modeller içinde özellikle piyasa temelli liberal iktisat okuması ile devlet temelli sosyalist okuma biçimlerinin önemli gerilim noktalarından birini teşkil eden sosyal politika mekanizması öne çıkmaktadır. Bu gerilimde dünyada yaşanan 1929 Ekonomik Buhran sonrası yükselişe geçen devletçilik temelli sosyal politikaların 1973 Buhranı sonrasında yeniden piyasa temelli olmaya yöneldiği görülmektedir. Özellikle harcamalardan kaçındığı ve müdahaleden uzak durduğu söz konusu neo-liberal modelin refah üretiminde devletin, sosyal politika aktörü olarak ikinci sektör olan özel sektörü ve üçüncü sektör olan gönüllü kuruluşları yanına aldığı kabul edilmektedir.

Devletin sosyal politika aktörü olarak yanına getirdiği üçüncü sektörün Türkiye’de vakıf kültürünün etkisiyle önemli bir potansiyelinin olduğu savunulsa da sosyal politika alanında çalışacak olan öğrenci gruplarının söz konusu eğilime ne ölçüde sahip oldukları anlamlı bir tartışma zemini sunmaktadır. Bu çalışma kapsamında da bu bağlamda sosyal politika alanında doğrudan çalışacak olan iki bölüm olan Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü ile Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin sahip oldukları gönüllülük potansiyellerinin ve eğilimlerinin varlığı ve seviyesi ele alınacaktır. Öncelikle mezun olma aşamasına gelen son sınıfların eğilimleri ortaya konulacak, ardından da eğitimin henüz başında olan öğrencilerle karşılaştırarak eğitim süreçlerinin söz konusu eğilimlere katkısına ulaşılmaya çalışılacaktır. Bu hedef doğrultusunda da bu iki bölümün birinci ve dördüncü sınıflarında okuyan öğrencilerin %50 oranı alınarak bir limit oluşturulmuş ve ilgili sayıya ulaşana kadar anket çalışması yürütülmüştür. Bu sınır ölçüsünde de Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü’nde eğitim alan 72 birinci sınıf, 65 dördüncü sınıf öğrenci ile anket yapılmışken Sosyal Hizmet Bölümü’nde eğitim alan 67 birinci sınıf ve 77 dördüncü sınıf öğrencisiyle anket çalışması yapılarak 281 katılımcının yanıtları bir araya getirilmiştir. Temel referans kaynağı olarak İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Araştırma Merkezinin hazırladığı anketten hareketle bir ölçek ortaya çıkarılmıştır. Önce frekans tabloları yorumlanmış ardından da Ki-kare anlamlılık testi yoluyla da çapraz tablo analizlerine gidilmiştir. Çalışma kapsamında erişilebilirliği göz önünde bulunularak seçilen Yalova Üniversitesi örnekleminin ise, her iki bölümü aynı fakülte ve benzer ders program çatısı altında buluşturan iki üniversiteden birini teşkil etmesi örnekleme güçlendirmiştir. Çalışmanın bulgularına geçmeden önce literatürde gönüllülük kavramının nasıl ele alındığının ve gönüllülüğün sosyal politika alanında nasıl bir anlama karşılık geldiğinin ortaya konması önem taşımaktadır.

### 1. GÖNÜLLÜLÜK KAVRAMININ TANIMI

Sözlükte kelime anlamıyla herhangi bir yükümlülük altında olmaksızın istenerek üstlenmeye karşılık gelen “gönüllü” sıfatı (Türk Dil Kurumu, 2017), taşıdığı sorumluluk bilincinin etkisiyle topluma değer katma mücadelesini kendi isteğiyle veren ve bu yolu bir yaşam biçimine dönüştüren insanı nitelemektedir (TTOK, 2016). Bu yaşam biçiminin temel eylem formunu ifade eden gönüllülüğün ise literatürde çok sayıda isim tarafından kaleme alındığı görülmektedir.

Till (1988) gönüllüğü, kişinin bir ücret beklemezsizin ve bir zorlama görmeksizin kendisinin değerli gördüğü durum, olay veya sürece destek olması şeklinde tanımlarken, Cheroute ise kişinin dışında var olan insanların yararlarını artırma amacı taşıyan ve ücret beklentisi bulunmayan faaliyet olarak ele almaktadır (Ferrad & Chanavat, 2006). Smith (1981) yemek ve uyumak gibi biyo-sosyolojik, geçim ve tüketim gibi ekonomik anlamda gerekli, ayrıca vergi ve giyim gibi sosyo-politik anlamda zorunlu olmayan bu faaliyet biçiminin dayanağına manevi fayda olarak bakarken (Smith, 1981'den akt., Dulkadiroğlu, 2016, 16-17), Pearce (1993) ise bu güdünün tamamen maddi karşılıktan arınmış bir tutku olduğunu ifade etmektedir (Pearce, 1993'ten akt., Genç, 2011). Yapılan bu tanımlar ve getirilen bu yaklaşımlardan da anlaşılacağı üzere gönüllüğün finansal bir kazanç bekleme ve özgür irade şeklinde iki temel ilkesi bulunmaktadır (Çakı, 2014).

Maddi karşılık beklememek ve zorunluluk yerine istekli iradeye dayanmak yanında literatürde gönüllülüğün kamu yararı ve kurumsal yapı şeklinde ifade olunan temel unsurlarına dikkat çekilmektedir (Palabıyık, 2011). Bu anlamda kendi isteğiyle, maddi karşılık beklemezsizin ve toplumun yararını gözeten gönüllünün deneyim ve becerisini bir sivil toplum kuruluşunun bünyesinde (Güder & Özel Sektör Gönüllüler Derneği, 2006) veya amacı doğrultusunda (Yaman, 2003; Argüden & Ilgaz, 2006) kullanmasının gerekliliği vurgulanmaktadır.

Gönüllülük kavramının sınırlarını daha belirgin hale getirmek adına anlamca yakın diğer kavramlara değinmek gerekir. Bu bağlamda ilk olarak gelir eşitsizliğinin giderilmesinde bir dayanışma mekanizması olduğu vurgulanan hayırseverlik (Doruk, 2010) ile yardımseverliğin ayrıştırılması önem taşımaktadır. Her iki olgu da gönüllülüğü içermekle birlikte, hayırseverlik daha çok zenginliğin yardımseverlik ise beden ve enerjinin kullanıldığı faaliyeti ifade etmektedir (TTOK, 2016). Bu durumda duygu durumu ekseninde bir ortaklık taşısalar da eylem biçimlerinin farklılık taşıdıkları görülmektedir. Duygu durumu bağlamında gönüllülük ile yakın ilişki kurulan diğer bir kavram ise Latince de diğer, başka anlamına gelen "alter"den türemiş olan alturizmdir (Online Etymology Dictionary, 2017). Türkçede özgecilik olarak da kullanılan bu kavram, Adam Smith'e göre insana içkin olan bir duygudur (Land, 2011). Bunun da ötesinde var bir ahlak terimi olarak kullanımı daha az olan isar kavramı, başkasının yararı için kendisi ihtiyaç sahibi olsa bile fedakarlıkta bulunmayı ifade eder (Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, 2017; Feyizli, 2015).

Uluslararası literatürde gönüllülüğe karşılık gelen ve köken olarak Ortaçağ Avrupasında insanların kendi istekleriyle askeri güçlere dahil olması eyleminden doğan volunteer kavramı, otorite baskısından ayrık toplumsal olma halini ifade etmektedir (TTOK, 2016). Birleşmiş Milletler Gönüllülerinin hazırladıkları raporlarda da toplum tarafından değerli hissetme duygusuna ihtiyacı olan kişinin toplumsal dışavurumunu yansıtan gönüllülüğün (UNV., 2011, xx), sağladığı dayanışma mekanizması ile hem bireyin hem de toplumun refahına doğrudan katkı sağladığı vurgulanmaktadır (UNV., 2013).

## 2. GÖNÜLLÜLÜĞÜN SOSYAL POLİTİKADA YERİ

Sosyal politika, toplumdaki sınıf çatışmalarını engelleyerek sosyal adaleti dengede tutmayı amaçlayan uyum ve barış bilimidir (Talas, 1981, 6). İlk olarak Almanya'da kullanılan sosyal politika kavramı ilk zamanlarda, kentleşme ve sanayileşmenin



sebeplere olduğu iş kazaları ve hastalıklara karşı işçileri korumayı ifade eden uygulamalara karşılık gelmekteydi (Koray, 2005). Ancak zamanla sınırlarını genişleten ve toplumsal refah sağlamaya yönelik uygulamaları ifade eden sosyal politika, refah ve huzuru bir arada üretme amacıyla araç ve politikalar üretme mücadelesi vermiştir (Bozkır Serdar, 2014).

Sosyal politikanın tarihsel süreç içinde araç ve politika üretici temel aktörü devlet olmuştur. Özellikle sosyal devlet anlayışıyla “Altın Çağ” yaşayan devletin refah toplumu fikri (Tokol, 2012: 22) 1970’li yıllara gelindiğinde yaşanan ekonomik krizle birlikte sorgulanmaya ve zayıflamaya başlıyordu. Devletin güçlü aktör olarak var olması bir yandan piyasa ile olan ilişkilerin zaman zaman gerilmesine yol açıyor, diğer taraftan da ekonomik büyümenin hızını yavaşlattığı gerekçesiyle taşıdığı mali yüklerle dikkat çekiliyordu. Bu yaklaşımla da liberal iktisatçılar “anayasal iktisat fikri”ni geçici bir çözüm olarak öne sürmüşlerdi (Arın, 1993: 365). Bu öneriye göre devlet yüksek harcama yapabilmek için mecliste oy çokluğu gerektiren anayasal kararlara bağımlı hale geliyordu.

Anayasal iktisat fikrini daha ileriye taşıyan ise OECD ve IMF’nin refahın geleceği üzerine ileri sürdüğü 3 maddeli gündemleri oluyordu (Şenkal, 2005: 326). Bu gündemin maddelerine göre hükümetler hizmet dağıtım verimliliğini artırmalı, bu amaçla uyumlu olarak kamu sorumluluğunu paylaşmalı, bu dönüşümün önünde engel olarak programları yeniden tanımlamalıydı. Refahın üretilmesi konusunda temel iddia ise bu yolla elde edilecek olan güçlü ekonomilerin sosyal politikaları gerektirmeyeceği yönündeydi (Şenkal, 2005: 153). Bu dönüşümün önemli bir temsili olarak politik tartışmalarda yoksulluğun yerine yoksulların konuşulması gösterilebilir. Zira yoksulluk bir sistem sorununa işaret ederken yoksulların bir sorun olarak konuşulması bir yük olarak görülmesi anlamına geliyordu (Kesgin, 2010: 127).

Yaşanan değişim süreciyle birlikte kamu sektörünün etkinliği zayıflıyor ve “paternalist” devlet, koruyucu rolünden seyirci rolüne doğru geri çekiliyordu (Kesgin, 2010: 151). Yeni rolüyle beraber sosyal gelişme üzerindeki bütüncü rolü sona eren devletin (Şenkal, 2005: 152) artık toplumsal yaşam üzerine faaliyet üstlenmek yerine hakemlik yapması bekleniyordu (İzgi, 2008). 1980 sonrası Neo-liberal politikaların etkin olduğu söz konusu süreçte hizmetler üretilmesi, dağıtılması ve sunulması noktasında ihale yöntemiyle ikinci aktör olarak özel sektöre bırakılmaya başlamıştı (Ersöz, 2011: 87). Sıklıkla hizmet sunumunda öne çıktığı görülen özel sektör aktörü, niteliği sebebiyle kamu hizmetlerinin temel taşıyıcısı olamıyordu. Bu noktada piyasanın etkisinin sınırlı kaldığı hizmetlerin bir çoğunda da gönüllü organizasyonları ifade eden “üçüncü sektör”ün bu dönemde önemli bir güç merkezi haline gelerek sivil topluma özellikle sosyal sorunların çözümünde önemli bir aktör olma imkanı sunuluyordu (Şenkal, 2005: 356). Toplumsal alandaki derinlikli nüfuzu sebebiyle de üçüncü sektör, gönüllü katılım vurgusu yoluyla güçlendirilerek yerel yönetimleri harekete geçirici bir konuma taşıyordu (Ersöz, 2011: 131).

Gönüllülük tartışmalarının Batılı literatürde sıklıkla devlet dışı aktörleri ifade eden “non-governmental organization” modeli altında ele alındığı görülmektedir. Bu anlamda gönüllülüğü bağımsız bir durum olması yerine sosyal kar amaçlı örgüt (Gillian & Golden, 2009) veya sivil toplum örgütü (Güder, 2004) şeklinde bir

kuruluşun bünyesinde veya bir kuruluşun amacına bağlı gerçekleştirilen faaliyet olarak görme eğilimi göze çarpmaktadır. Bu eğilimin arka planında gönüllü katkıdan en yüksek faydanın elde edilebilme amacının yattığı söylenebilir (Boz & Palaz, 2007). Nitekim gönüllülerin tespitinin yanında bir araya getirilmesi ve profesyonel bir zeminde eğitilmeleri için bir kuruluşun sistemi anlamlı katkılar sunacaktır. Bu katkı ekseninde de gönüllü her ne kadar kendi isteğiyle seçimini yapsa da organizasyondaki görev paylaşımının bir gereği olarak üzerine düşen görevi eksiksiz ve profesyonelce yapması beklenmektedir (Güder, 2004, 50). Benzer şekilde organizasyon yoluyla gönüllü birey dil ve iletişim gibi belli yetenekler ile sosyal ve kültürel sermaye gibi belli imkânlar da kazanabilmektedir (TTOK, 2016).

### 3. BULGULAR

Araştırma sunumuna öncelikli olarak katılımcı göstergelerini inceleyerek başlamak bulguları daha iyi yorumlama imkânı verecektir. Bu noktada çalışmada 281 katılımcı yer alırken bunların %34,2'sini erkekler, %65,8'lik büyük bir kısmını da kadınlar oluşturmaktadır. Sosyal Hizmet ile Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümlerinin ağırlıklı olarak kadın öğrencilerden oluştuğu Yalova Üniversitesinde, cinsiyetlere göre anlamlı bir dağılımın söz konusu olduğu görülmektedir.

<i>Cinsiyetiniz</i>	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Biriken Yüzde
Erkek	96	34,2	34,2	34,2
Kadın	185	65,8	65,8	100,0
Toplam	281	100,0	100,0	

Öğrencilerin gönüllülük düzeylerinin barınma şekli ile bir ilişkisi olduğu düşünülmektedir. Öyle ki öğrencilerin üniversite kampusu dışında toplu bir şekilde bir arada bulunduğu bir ortam olarak ifade edebileceğimiz özel veya devlet yurtları, öğrencilerin gönüllülük eğilimlerinde ve algılarında önemli bir yere sahiptir. Bu anlamda Tablo 2'ye baktığımızda katılımcıların çoğunluğu olan %28,5'i özel yurttan kaldıklarını belirtirken, %26,7'sinin öğrenci evinde kaldığı görülmektedir. Devlet yurdunda kalanların oranı %21 olduğu görülürken, ailesiyle birlikte kalanların oranının %21,7 gibi yüksek olması, katılımcıların yaklaşık dörtte birinin ikamet ettiği il sınırları içerisinde olduğu için Yalova Üniversitesi'nin tercih edildiği savunulabilir. Ayrıca katılımcıların özel yurtları tercih etmesinin nedeni olarak Yalova ili Kredi Yurtlar Kurumu'nun kontenjanının henüz yetersiz olduğu gösterilebilir.

<i>Barınma yeriniz</i>	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Biriken Yüzde
Aile yanı	61	21,7	21,7	21,7
Akraba yanı	6	2,1	2,1	23,8
Devlet yurdu	59	21,0	21,0	44,8
Özel yurt	80	28,5	28,5	73,3
Öğrenci evi	75	26,7	26,7	100,0
Toplam	281	100,0	100,0	

Barınma durumlarının eğitimde geçirdikleri süreyle ilişkisinin ise belirgin bir anlamlılık taşıdığı görülmektedir. Bu anlamda aşağıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere birinci sınıftayken %16 olan aile ve akraba yanında kalma oranı dördüncü sınıfa gelindiğinde %7,9'a düşmüştür. Benzer şekilde devlet ve özel yurttaki barınma oranlarının düştüğü görülürken tablo verilerinden dördüncü sınıf öğrencilerinin %24,2 oranında ağırlıkla öğrenci evinde kalmayı tercih ettikleri anlaşılmaktadır. Buradan da eğitimde geçirilen süreyle birlikte taşınan sosyal ağların öğrencileri bir araya getirdiği ve gönüllülük eğilimine bu durumun gizil bir etki taşıdığı çıkarımı yapılabilmektedir.

Barınma yeriniz	1. Sınıf		4. Sınıf		Toplam	
Aile yanı	40	14,2%	21	7,5%	61	21,7%
Akraba yanı	5	1,8%	1	0,4%	6	2,1%
Devlet yurdu	36	12,8%	23	8,2%	59	21,0%
Özel yurt	51	18,1%	29	10,3%	80	28,5%
Öğrenci evi	7	2,5%	68	24,2%	75	26,7%
Toplam	139	49,5%	142	50,5%	281	100,0%
$X^2=67,088$	sd=4					p=0,000

Katılımcıların lisans eğitimlerinden önce almış oldukları eğitimin önemi göz önünde bulundurulduğunda, katılımcıların mezun olduğu lise türü çalışmamız için önem arz etmektedir. Tablo 4'e baktığımızda katılımcıların %52,7'sinin Anadolu Lisesi'nden mezun olduğu görülmektedir. Bu görece nitelikte sayılabilecek bir öğrenci grubunun Sosyal Hizmet ve Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümünün tercih ettiğini göstermektedir. İkinci olarak da %24,6 ile Düz Lise mezunlarının ağırlıkta olduğunu görmekteyiz. Bu durum ise meslek eğitimi vermeyen daha orta konumlu okulların sosyal politika alanına öğrenci taşıdığına göstergesi sayılabilir.

Mezuniyetiniz	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Biriken Yüzde
Anadolu	148	52,7	52,7	52,7
Anadolu Öğretmen	15	5,3	5,3	58,0
Fen	4	1,4	1,4	59,4
İmam-Hatip	12	4,3	4,3	63,7
Teknik-Meslek	31	11,0	11,0	74,7
Düz	69	24,6	24,6	99,3
Açık	1	,4	,4	99,6
Özel Okul	1	,4	,4	100,0
Toplam	281	100,0	100,0	

Katılımcıların %90,7'si 19-24 yaş aralığında olması, gönüllü faaliyetlerinin gençler tarafından yeterli düzeyde ilgi görüp görmediği sorusuna cevap verirken kendilerini ve çevresindeki arkadaşlarının, bu husustaki tutum ve davranışlarını düşünerek cevap verdiğinin göstergesidir. Bu anlamda Tablo 5'e baktığımızda, katılımcıların %32'si gençlerin gönüllü faaliyetine yeterince ilgi göstermediği, bunun yanı sıra %28,5'i de yeterince ilgi gösterdiğini düşünmektedir. Katılımcıların kesinlik içeren cevaplardan kaçındığını gözlemlenmektedir. Ayrıca %26,7'sinin kararsız olduğu göz önünde bulundurulduğunda katılımcıların bu konuda ortak bir kanaatinin olmadığını söyleyebiliriz.

<b>Tablo 5: Gönüllü Faaliyete Gençlerin İlgisi Yeterliliklerine Bakışı</b>				
<i>Gönüllü faaliyetleri gençler tarafından yeterli düzeyde ilgi görmektedir</i>	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Biriken Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	25	8,9	8,9	8,9
Katılmıyorum	90	32,0	32,0	40,9
Kararsızım	75	26,7	26,7	67,6
Katılıyorum	80	28,5	28,5	96,1
Kesinlikle Katılıyorum	11	3,9	3,9	100,0
Toplam	281	100,0	100,0	

Katılımcıların, gönüllü faaliyetinde bulunması için faaliyetin dini inançlarıyla uyumlu olmasını önemseyip önemsemediği ile ilgili soruya verdiği cevaplara baktığımızda, ağırlıklı olarak dini inançlarıyla uyumlu olmasını önemsemediğini görüyoruz. Tablo 6’da, “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” ifadeleri sırasıyla %32,4 ile %19,2 frekans yüzde değerleri ile karşılık bulmakta ve bu da bize katılımcıların yarısından fazlasının gönüllü faaliyetlerinin dini inançları ile uyumlu olmasını önemsemediğini göstermektedir.

<b>Tablo 6: Gönüllü Faaliyetin Dini İnançla Uyum Kaygısı</b>				
<i>Gönüllü faaliyetinde bulunmam için dini inançlarım ile uyumlu olmasını önemserim</i>	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Biriken Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	54	19,2	19,2	19,2
Katılmıyorum	91	32,4	32,4	51,6
Kararsızım	50	17,8	17,8	69,4
Katılıyorum	58	20,6	20,6	90,0
Kesinlikle Katılıyorum	28	10,0	10,0	100,0
Toplam	281	100,0	100,0	

Katılımcıların çoğunluğunun, gönüllü faaliyetinde bulunurken dini inançları ile uyumlu olmasını önemsemediğini Tablo 6’da gördük. Fakat bu verilerin aksine katılımcılara, manevi tatmin sağlamak için gönüllü olup olmadığı sorulduğunda verilen cevapların %48,8 “katılıyorum”, %16’sı “kesinlikle katılıyorum” yönünde oldukları Tablo 7’de görülmektedir. Burada katılımcıların manevi tatmini önemsemediği fakat dini inancı ile uyumlu olmayan bir gönüllü faaliyetinin manevi tatmin sağlayabildiği yönünde bir algıya sahip oldukları mevcut verilerden ulaşılabileceğimiz bir sonuçtur.

<b>Tablo 7: Gönüllü Faaliyette Manevi Tatmin Arayışı</b>				
<i>Manevi tatmin sağlamak için gönüllü olurum</i>	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birike Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	13	4,6	4,6	4,6
Katılmıyorum	34	12,1	12,1	16,7
Kararsızım	52	18,5	18,5	35,2
Katılıyorum	137	48,8	48,8	84,0
Kesinlikle Katılıyorum	45	16,0	16,0	100,0
Toplam	281	100,0	100,0	

Katılımcıların, verdiği cevaplara baktığımızda frekans yüzdesi olarak tek bir tarafta yoğunlaşmış sorulardan bir tanesi de, “arkadaşlarım gönüllülük faaliyetine karşysa gönüllü olmam” sorusudur. Tablo 8’e baktığımızda katılımcıların %41,6’sı “katılmıyorum” cevabı vererek arkadaşlarının karşı olduğu bir gönüllü faaliyetinde yer alabileceğini söylemiştir. Katılımcıların %37,4’ünün “kesinlikle katılmıyorum” diyerek kesinlik içeren ifadeyi çekinmeden işaretleyebildiğini görüyoruz.

Katılımcıların üniversite öğrencisi olan gençler olduğunu göz önünde bulundurursak, üniversitedeki arkadaşlık ilişkisinin boyutunun, arkadaşların birbirine olan güvenin, verdiği sözlere ve yaptığı tavsiyelere ittibanın ayrıca bir inceleme konusu olarak ele alınmasının yerinde olacağını düşünüyoruz.

<i>Arkadaşlarım gönüllülük faaliyetime karşysa gönüllü olmam</i>	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birike Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	105	37,4	37,4	37,4
Katılmıyorum	117	41,6	41,6	79,0
Kararsızım	41	14,6	14,6	93,6
Katılıyorum	14	5,0	5,0	98,6
Kesinlikle Katılıyorum	4	1,4	1,4	100,0
Toplam	281	100,0	100,0	

Çalışmanın ikinci olarak ele aldığı boyutta Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü ile Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin eğilimleri karşılaştırılmıştır. Bu bağlamda da Chi-square testi yardımıyla anlamlı ilişki tespit edilen çapraz tablolardan özellikle temel tartışmamıza katkı sunacak olanlar seçilmiştir.

Bu anlamda Tablo 9'a baktığımızda Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümü öğrencilerinin %24,2'si, derslerin gönüllüğü kısmen arttırdığını düşünürken, %14,2'si gönüllülüğe herhangi bir katkısının olmadığını düşünmektedir. Buna karşılık Sosyal Hizmet bölümü öğrencilerinin yalnızca %9,6'sının düşüncesi, derslerin gönüllülüğe katkısı olmadığı yönündeyken, %23,5 oranıyla Sosyal Hizmet bölümü öğrencilerinin çoğunluğu derslerin gönüllülüğe katkısı olduğunu düşünmektedir. Burada bölümlerin müfredatının öğrenciler üzerinde bir etkisi olduğu ilk başta akla gelenler arasındadır. Fakat öğretim üyelerinin danışmanlığını yaptığı, bölüm ismiyle kurulan ve faaliyet gösteren öğrenci toplulukların da önemli etkilere sahip olduğunu düşünüyoruz.

<i>Okuduğunuz bölümde şimdiye kadar aldığınız dersler gönüllülük eğiliminizi artırdı mı?</i>	Evet	Kısmen	Hayır	Toplam
Çalışma Ekonomisi	29	68	40	137
	10,3%	24,2%	14,2%	48,8%
Sosyal Hizmet	66	51	27	144
	23,5%	18,1%	9,6%	51,2%
Toplam	95	119	67	281
	33,8%	42,3%	23,8%	100,0%
$X^2=19,199$	sd=2			p=0,000

Tablo 10'da, hem üniversite içerisinde hem de üniversite dışında gönüllü faaliyetlerinde bulunduğunu iddia eden düşünceye yönelik yapılan chi-square testi bize, bölüm farklılığıyla anlamlı bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümü öğrencilerinin %18,9'u hem üniversite içerisinde hem de üniversite dışında gönüllü faaliyetine katıldığını belirtirken, %14,6 gibi yüksek oran diyebileceğimiz bir grup katılımcının da herhangi bir faaliyette bulunmadıklarını belirttiğini görmekteyiz. Ayrıca, yalnızca üniversite dışında gönüllü faaliyetinde bulunan öğrencilerin oranının %11,4 olduğunu göz önünde bulundurursak, Çalışma Ekonomisi bölümü öğrencilerini üniversite

içerisinde gönüllü faaliyetlere teşvik edecek ve bu faaliyetleri gerçekleştirmek için onları bir araya getirecek mekanizmanın var olmadığını söyleyebiliriz. Çünkü üniversite dışında herhangi bir gönüllü faaliyetine katılım gösteren bir öğrencinin bu potansiyelini üniversite içerisinde kullanmadığını görmekteyiz. Buna karşılık Sosyal Hizmet bölümü öğrencilerinin tek bir seçenek üzerinde yoğunlaştığını Tablo 10'da görmekteyiz. Çalışmamıza katılan Sosyal Hizmet bölümü öğrencilerin %28,8'nin, hem üniversite içinde hem de üniversite dışında gönüllü faaliyetinde bulunduğunu ve bu anlamda Sosyal Hizmet bölümü öğrencilerinin hem üniversite içerisinde hem de üniversite dışında daha aktif bir şekilde gönüllülük faaliyetinde bulunduğunu görmekteyiz. Bu durum ise iki bölümün öğrenci kulüplerinin çalışmalarını karşılaştırmayı akla getirmektedir ancak bu tartışmanın çalışma sınırlarını taşıyacağı için bu noktaya işaret etmekle yetinilmiştir.

<i>Gönüllü faaliyetiniz nerede bulunmaktadır?</i>	Çalışma Ekonomisi		Sosyal Hizmet		Toplam	
	Frekans	Oran (%)	Frekans	Oran (%)	Frekans	Oran (%)
Yalnızca üniversite içinde	11	3,9%	15	5,3%	26	9,3%
Yalnızca üniversite dışında	32	11,4%	23	8,2%	55	19,6%
Hem üniversite içinde hem üniversite dışında	53	18,9%	81	28,8%	134	47,7%
Herhangi bir faaliyette bulunmuyorum	41	14,6%	25	8,9%	66	23,5%
Toplam	137	48,8%	144	51,2%	281	100,0%
$X^2=11,650$	sd=3					p=0,009

Kişinin bir gönüllü faaliyette bulunması kadar önemli olan bir başka hususta, katıldığı gönüllü faaliyetine katkısının hangi düzeyde olduğudur. Çünkü gönüllü kişiyi hayırseverden ve yardımseverden ayıran en önemli unsur, zamanını ve enerjisini harcaması ve sorumluluk almasıdır (TTOK, 2016). Katılımcıların, içinde yer aldıkları gönüllülük faaliyetinde katkı düzeylerinin ne olduğunu belirten soruya yönelik yapılan chi-square testi bize anlamlı bir ilişkinin var olduğunu göstermiştir. Bu anlamda Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümü öğrencilerinin %16'sı içerisinde buldukları gönüllü faaliyetine destek olurken, %14,9'u herhangi bir faaliyette bulunmadıklarını ifade etmiştir. Sadece %8,2'lik bir kısım sorumluluk taşıdığını Tablo 11'de görmekteyiz. Sosyal Hizmet bölümü öğrencileri ise %14,9 ile Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümü öğrencilerine göre hem gönüllü faaliyeti içerisinde daha fazla sorumluluk aldığını hem de destek olma noktasında daha fazla yardımcı olduklarını ifade etmişlerdir.

<i>İçinde yer aldığınız gönüllü faaliyetine katkınız ne düzeydedir?</i>	Çalışma Ekonomisi		Sosyal Hizmet		Toplam	
	Frekans	Oran (%)	Frekans	Oran (%)	Frekans	Oran (%)
Sorumluluk taşıyorum	23	8,2%	42	14,9%	65	23,1%
Destek oluyorum	45	16,0%	57	20,3%	102	36,3%
Yalnızca takip ediyorum	27	9,6%	20	7,1%	47	16,7%
Herhangi bir faaliyette bulunmuyorum	42	14,9%	25	8,9%	67	23,8%
Toplam	137	48,8%	144	51,2%	281	100,0%
$X^2=12,155$	sd=3					p=0,007

Çalışmanın üçüncü olarak ele aldığı mesele, eğitim süresinin söz konusu eğilimlere olan etkisini görebilmek adına sınıflar arası karşılaştırmalı analiz olmuştur. Üniversite eğitiminin, öğrencilerin gönüllülük deneyimine ve düzeyine katkısını görebilmek açısından birinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencilerinin

sorulara verdiği cevaplar içerisinde, chi-square testinin bize anlamlı ilişkisinin var olduğunu gösterdiği yanıtlar üzerinde durmak daha faydalı olacaktır.

Tablo 12'ye baktığımızda her iki öğrenci grubunda kesinlik içeren ifadelerden kaçınılmazdır. Birinci sınıf öğrencilerinin %15,7'i "kararsızım" ifadesi üzerinde yoğunlaştığını, fakat hemen arkasında %14,6 gibi bir çoğunluğunun da gençlerin yeterli düzeyde gönüllülük faaliyetine ilgi göstermedikleri düşüncesinde olduklarını görmekteyiz. Dördüncü sınıf öğrencilerinin verdiği cevaplarının dağılımına baktığımızda, öğrencilerin %17,4'ü gençlerin yeterli düzeyde gönüllülük faaliyetine ilgi göstermediğini belirtirken, %16,7 gibi yakın bir çoğunluğunda aksi fikirde olduğunu, gençlerin yeterli düzeyde gönüllülük faaliyetlerine ilgi gösterdiğini Tablo 12'de görebiliyoruz.

<b>Tablo 12: Gönüllü Faaliyetlere İlgili Yeterliliklerine Bakış ile Eğitim Süresi İlişkisi</b>						
<i>Gönüllü faaliyetleri gençler tarafından yeterli düzeyde ilgi görmektedir</i>	1. Sınıf		4. Sınıf		Toplam	
Kesinlikle Katılmıyorum	17	6,0%	8	2,8%	25	8,9%
Katılmıyorum	41	14,6%	49	17,4%	90	32,0%
Kararsızım	44	15,7%	31	11,0%	75	26,7%
Katılıyorum	33	11,7%	47	16,7%	80	28,5%
Kesinlikle Katılıyorum	4	1,4%	7	2,5%	11	3,9%
Toplam	139	49,5%	142	50,5%	281	100,0%
$X^2=9,550$	sd=4				p=0,049	

Tablo 13 incelendiğinde ise kadınların gönüllü faaliyetlere daha fazla katılım katılmadıkları yönündeki soruya, üniversite eğitimlerinin henüz ilk yıllarında olan öğrencilerin dağınık cevaplar verirken fikirlerini ise kararsız ile katılma arasında bıraktıkları görülmektedir. Oysaki eğitimlerinin son aşamasına gelen öğrenciler bu soruda daha kararlı bir yanıt vererek gönüllü faaliyetinde kadınların daha fazla katılım gösterdiklerini %26 "katılıyorum" ve ikinci yoğun cevap olarak %10,7 ile "kesinlikle katılıyorum" yanıtlarıyla dile getirmişlerdir. Bu durumun ise öğrencilerin üniversitedeki gönüllü faaliyet deneyimleriyle edindikleri algının bir sonucu olduğu savunulabilir.

<b>Tablo 13: Gönüllü Faaliyete Katılımda Cinsiyet Bakışı ile Eğitim Süresi İlişkisi</b>						
<i>Gönüllülük faaliyetine kadınlar, erkeklere oranla daha fazla katılır</i>	1. Sınıf		4. Sınıf		Toplam	
Kesinlikle Katılmıyorum	4	1,4%	2	,7%	6	2,1%
Katılmıyorum	23	8,2%	15	5,3%	38	13,5%
Kararsızım	40	14,2%	22	7,8%	62	22,1%
Katılıyorum	56	19,9%	73	26,0%	129	45,9%
Kesinlikle Katılıyorum	16	5,7%	30	10,7%	46	16,4%
Toplam	139	49,5%	142	50,5%	281	100,0%
$X^2=14,047$	sd=4				p=0,007	

Gönüllü kişiden, içerisinde bulunduğu gönüllü faaliyetten ya da bulunmaya niyetlendiği gönüllü faaliyetinden maddi bir beklenti içerisinde olmaması beklenir (Çakı, 2014). Kişi maddi bir menfaat güderek bir faaliyet içerisinde bulunuyorsa o işi gönüllü olarak yapıyor diyemeyiz. Bu anlamda Tablo 14 bize birinci ve dördüncü sınıf öğrencilerinin bu konudaki düşüncesinin ne yönde olduğunu göstermektedir. Birinci sınıf öğrencilerinin %13,2'si maddi bir getirisinin olmaması halinde de gönüllü faaliyetine bulunacağını belirtirken, %12,8 gibi bir

çoğunluk da kesinlik ifadesi kullanarak bu anlamda maddi bir beklenti içine girmeden gönüllü faaliyetinde bulunacağını ifade etmiştir. Dördüncü sınıf öğrencilerin verdiği cevaplar da birinci sınıfların verdiği cevaplar üzerinde yoğunlaşmakla birlikte dördüncü sınıf öğrencilerde birinci sınıflara göre daha az kararsız bir kitlenin var olduğunu görmekteyiz. Bu anlamda dördüncü sınıfların “gönüllü kişi”liğinin daha üst seviyede olduğunu fakat birinci sınıflarının da ciddi bir potansiyele sahip olduğunu düşünmekteyiz.

<i>Maddi bir getirisi varsa gönüllülük faaliyetinde bulunurum</i>	1. Sınıf		4. Sınıf		Toplam	
Kesinlikle Katılmıyorum	36	12,8%	55	19,6%	91	32,4%
Katılmıyorum	37	13,2%	56	19,9%	93	33,1%
Kararsızım	28	10,0%	12	4,3%	40	14,2%
Katılıyorum	26	9,3%	12	4,6%	39	13,9%
Kesinlikle Katılıyorum	12	4,3%	6	2,1%	18	6,4%
Toplam	139	49,5%	142	50,5%	281	100,0%
$X^2=20,552$	sd=4					p=0,000

Maddi bir karşılık beklemezsizin gönüllü faaliyetinde bulunacağını ifade eden öğrencilerin, sertifika edinmek ile ilgili verdiği cevaplar arasında bir tutarlılık olmadığını Tablo 15’te görmekteyiz. Birinci sınıf öğrencilerinin %17,4’ü sertifika edinmesi halinde gönüllü olacağını ifade ederken, dördüncü sınıf öğrencilerinin %19,2’si de sertifika karşılığında gönüllü olacağını ifade etmiştir. Öğrencilerin sertifikayı “maddi bir beklenti” olarak yorumlamadığını Tablo 14’deki cevaplarla farklılık göstermesinden anlıyoruz. Fakat üniversite öğrencileri iş bulabilmek kaygısı ile üniversite eğitimi sırasında olabildiğince sertifika edinmeye çalıştıkları için, sertifikanın doğrudan olmasa da dolaylı olarak maddi bir getirisinin var olduğu, bu anlamda öğrencilerin verdiği cevaplar doğrultusunda çoğunluğunun kendisiyle çeliştiği kanaatindeyiz.

<i>Sertifika edinirsem gönüllü faaliyetinde bulunurum</i>	1. Sınıf		4. Sınıf		Toplam	
Kesinlikle Katılmıyorum	2	,7%	12	4,3%	14	5,0%
Katılmıyorum	30	10,7%	34	12,1%	64	22,8%
Kararsızım	43	15,3%	25	8,9%	68	24,2%
Katılıyorum	49	17,4%	54	19,2%	103	36,7%
Kesinlikle Katılıyorum	15	5,3%	17	6,0%	32	11,4%
Toplam	139	49,5%	142	50,5%	281	100,0%
$X^2=12,495$	sd=4					p=0,014

Gönüllülük faaliyetinde öncelikle kamu yararı gözetildiğinden gönüllü kişinin tabii olarak toplumsal sorumluluk bilincine sahip olması beklenir. Bu anlamda Tablo 16’ya baktığımızda birinci sınıf öğrencilerinin %26,3’ü toplumsal sorumluluğunu yerine getirmek amacıyla gönüllü olduğunu/olacağını belirttiğini, %11,7’lik bir kısmın da kesinlik içeren bir ifade ile toplumsal sorumluluğu önemseydiğini görüyoruz. Dördüncü sınıf öğrencilerinin %25,3’ü toplumsal sorumluluk amacıyla gönüllülüğü önemseydiğini ve %20,6’sının kesinlik içeren ifadeyle gönüllülüğü, toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket ederek önemseydiğini görmekteyiz. Her iki grubun da bu noktada oldukça olumlu cevaplar vermesi sosyal sorumluluk bilincinin birbirlerine çok yakın olduğunu göstermektedir.



<b>Tablo 16: Gönüllü Faaliyette Toplumsal Sorumluluk ile Eğitim Süresi İlişkisi</b>						
<i>Toplumsal sorumluluğumu yerine getirmek için gönüllü olurum</i>	1. Sınıf		4. Sınıf		Toplam	
Kesinlikle Katılmıyorum	6	2,1%	0	,0%	6	2,1%
Katılmıyorum	8	2,8%	5	1,8%	13	4,6%
Kararsızım	18	6,4%	8	2,8%	26	9,3%
Katılıyorum	74	26,3%	71	25,3%	145	51,6%
Kesinlikle Katılıyorum	33	11,7%	58	20,6%	91	32,4%
Toplam	139	49,5%	142	50,5%	281	100,0%
$X^2=17,439$	sd=4					p=0,002

Tablo 17’de katılımcıların gönüllülük faaliyetlerine ne düzeyde katkıda bulduklarını sınıfa göre tasnif edilmiş şekilde görmekteyiz. Dördüncü sınıf öğrencilerin %14,2’si sorumluluk taşıdığını belirtirken, birinci sınıf öğrencilerinin %8,9’u sorumluluk taşıdığını belirtmiştir. Her iki sınıf grubunda da yoğunluk “destek oluyorum” şikkında yoğunlaşsa da, birinci sınıf öğrencileri ikinci olarak herhangi bir faaliyette bulunmadığını ve üçüncü olarak yalnız takip ettiğini belirten şıklarda yoğunlaşarak, dördüncü sınıf öğrencilerine nispeten, beklenileceği gibi gönüllülük faaliyetlerinde daha pasif bir tutum içerisinde olduğunu görmekteyiz.

<b>Tablo 17: Gönüllü Faaliyete Katkı Düzeyi ile Eğitim Süresi İlişkisi</b>						
<i>İçinde yer aldığınız gönüllü faaliyetine katkınız ne düzeydedir?</i>	1. Sınıf		4. Sınıf		Toplam	
Sorumluluk taşıyorum	25	8,9%	40	14,2%	65	23,1%
Destek oluyorum	46	16,4%	56	19,9%	102	36,3%
Yalnızca takip ediyorum	32	11,4%	15	5,3%	47	16,7%
Herhangi bir faaliyette bulunmuyorum	36	12,8%	31	11,0%	67	23,8%
Toplam	139	49,5%	142	50,5%	281	100,0%
$X^2=10,933$	sd=3					p=0,012

Sahip olunan gönüllü eğilimlerin somut biçim kazanacağı zeminin sosyal sorumluluk projeleri olması beklenmektedir. Yaptığımız çalışmada da öğrencilere bir anlamda bize ifade ettikleri algılarıyla kendi deneyimlerini kıyaslama imkanı vermesi amacıyla proje oluşturma ve yürütme üzerinden sorular yönlendirdik. Aldığımız yanıtlarda ise proje oluşturma yoluyla gönüllü faaliyette bulunma eyleminin son derece zayıf kaldığını görmekteyiz. Özellikle birinci sınıfta %3,9 olan oranın dördüncü sınıfta ancak %9,3’e kadar ilerlemesi zayıf bir gelişme olarak okunabilir. Burada uygulamalı derslerin öğrenciler tarafından beklenildiği kadar içselleştirilmediği sonucuna varılabilir.

<b>Tablo 18: Proje Oluşturma ile Eğitim Süresi İlişkisi</b>			
<i>İçinde yer aldığınız gönüllü faaliyeti için proje oluşturuyor musunuz?</i>	Evet	Hayır	Toplam
1. Sınıf	11	128	139
	3,9%	45,6%	49,5%
4. Sınıf	26	116	142
	9,3%	41,3%	50,5%
Toplam	37	244	281
	13,2%	86,8%	100,0%
$X^2=6,640$	sd=1		p=0,010

Güçlü bir anlamlı ilişkinin olduğu görülen Tablo 19 ise, proje oluşturma ile proje yürütme oranlarının birinci sınıfta %3,9 ile %3,6 şeklinde birbirine çok yakın olduğu, ancak %9,3’ten %12,1’e gelerek dördüncü sınıfta ise küçük de olsa bir

kıvılda ma olduğu sonucunu bize sunmaktadır. Sö z konusu kıvılda manın ise ö ğrenci kulüplerinde alınan sorumluluklarla ilişki li olduğu düşünölmektedir.

<i>İçinde yer aldığınız gönüllü faaliyeti için proje yürütüyor musunuz?</i>	Evet	Hayır	Toplam
1. Sınıf	10 3,6%	129 45,9%	139 49,5%
4. Sınıf	34 12,1%	108 38,4%	142 50,5%
Toplam	44 15,7%	237 84,3%	281 100,0%
$X^2=14,921$	sd=1		p=0,000

Son olarak da proje yürütmenin bölümler ile anlamlı bir ilişki taşıdığını gösteren Tablo 20, özellikle sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin %11,7'ye %3,9 karşılığıyla bir miktar önde olduğunu ifade etmektedir. Bu durumun ise sosyal hizmetin uygulama eğitiminin daha yoğun olmasının yanında doğrudan proje yürütmeyi içeren Proje Yönetimi ve Girişimcilik adlı üçüncü sınıf dersinin bir etkisi olduğu düşünölmektedir. Ancak bu noktanın her iki bölümde de alanın aktörleri olabilmek adına geliştirilmeye ihtiyaç taşıdığı ortadadır.

<i>İçinde yer aldığınız gönüllü faaliyeti için proje yürütüyor musunuz?</i>	Evet	Hayır	Toplam
Çalışma Ekonomisi	11 3,9%	126 44,8%	137 48,8%
Sosyal Hizmet	33 11,7%	111 39,5%	144 51,2%
Toplam	44 15,7%	237 84,3%	281 100,0%
$X^2=11,782$	sd=1		p=0,001

Çalışmanın belli değişkenler üzerinden ortaya koyduğu öğrencilerin gönüllülük eğilimleri araştırması, tahmin edilene uyumlu veya tahmin edilenden farklı çok sayıda veri sunmuştur. Bu makale kapsamında da bir yandan Ki-kare testi yardımıyla anlamlı sonuçlar ayıklanmışken çalışmanın tutarlı bir çerçeveye sahip olabilmesi amacıyla da bu anlamlı sonuçlar üzerinden bir seçime gidilmiştir. Burada da sunulan bu sonuçlar için şu durumun da göz önünde bulundurulması gerekir. Anketi yaparken öğrenci grubunun ilgili sayısına ulaşana kadar konuyla da uyumlu olması amacıyla gönüllülük esas alınmıştır. Elde edilen yanıtların doğru olduğu varsayımının yanında gönüllü katılım sebebiyle de ankete katılan öğrencilerin yanıtlarında gönüllü katılımın olandan bir miktar fazla çıkabileceği düşünölmektedir.

## SONUÇ

Tarihsel olarak ilk ortaya çıkışında işçilerin daha iyi şartlara sahip olabilme mücadelesini ifade eden sosyal politika zamanla sınırlarını genişletmiş ve tüm gereksinim sahibi grupların refah seviyesiyle ilgilenmiştir. Yine tarihsel olarak ilk zamanlarda devletin temel aktör olduğu görülen sosyal politika alanında merkezi yönetimin yanında yerel yönetim, özel sektör ve gönüllü kuruluşların da söz sahibi olmaya başladığı görölmüştür. Sosyal politika alanında üçüncü sektör şeklinde anılan gönüllü kuruluşlar, karşılığında herhangi bir ücret beklemeksizin ortaya

konan isteğe bağlı emeğin kurumsallaşmış formudur. Son dönemde de gönüllü kuruluşların etkinliği konuşulmakta ve toplumsal alandaki geniş ağları sebebiyle sosyal politikanın ulaşılabilirliğini de artırmaktadır. Türkiye toplumunda tarihsel olarak var olduğu savunulan gönüllülük duygusunun sosyal politika alanında doğrudan çalışacak olan insanlarda ne seviyede bulunduğunu belirlemek anlamlı olacaktır. Bu çalışma kapsamında da söz konusu temel iki bölüm olan Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü ile Sosyal Hizmet Bölümü öğrencilerinin taşıdıkları gönüllülük eğilimleri belli değişkenler ekseninde incelenmiştir.

Çalışmanın başlangıçta tahmin edilenden farklı olarak öğrencilerin gönüllü faaliyette bulunurken dini inançla uyumluluk ısrarlarının olmadığı görülmüştür. Bunun yanında manevi tatmin vurgusu yüksek olan öğrencilerin manevi duyguları dini olandan farklı anlamlandırdıkları anlaşılmıştır. Benzer şekilde arkadaşına rağmen gönüllü faaliyeti sürdürmeye devam edeceklerini belirten öğrencilerin gönüllü faaliyetleri için maddi beklenti duygusuna çoğunlukla karşı çıktıkları görülmüştür. Ancak diğer taraftan sertifika edinme yönünde güçlü motivasyon taşıdıkları anlaşılan öğrencilerin kendilerine eğitim sonrası getireceği kazanımları maddi beklenti olarak görmeyerek kendileriyle çeliştikleri sonucuna ulaşmıştır.

Sosyal hizmet öğrencilerinin sorumluluk alma ve destek olma yönüyle Çalışma Ekonomisi öğrencilerine göre gönüllü faaliyetlerde daha etkin rol almalarının yanında etkinliklerini üniversite ile de sınırlı tutmadıkları görülmüştür. Öncelikle aldıkları derslerin gönüllülük eğilimlerini artırdığını ifade eden Sosyal hizmet öğrencileri, özellikle gönüllü faaliyete katılım biçimi olarak proje oluşturma ve yürütme eylemleriyle öne çıkmaktadırlar. Aldıkları eğitim sürecinin de diğer bir değişken olduğunu varsayan çalışmamız, öğrencilerin sınıfları ilerledikçe de gönüllü faaliyete katılımlarının daha aktif olduğunu ancak kadınların daha çok katılım gerçekleştirdiklerinin de sınıfın ilerlemesiyle birlikte deneyimlendiğini verilerle ortaya koymuştur.

## KAYNAKÇA

- Argüden, Y., & Ilgaz, P. (2006). *Gönüllü Kuruluşların Yönetimi*. İstanbul: Arge Yayınevi.
- Arın, T. (1993). "Dünya ve Türkiye'de Devlet Harcamaları: Devletin Küçülememesi Krizi". Ed: Arın, C. (2013). *Kriz, Devlet, İktisat, Sosyal Güvenlik Politikaları Seçilmiş Yazılar*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları
- Boz, İ., & Palaz, S. (2007). Factors Influencing the Motivation of Turkey's Community Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 643-661.
- Bozkır Serdar, A. (2014). Sosyal Politika Kavramı, Tarihsel Gelişimi ve Türkiye'de Sosyal Politika. Y. Alper, & A. Tokol içinde, *Sosyal Politika* (s. 1-6). Bursa: Dora.
- Çakı, F. (2014). Türk Sosyolojisinde Yeni Bir Alan: Gönüllülük Araştırmaları. *Sosyoloji Dergisi*, 185-202.
- Doruk, Ö. T. (2010, 02 21). Hayırseverlik: Sosyal Adalet İçin Yeni Bir Paradigma Mı? İktisadi Perspektifinden Yazınsal Bir İnceleme. *VII. Uluslararası STK'lar Konferansı* (s. 28-36). Çanakkale.
- Dulkadiroğlu, H. (2016). *Türkiye'nin Meselelerine Gönüllü Bakış*. Ankara: Orion Kitabevi.
- Ersöz, H. Y. (2011). *Sosyal Politikada Yerelleşme*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayını

- Ferrad, A., & Chanavat, N. (2006). *Sports Event Network for Tourism and Economic Development of the Alpine Space, Guide book for the management of sport event volunteers*. lausanne: idheap.
- Feyizli, H. T. (2015). *Kur'anı Kerim ve Açıklamalı Meali: Haşr Suresi*. İstanbul: Server İletişim.
- Genç, A. (2011, Eylül). Erzurum, Türkiye: Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2 20, 2017 tarihinde file:///C:/Users/Enes%20Atay/Downloads/296597.pdf adresinden alındı
- Gillhan, C., & Golden, L. (2009). Re-Branding Social Good: As A New Conceptual Framework. *Proceedings of the Academy of Marketing Studies*, 9-15.
- Güder, N. (2004). *Sivil Toplumcunun El Kitabı*. Ankara: STGP Yayınları.
- Güder, N., & Özel Sektör Gönüllüler Derneği. (2006). *STK'lar İçin Gönüllülük ve Gönüllü Yönetim Rehberi*. Ankara: Sivil Toplum Geliştirme Merkezi.
- Kesgin, B. (2010). *Kamu Sosyal Politikalarında Sosyal Yardım*. İstanbul: Açılım Kitap
- Koray, M. (2005). *Sosyal Politika*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Land, H. (2011). Özgeçelik, Karşılıklılık ve Yükümlülük. P. Alcock, M. May, K. Rowlingson, & B. Özçelik (Dü.) içinde, *Sosyal Politika: Kuramlar ve Uygulamalar* (B. Yıldırım, B. Mercan, O. C. Taştan, O. Tezgel, & Ş. Gökbayrak, Çev., s. 75-84). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Online Etymology Dictionary. (2017, 02 21). *Online Etymology Dictionary*. Online Etymology Dictionary:[http://www.etymonline.com/index.php?allowed\\_in\\_frame=0&search=altruism](http://www.etymonline.com/index.php?allowed_in_frame=0&search=altruism) adresinden alındı
- Palabıyık, H. (2011). Gönüllülük ve Yerel Hizmetlere Gönüllü Katılım Üzerine Açıklamalar. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 90-100.
- Şenkal, A. (2005). *Küreselleşme Sürecinde Sosyal Politika*. İstanbul: Alfa Yayınları
- Talas, C. (1981). *Toplumsal Politikaya Giriş*. Ankara: S Yayınları.
- Til, J. V. (1988). *Mapping The Third Sector: Voluntarism in a Changing Political Economy*. New York: Foundation Center.
- Tokol, A. ve Alper, Y. (2012). *Sosyal Politika*. Bursa: Dora
- TTOK. (2016). *Üniversitede Gönüllü Olmak: Üniversite Öğrencilerinin Gönüllülük Algıları, Eğilimleri ve Deneyimleri Araştırması: İstanbul Üniversitesi Örneği*. İstanbul: GNG Tanıtım.
- Türk Dil Kurumu. (2017, 02 21). [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr). Türk Dil Kurumu: [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_content&view=frontpage&Itemid=1](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1) adresinden alındı
- Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi. (2017, 02 21). İsar. Ankara.
- UNV. (2011). *Dünya'da Gönüllülüğün Durumu Raporu: Küresel Refah İçin Evrensel Değerler*. Art Press, Türkiye: Beyaz Gemi Eğitim Danışmanlık Yayıncılık. 2 20, 2017 tarihinde file:///C:/Users/Enes%20Atay/Downloads/SWVR\_TR.pdf adresinden alındı
- UNV. (2013). *Türkiye'de Gönüllülük: Gönüllülüğün Rolünün ve Katkılarının Keşfedilmesi*. Türkiye: Tasarımhane.
- Yaman, Y. (2003). Gönüllülük Psikolojisi ve Gönüllülük Yönetimi. *Sivil Toplum Dergisi*, 99-107.

## HUKUK ÜZERİNE

Neşet TOKU\*

### ÖZ

Hukukun nasıl tarifi edileceği şüphesiz müşkül bir mesele. Fonksiyonel açıdan hukuk; siyasi düzenlemelerin belirleyici, resmi yorumu veya toplumsal düzenin icbar edici araçlarla temini ya da evrensel-etik bir prensip tarafından fertler arasında cereyan eden ilişkilerin bitarafane tanzimi şeklinde değerlendirilebilir ise de mantık açısından bireysel ya da toplumsal faydaya yönelik rasyonel-uzlaşım sal kurallar mı yoksa kutsal mesajın buyrukları mı ya da akılla keşfedilip, temellendirilebilen rasyonel insan doğasına neyin uyup neyin uymadığını gösteren ve bu nedenle de emredici veya yasaklayıcı olan evrensel norm mu yahut da egemen gücün irade bildirim i mi olduğu hususu hayli tartışmalıdır. Bu makalede, hukuka yönelik farklı tanımlamalar irdelenmeye çalışılacaktır...

**Anahtar Kelimeler:** Hukuk, Pozitif Hukuk, Teokratik Hukuk, Doğal Hukuk

### ON LAW

#### ABSTRACT

How to define the law is undoubtedly a difficult issue. Functional aspect; the law is formal interpretation of political arrangement, or the concluding of relations that occur between the individuals, by means of a universal-ethical principle, or the arrange of social order by means of coercive rules. But; In terms of logic, is law, it a rational-reconciliation rule for individual and social benefit? Or, is the command of the sacred message? Or is it the universal norm is imperative and prohibitive that is discovered by mind which indicates what does and does not suitable the rational human nature? Or is it the will of the sovereign power? This issue is highly controversial. In this article, different definitions for the law will be argued.

**Key Words:** Law, Positive Law, Theocratic Law, Natural Law

Hukukun nasıl tarifi edileceği şüphesiz müşkül bir mesele... Fonksiyonel açıdan hukuk; siyasi düzenlemelerin belirleyici, resmi yorumu veya toplumsal düzenin icbar edici araçlarla temini ya da **evrensel-etik** bir prensip tarafından fertler arasında cereyan eden ilişkilerin bitarafane tanzimi şeklinde değerlendirilebilir ise de mantık açısından bireysel ya da toplumsal faydaya yönelik rasyonel-uzlaşım sal kurallar mı yoksa kutsal mesajın buyrukları mı ya da akılla keşfedilip, temellendirilebilen rasyonel insan doğasına neyin uyup neyin uymadığını gösteren ve bu nedenle de emredici veya yasaklayıcı olan evrensel norm mu yahut da egemen gücün irade bildirim i mi olduğu hususu hayli tartışmalıdır... Bu meseleleri halletmede formel hukuk bilgisi tek başına yeterli değildir... Zira mantıkî tarif hukukla irtibatlı bütün disiplinlerin sistematik bilgisini içermek mecburiyetindedir.<sup>1</sup>

Bu açıdan bakıldığında; temelde beş farklı tanımlama girişiminin mevcudiyetinden söz edilebilir... Bunlardan ilki ve en eskisi **Antik-Yunan** dünyasında **Sofistler**

\* Prof. Dr., Yıldız Teknik Üniversitesi Fen-Ed. Fakültesi İTBB. İstanbul.

<sup>1</sup>Giorgio Del Vecchio, Hukuk Felsefesi, Çev., S. Erman, İstanbul Üniversitesi Yay., İstanbul, 1952.

tarafından temsil edilen rölativist, uzlaşmacı, tarihselci yaklaşımdır... Buna göre; tarih, farklı toplumların farklı evrelerde farklı hukuk anlayışlarına sahip olduklarını göstermektedir... Dolayısıyla evrensel bir hukuk tarifi de evrensel bir hukuk sistemi de yoktur... Var olan yalnızca görelî-uzlaşım sal, pozitif hukuk kurallarıdır... Açık tır ki adaletin doğal bir dayanağı olup olmadığı, yani pozitif hukuk bakımından adil olan şeyin, doğal anlamda da adil olup olmadığı problemini ve aralarındaki tezdadı ilk olarak ortaya koyanlar Sofistlerdir. **Protogoras**'ın; **"İnsan her şeyin ölçüsüdür."** sözü meşhur olup, anlamı, herkesin kendisine göre bir hakikatinin var olduğu, bu nedenle de her yerde ve herkes için geçerli olabilecek bir hakikatin bulunmadığıdır. Sofistlerin bu iddiaları tarihi tecrübeyle doğrulanabilir ise de böylesi izafi bir tavrın akıllı ve vicdanı tatmin etmediği de açıktır... Zira tecrübe dünyasının çelişkilerini temel bir prensip ekseninde bertaraf etmek akıl ve vicdan için kaçınılmaz bir hedeftir... Ne var ki bu izafi tavır, yalnızca **Antik-Yunan** dünyasında da gözlenmemiştir... Günümüz modern toplumlarında hâkim olan utiliteryan, sözleşmecî pozitif hukuk anlayışı, Sofistlerin anlayışından pek de farklı değildir...

Hukukun tarifine yönelik ikinci yaklaşım; hukukun kutsal mesajın buyrukları olduğudur... Bu teolojik anlayışın temel ayırt edici özelliği, hukukî ve siyasi düzenin din ekseninde tanzim edilmesini öngörmesidir. Bir başka ifadeyle, dinin hukuk ve siyaset üzerinde mutlak belirleyiciliğini benimsemek ve onları dine tabi kılmak ana öğedir... Hukukun; kutsal mesajın buyrukları olduğu ve dinin, hukukî ve siyasi düzenin omurgasını teşkil ettiği tezini sistematik bir biçimde savunan ilk düşünür **1120 – 1180** yıllarında yaşamış olan **Piskopos Salisburyli John**'dur... Ona göre; Tanrı'nın hukuku, adaletin kendisidir ve ebedidir. Tanrısal adalet, aynı zamanda eşitliktir. Hukukun gücü kutsal ve insanî tüm şeyleri kapsadığı gibi iyi ya da kötü şeylere de rehberlik eder. Tanrısal hukuk, insanın var oluşuyla birlikte doğal olayların da rehberidir. Hükümdar, tanrısal hukuku temsil ettiği ölçüde onu yargılayacak her türlü dünyevî kuralın zorunluluğundan muaftır. Fakat bu, onun haksız, adaletsiz eylemlerinin hukuka uygun olduğu anlamına gelmez. Sadece hükümdarın, ceza korkusundan değil de adalet sevgisinden dolayı adaleti uygulayacak; toplumun yararını ve her şeyde kendi özel isteklerinden önce diğerlerinin iyiliğini tercih etmesini sağlayacak bir karaktere sahip olması anlamına da gelir. Hükümdarın iradesi, aynı zamanda yargı gücünü de içerir. Çünkü onun kararları adaletle karşıtlık taşımaz. Hükümdarlık gücünün kılıcı, kine ve öfkeye kapılmadan savaşılan barışın kılıcıdır. Zira hükümdar, hukuk gibi, kişisel düşmanlığa yönelmeksizin suçun peşine düşer. Böylece de Tanrı'nın sözleri, hükümdarın yönetimini kuran ve güçlendiren ilimdir. İlimin başlangıcı ise Tanrı korkusudur. Tanrı; "onun dostunun, onun hukukunun koruyucusu" olduğunu söyler. İyilik, Tanrı korkusudur ve Tanrı'dan korkan kişi iyi işler yapar. Bir kral tebaanın, kulların kralıdır ama aynı anda Tanrı'nın da kuludur ve onun görevi, tebaası insanlara sadakatle hizmet etmektir. **Salisburyli John** için, hukuka bağlı kalmak tanrısal bir zorunluluk olduğundan, aynı zamanda yararlı da olan bir durumdur. Yararlılık, **İsa Mesih** tarafından da ifade edilmiştir. Hükümdar bakımından hukuka bağlılığın yararı ve mükâfatı ise krallığın, babadan oğula irsi intikalidir. Ebeveynin doğruluğu ya da fazileti, çocukların başarısını sürdürecektir, daha sonraki nesillerin iyi talihi de atalarının günahlarının kökleşmesini engelleyecektir. Tanrı, insanı krallık gücünün doruklarına çıkararak yücelttiğinde, ona çocuklarının soyundan ebedî bir krallık sözü vermiştir. Tanrı; *"Eğer senin*

*çocukların gönderdiğim emirleri tutarlarsa, onlar ve onların çocukları senin saltanatına oturacaklar ve senin saltanatını devam ettireceklerdir. Onların zürriyetini ebediyen sürdüreceğim ve onların saltanatını cennet günleri haline getireceğim. Fakat eğer onların çocukları benim hukukumdan ayrılırlar ve benim koyduğum düzenin dışına çıkarlarsa ve eğer benim hükümlerimi kirletirler ve emirlerimi tutmazlarsa o zaman günahlarını güç kullanarak cezalandıracağım*”, demiş ve böylece krallık gücünün, bir aileden diğerine verileceğini belirtmiştir. Bu, Tanrı'nın hukukumdan ayrılanların varislerinin soyunun tükeneceğini ve başarının, adalet ve imanın varislerine intikal edeceğini göstermektedir. **Salisburyli John**'un dünyevî iktidarı teolojik hukuka bağlı kılma çabası, meşru otorite olarak gördüğü hükümdar ile iktidarını güç ve baskı üzerine kuran tiran arasında bir ayrıma da izin verir. Bu ayrım, Ortaçağ siyasal düşüncesinde pek de önemsenmeyen “siyasal iktidara karşı boyun eğme yükümlülüğü” problemine de ışık tutmaktadır. **Salisburyli John**'un dünyevî iktidarın meşruiyetini tanrısal hukuka dayandıran yaklaşımının, bu anlamda Ortaçağ siyasal düşüncesine önemli katkılar sağladığı söylenebilir. **Salisburyli John**, dünyevi iktidarın da dini iktidarın da kaynağının Tanrı olduğunu ve Tanrı'nın bu iki iktidarı simgeleyen iki kılıcı da Kiliseye verdiği düşüncesindedir. Bu düşünce, hükümdar ile tiran arasındaki temel farkı ortaya koymaktadır. Her iki kılıca da sahip olan **Kilise**, dünyevî iktidarı temsil eden kılıcı, hükümdarın eliyle kullanır, böylece hükümdar, Kilisenin ve rahiplerin yapmasına gerek olmayan işlerle ilgilenen bir temsilci haline getirilir. Dolayısıyla Tanrı'nın ve Kilisenin buyruklarına uymayan bir hükümdarın iktidarı meşru olmadığından böyle bir hükümdar, tiran haline gelmiş demektir. Tiran ile hükümdar arasındaki başlıca farklar da şunlardır: Hükümdar tanrısal hukuka itaat eder ve insanları tanrısal hukuk çerçevesinde yönetir. Hükümdarın toplum üzerindeki idaresini sağlamlaştırması, tanrısal hukukun faziletidir. Fertler sadece kendi özel ilişkilerinden mesulken, hükümdar bütün toplumun sorumluluğunu yüklenir. Bundan dolayı haklı olarak bütün tebaanın gücü ona verilir ve onun ellerinde toplanır. Onun diğerlerine karşı üstünlüğü de buradan kaynaklanır. Tiran, güce dayalı hükümdarlık yoluyla insanlara baskı yapan, buna karşılık hükümdar, hukuka bağlı kalarak yöneten kişidir. Hukuk, Tanrı'nın armağanı, hakkaniyet modeli, bir adalet standardı, kutsal iradenin sureti, iyiliğin koruyucusu, insanlar arasındaki birlik ve dayanışmanın bağı, görevleri tanımlayan bir kural, kötü alışkanlıklara ve yok edici kişilere karşı bir engel, şiddetin ve bütün yanlış işlerin cezalandırılmasıdır. Hükümdar, ilahi hukuk ve insanların özgürlüğü için savaşır; tiran ise hukuku, insanları köleleştirmek için kullanmaktan başka hiçbir şey düşünmez. Bu yüzden hükümdar, kutsallığın bir çeşit görüntüsüdür. Hükümdar, Tanrı'nın sureti olarak sevilir, hürmet duyulur ve aziz tutulur. Tiran ise günahkârlığın görüntüsüdür. Tiranlığın kaynağı günahdır ve zehirli bir kaynaktan gelir. Bu niteliklerle karakterize edilen bir tiranın, başka bir yol bulunamaması halinde kılıçtan geçirilebileceği, rahatlıkla söylenebilir.<sup>2</sup> **Salisburyli John**'un tiran ile hükümdar arasında yaptığı ayrım ve tiranın öldürülmesini meşru gören düşünceleri, gerek kendi dönemi gerekse günümüz açısından hayli önemlidir. Bu açıdan bakıldığında; mutlak itaate karşı şarta bağlı itaatin ve adaletin önemine vurgu yapan ilk düşünürün de siyasî otoritenin kaynağının tanrısal adalet olması

<sup>2</sup>John of Salisbury, The Statesman's Book of John of Salisbury -Policraticus- Trans. J. Dickinson, Russell & Russell, New York, 1963.

gerektiğini savunan ilk teologun da tirana karşı direnmenin, barışçıl bir yol bulunamaması halinde bir hak olarak düşünölebileceği görüşlerini ortaya atan ilk teorisyenin de **Salisburyli John** olduğunu söylemek hayli isabetli olacaktır.<sup>3</sup> Ortaçağ Hıristiyanlığına ait bu tasavvurun şöyle ya da böyle bütün dinler için geçerli olduğunu söylemek mümkün ise de modernitenin inşasıyla birlikte uygulanabilir olmaktan çıktığını söylemek de herhalde kolaylıkla yanlışlanamayacaktır...

Hukukun tarifine yönelik üçüncü yaklaşım; hukukun güçlü olanın iradesi olduğudur... Buna göre de hukuk, muayyen bir iradeden kaynaklanmaktadır ve bu irade, dünyada ya da belirli bir toplulukta yaşayanların en güçlüsünün iradesidir. Bu gücün maddimi yoksa zihni olduğu gereksiz bir ayrıntı olup, önemli olan egemenliğin tesisidir. En güçlü olanın iradesinin neyi emrettiği ya da emretmesi gerektiği itaat ettirilenlerce sorgulanabilecek bir husus da değildir... Şüphesiz "**en güçlü**", zorba tiran, diktatör ya da hükümdar olabilir. Dolayısıyla hukuku meydana getiren egemenlik ve devleti de egemen olan yaratır. En güçlü olanın hoşuna giden her şey, maddi ya da zihni, doğru ve haklıdır. Yani hukuk; egemene nispetle, sürekli olarak değişebilen bir kanı olup, keyfi bir iradenin ifadesidir. Böyle bir rejimde egemen, dilediği gibi hareket edebilir ve niteliği ne olursa olsun, onun bütün eylemleri de hukuk kuralıdır. Bu tanımlama Sofistlerin anlayışının farklı bir versiyonu olup, onlardan yaklaşık iki bin yıl sonra, modern siyaset felsefesinin kurucu babalarından sayılan İtalyan düşünür **Machiavelli** tarafından yeniden seslendirilmiştir. **Machiavelli**'ye göre, hukuku yaratan devlettir ve devlet yoksa hukuk da yoktur. Ancak devlet de egemenin iradesinden başka bir şey değildir. İradesi hukuk olan egemen tabi olunan, itaat ettirilenlerse tebaadır. Egemenin kişisel menfaatleri devletin menfaatleri anlamını taşır. Hukukun uygulama alanı da egemenin nüfuz bölgesinin sonuna kadardır.<sup>4</sup> **Fransa Kralı XIV. Louis**'in "**Devlet demek, ben demektir.**" sözü, bu anlayışın en tipik örneğidir... "*İnsan; tabiatı icabı sosyal bir varlık değildir, aksine yalnızca kendi çıkarlarını düşünen egoist bir varlık olduğundan, hemcinsleriyle daima savaş halindedir ve bu savaş halinin tehlikeleri nedeniyle güvenliğini sağlamak üzere, mecburen sosyal hayata geçmiştir ve bunun içindir ki düzeni sağlayacak olan Devlet de mutlak güce istinat eder. Güç, hukukun yaratıcısıdır.*" diyen **Thomas Hobbes**<sup>5</sup> da **Machiavelli** gibi aynı noktaya işaret etmektedir. Mutlakiyetçi hukuk anlayışı denilen bu yaklaşım; kendisini meşru göstermek için, zaman zaman egemenliği Tanrı'nın lütfuyla elde ettiğini söylemiş ve Tanrı'ya karşı sorumlu olduğunu da ileri sürmüştür... Açıkçası hukukun egemen gücün iradesine eşit olduğunu iddia etmek, hak ile haksızlık arasında dolayısıyla da adaletle adaletsizlik arasında bir farkın bulunmadığı anlamına gelmektedir ki bu tamamen menfi bir nitelemeyi içermekte yani hukukun bizatihi hiç bir esası ve kıymeti bulunmadığını anlatmaktadır... Oysaki gücün ya da cebrin her hangi bir meşruiyet kriterine tabi olmaksızın hüküm ifade etmesi, hukuk mefhumunun hiç bir tesir icra etmeyeceği manasını taşımaktadır... Bu itibarla, herhangi bir hukukun yokluğu tasavvur edilse bile şayet bir hukuk mevcut ise bu, mantıken onun kuvvete-güce üstün olduğunu ima eder... Haddizatında bir

<sup>3</sup>W. Ebenstein, Siyasi Felsefenin Büyük Düşünürleri, Çev., İsmet Özel, Şule Yay., İstanbul, 1996.

<sup>4</sup> Machiavelli, Prens, Çev., A. Tolga, Say Yay., İstanbul, 2009.

<sup>5</sup> Thomas Hobbes, Leviathan, Çev., S. Lim, YKY, İstanbul, 1993.



emrin cebren uygulanması onun hukuki bir kritere uygun olduğunu da asla gösteremez...

Hukukun tarifine yönelik dördüncü yaklaşım; hukukun beşeri akılla keşfedilip, temellendirilebilen; rasyonel insan doğasına neyin uyup neyin uymadığını gösteren ve bu nedenle de emredici veya yasaklayıcı olan evrensel, doğal norm olduğudur... Doğal norm ya da hukuk, her zaman ve her yerde, aşağı-yukarı herkes için aynı olan, ancak yazılı olmayan hukuktur. Daha açığı doğal hukuk, salt insan aklı tarafından tasdik ve tespit edilebilen insanlığın genel ahlak prensiplerinin bir bütünüdür. Bundan ötürü doğal hukuk, muayyen bir toplumun formel, legal yasaları anlamındaki pozitif hukuktan farklıdır. Haddizatında sivil-pozitif hukuk, kendi doğası veya gücü sayesinde değil, otoriteye itaati ve toplum barışını korumayı emreden doğal hukuk sayesinde bağlayıcıdır.<sup>6</sup> Aklın keşif gücü sayesinde, doğal hukuk zaman zaman “**vicdan**” olarak da adlandırılır. Yani, ahlakî norm olarak doğal hukuk, vicdani bir uygulamadır. Kısacası doğal hukuk, insan aklı tarafından keşfedilen eşyanın tabii düzenidir. İnsanların, “**vicdan**” gibi bir takım prensiplere sahip görünmesi -ki hukuk bilgisinin şekillenmesi ve kodifikasyonu bu prensiplere bağlıdır- doğal hukukun varlığını gösteren inkâr edilemez bir delildir. Mesela; küçük çocukların oyunlarında dürüstlük (**Fair Play**) talep etmeleri; gençlerin ve yetişkinlerin ilişkilerinde daima altın kuraldan (**Golden Rule**) bahsetmeleri, bu nevi spontane talepler, doğal hukukun apaçık delilidir. Doğal hukukun bu türden örnekleri “doğal bilgi ya da doğuştan bilgi” olarak da adlandırılabilir. Yani:

- Doğal hukuk, insan doğasına ait duygulardan kaynaklanan unsurlarla kaplıdır.
- Doğal hukuk, gerçeklikle zihnin doğrudan bağlantısıdır.
- Doğal hukuk, hakikatin bir doğrudan tecrübesidir.
- Doğal hukuk, her zaman yazıyla ifade edilmez.
- Doğal hukuk, herkes tarafından keşfedilemez.

Bu çerçeveden hareketle, doğal hukuk ilkelerinin kesin bir formülasyonunu yeniden vermek gerekirse şunları söylemek mümkün gözükmektedir: Doğal hukuk, insanı doğasına ait “**Sağduyu**” olarak kabul edilebilir. Dolayısıyla da toplumda cari olan yasaların, yani pozitif hukukun doğru kodifikasyonuna yönelik en temel prensiplerin kaynağıdır. Bu prensipler, iyi nosyonu üzerine temellendirilir. Bu iyi (**The Good**), akla göre iyi olmak zorundadır. Kötü (**Evil**) de akla aykırı olandır. “**İyi yap ve kötünden sakın.**” prensibi nadiren ifade edilse de daima o çerçevede eylemde bulunulur. Temel hakikate işaret eden bu prensipler, aynı zamanda temel moral değerlerin nasıl meşrulaştırıldığını da gösterir. Doğal hukuk; toplum içerisinde yaşamak için lüzumlu olan; “**Kendinize yapılmasını istediğiniz şeyleri başkalarına da yapınız. / Kendinize yapılmasını istemediğiniz şeyleri başkalarına da yapmayınız.**” ilkesinin ve başkalarının zararlarından sakınmak üzere “**müdafa-i nefs / self defense**” gibi ilkelerin de kaynağıdır. Değiştirilemez olan bu prensipler oldukça genel yapıdadır ve her insanın doğasında mevcuttur. Ancak yine de denilebilir ki doğal hukuk hakkında bilinenler, özellikle ayrıntılar, ikincil ilkeler dikkate alındığında asla tamamlanmış, nihai aşamaya ulaştırılmış da değildir...

<sup>6</sup>J. Locke, *Essays On The Law Of Nature*, Ed. W. Von Leyden, Oxford Uni. Press, Oxford, 1958.

Tarihî tezahürleri itibariyle doğal hukukun birkaç formundan bahsedilebilir. Öğretinin ilk klasik formülasyonunun **Sokrates**, **Platon** ve **Aristoteles** çizgisi tarafından temsil edildiğini söylemek mümkündür. Sofistlerin tahkir ettiği; her yerde ve her zaman geçerli bulunan ve rasyonaliteyle keşfedilen tanrısal yasalara saygıyı öğreten öncü düşünür **Sokrates** olmuştur. Sokrates'e göre mer'î olabilmesi için pozitif bir kurala ve yazılı bir metne ihtiyaç duymayan ebedi ve ezeli bir adalet vardır. Bu nedenden ötürüdür ki cehaleti sebebiyle kötü olan insanların kanunları ihlalini teşvik etmemek adına, iyi insanlar kötü kanunlara dahi itaat etmelidirler... **Platon**'a göre de gayesi; bütün uygulamalarıyla mahza hayrı harekete geçirmek olan Devlete itaat bir vecibedir. Ferdin, Devlete tebaiyetinin gerekçesi, kendi kendine yeter ölçülerde mükemmel olmayışıdır. Zira kendi kendine yeten, her şeyi massedip, her şeye hükmeden yegâne mükemmel varlık yalnızca Devlettir. Adalet de zaten, umumi gaye bakımından herkesin kendisine düşen görevi ifa etmesi olup bu da tabiat-doğa tarafından tayin edilmiştir. Altın doğadakilerin yönetici; gümüş doğadakilerin koruyucu; tunç-bronz doğadakilerin de üretici olmaları mukadderdir. Bunu realize edebilecek siyasal sistemse altınla gümüşün ya da gümüşle bronzun eşitliğini savunan demokrasi değil, bilginin aristokrasisidir.<sup>7</sup> **Platon**'un öğrencisi **Aristoteles** için de Devlet, külli saadet ve fazilet gayesini güden tabii-doğal ve mükemmel bir birliktir. İnsan, tabiatı icabı siyaset hayatına katılmış, "**zoon politikon**" bir varlıktır. Devlet nasıl ki mantıken fertlerden önce vardır, zira vücuttan ayrılmış canlı bir organ tasavvur edilemez, doğal-tabii kurallar da rasyonel olarak pozitif kurallardan önce vardır. Doğal-tabii kuralların muhtevası adalet, adaletin muhtevası da eşitlikdir. Ancak eşitlik farklı şekillerde uygulanmaktadır. **Dağıtıcı adalet**, onurun ve mülkiyetin taksiminde tatbik edilirken; **düzeltilici adalet**, karşılıklı münasebetlerin tanziminde tatbik edilir. Dağıtıcı adalet; bir arada yaşayanlardan her birinin liyakat ve ehliyetine göre pay almasını gerektirirken; düzeltilici adalet, zarar veya kazancın şahsi nitelikler aynı addedilerek ölçülmesini gerektirir. Bilgilerle cahillerin aynı kefeye konulup, eşit sayılması ne kadar **dağıtıcı adalet**e aykırıysa; suç ve ceza şeklindeki münasebetlerde de aynı kefeye konulmayıp eşit sayılmaması o kadar **düzeltilici adalet**e aykırıdır.<sup>8</sup> Platon'dan farklı olarak, Aristoteles'e göre; adaleti gerçekleştirebilecek olan sistemin zorunlu-muayyen bir formu yoktur. Hâkimiyeti elinde tutanlar bunu herkesin hayrına kullandıkları takdirde krallık da aristokrasi de anayasal demokrasi (politeia) de pekâlâ muteber form olabilir. Doğal hukuk öğretisinin ikinci formülasyonu da **Stoahlar**'a aittir. Stoahlar'a göre, evren, akıl ya da akıl prensipleri tarafından yönetilir. Ayrıca, akıl sahibi bütün insanlar da bu ilkeye dâhil olduklarından, bu nedenle doğal hukuku bilebilir ve ona itaat edebilirler. İnsanlar, herhangi bir dîşsal zorunluluktan ötürü değil, özgür irade sahibi olduklarından, hukuka itaat ederler. Eğer insanlar akla uygun bir şekilde hareket ederlerse o takdirde doğayı izlemiş olacaklardır. Klasik formülasyonlardan bir diğerini seslendiren; Romalı hukukçu **Çiçero** da doğal hukuk kurallarını şu şekilde sıralar: 1- Tanrı'ya karşı tapınma görevi (**religio**). 2- Aileye ve vatana karşı saygı borcu (**pietas**). 3- Topluma hizmet eden insanlara karşı minnet borcu (**gratia**). 4- Büyüklere karşı saygı (**observantia**). 5 - Haksızlığa karşı savunma hakkı (**vindicatio**). 6- Sözünde durma vazifesi (**veritas**)... Klasik Romalı hukukçu

<sup>7</sup>Platon, Devlet, Çev., S. Eyüboğlu – M. A. Cimcoz, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1985.

<sup>8</sup>Aristoteles, Politika, Çev., M. Tunçay, Remzi K., İstanbul, 1990.

**Ulpianus** da kuralları üç temelde toplar: 1- Dürüst, namuslu yaşamak (**honeste vivere**). 2- Kimseye zarar vermemek (**alterum non laedere**). 3 - Herkese kendisine ait olanı vermek (**suum cuique tribuere**)... Rönesans dönemi formülasyonlarının ilk örneği, Hollandalı hukukçu **Hugo Grotius**'a göre de doğa ve akıl uyum içerisindedir. İnsan doğası yalnızca akledilebilen değil, aynı zamanda sosyal bir niteliği de içerir. Sadece “**akıl tarafından dikte edilen**”, hayata yönelik kurallar doğaldır (**natural**). Yani, doğal hukukun kaynağı tanrısal hukuk değil, insan aklıdır. Haddizatında Tanrı'nın dahi rasyonel doğal hukuka riayet ettiğini söylemek mümkündür. Mesela, “2+2=4” önermesi Tanrı için dahi geçerlidir.<sup>9</sup>

Doğal haklar konseptinin kaynağı da şüphesiz doğal hukuk teorisidir. İnsanların doğal bir takım haklara sahip olduğu iddiasını temellendiren **Aydınlanma**'nın ilk büyük düşünür **John Locke**'a göre, doğa durumundaki insanlar; özgür ve eşit durumdaydılar ama onların özgürlük ve eşitlikleri emniyet altında değildi. Sivil-toplumsal bir hayat kurmaya karar verdiklerinde bazı haklarını devlete devretmelerinin nedeni, sadece kendi güvenlikleri ve ortak yararlarıdır (**common good**). Bununla birlikte, her birey, sivil-topluma katılmakla birlikte doğal hukuktan kaynaklanan **hayat, hürriyet, mülkiyet, güvenlik** gibi temel haklarını asla devretmez.<sup>10</sup> **Amerikan** ve **Fransız** devrimlerinin felsefi temellerini oluşturan en önemli düşünce de işte bu doğal haklar teorisi olmuştur. Doğal hukuk teorisi, on dokuzuncu yüzyılda, kapitalizmin baskılarıyla nüfuzunu kaybetmiş ve yerini utiliteryanizm, pozitivizm, materyalizm ve tarihsel hukuk okulu gibi akımlara bırakmış ise de yirminci yüzyılda totaliteryanizmin yükselişine bir reaksiyon şeklinde de olsa, hemen hemen bütün dünyada “**insan hakları**”na yönelik ilgiyi artırmak amacıyla itibarına yeniden kavuşmuştur... Günümüzde “**hukuk devleti**”nden söz edilebiliyorsa şüphe yok ki bu da doğal hukukun ebedi ve ezeli etik bir kural, “**eternal rule**” olarak kabul edilmesi sayesinde.

Hukukun tarifine yönelik beşinci yaklaşım da hukukun; milletin / halkın “**genel irade**”si olduğudur. Bu anlayışa göre de hukuk; bir iradedir ancak bu irade Tanrı'nın ya da güçlü olanın iradesi değil, milletin/halkın genel iradesidir. Genel irade tezi **J. J. Rousseau**'ya aittir. Rousseau'nun hareket noktası şu sorulardır: Toplumsal ve siyasal hayat, doğal bir durum mudur? Nasıl oluyor da birlikte yaşayan insanlardan bazıları kendilerini diğerlerinin doğal efendisi sanmaktadır? Acaba insanlardan kimisi doğadan efendi, kimisi de doğadan köle olabilir mi? Bu tür soruları cevaplandırırken **Rousseau**, toplumsal ve siyasal hayatın doğal bir zorunluluk olmadığı argümanını esas alır. Ona göre şayet birlikte yaşanılan doğal bir hayattan bahsedilecekse, belki bu sadece aile için geçerli olabilir. Aslında varlığını sürdürme noktasından bakılırsa aile için bile doğal bir zorunluluk söz konusu değildir. Kadın ve erkeğin bir araya gelmeleri ve çocukların anne babaya büyüyünceye kadar bağımlı kalmaları doğal ise de belli bir aşamadan sonra ailenin devamı da mensuplarının rızalarıyla sağlanır. Bir başka ifadeyle aile varlığını sürdürüyorsa bu, aleni ya da zımnî bir “**sözleşme**”nin eseridir. Toplumsal ve siyasal hayata gelince, onun varoluşunun da devamlılığının da doğallıkla hiçbir bağlantısı yoktur. Toplumsal ve siyasal düzen, bütün öbür hakların temeli olan

<sup>9</sup>Ernest Hirş, Hukuk Felsefesi ve Hukuk Sosyolojisi Dersleri, B.T.H. Araştırma Enstitüsü Ankara, 2001.

<sup>10</sup>John Locke, Two Treatises of Government, Ed. Peter Laslett, Cambridge Uni. Press, Cambridge, 1994.

kutsal bir hak ise de hiç de doğadan gelme değildir, sadece ve sadece “sözleşme”lere dayanmaktadır. Mesele bu sözleşmelerin niçin yapıldığını bilmektir. **Rousseau**, doğal olmayan bir hayat tarzına, insanların niçin kendi rızalarıyla sözleşip karar verdikleri sorusunu diğer sözleşme teorisyenleri gibi, “doğa durumu” varsayımından hareketle cevaplandırmaktadır. Doğa durumu, bedensel ve zihinsel kabiliyetleri itibarıyla “doğal eşitsizlik”lerine rağmen, her insanın doğadan özgür bulunduğu ve doğayı eşit paylaştıkları, uyulan tek yasanın da “varlığını korumak” olduğu, aralarında barış ya da savaş yapacak kadar yoğun ilişkilerin kurulmadığı bir hayat tarzıdır. Böyle bir hayat tarzı, “özel mülkiyet”in ortaya çıkışıyla birlikte ve insanların tek başlarına varlıklarını koruyamamaları nedeniyle değişmek, dönüşmek zorunda kalmıştır. İnsanların kendilerini korumak için yapabilecekleri tek şeyse şüphesiz güçlerini birleştirmektir. Bu güç birliği de elbette ki birçok kimsenin bir araya gelmesiyle mümkündür. Üyelerinden her birinin canını ve malını, ortak güçle savunup koruyacak olan öyle bir toplum biçimi inşa edilecektir ki orada herkes herkesle birleştiği halde yine hem kendi buyruğunda kalacak hem de eskisi kadar özgür olacaktır. Ayrıca bu bağlanmada herkes bütün haklarını kayıtsız şartsız topluma devredeceğinden, kurulan bu birlik olabildiğince tam olacak, herkes her şeye hem birlikte hem ayrı ayrı sahip olacak ve hiçbir üyenin isteyebileceği ilave bir hak da kalmayacaktır. Kısacası sözleşmeyle inşa edilen “sivil-siyasal durum”da kendini kamuya bağlayan herkes hem hiç kimseye bağlanmamış olacak hem de kendi üzerinde başkasına tanıdığı hakların aynıını elde edecek ve yitirdiğinin karşılığında, elindekini korumak için daha çok güç kazanmış olacaktır. Bir başka ifadeyle “toplum sözleşmesi”; herkesin bütün varlığını ve bütün gücünü birlikte, “genel irade”nin emrine vermesi ve yine herkesin genel iradenin ayrılmaz bir parçası haline gelmesidir. Rousseau; toplum sözleşmesinin boş bir laf olarak görülmemesi için bütün öbür bağlantıları pekiştiren şu bağlantıyı kendiliğinden içermesi gerektiği kanaatinde: Kim “genel irade”ye itaat etmemeye kalkıştırsa bütün topluluk onu genel iradeye saygıya zorlayacaktır. Bunun anlamı, o kimse yalnızca “özgür” olmaya zorlanacak, demektir. Genel irade bir tek bireyin, bir tek grubun bir tek sınıfın iradesi olmadığından “kuvvetler ayrılığı”na da gerek yoktur. Çünkü egemenlik kayıtsız şartsız millete aittir... Kısacası Rousseau'nun temel kabulü; insanın doğal olarak özgür olduğu ve özgür iradesiyle hukuku ve devleti inşa ettiğidir. Bu nedendir ki doğadan özgür olan insan, yalnız hukukun konusu değil, yani hukuk kurallarına muhatap değil, aynı zamanda hukuk kurallarını yaratan, yani hukukun failidir. Özgür insan, hukuk kurallarını meydana getiren genel iradeye katılırsa, hukuk kuralının hem "obje"si, hem de "süje"si olur. İnsan, özgür doğduğu için, bu özgürlüğünü sınırlayacak olan kanunların yapılmasına elbette katılacaktır. Öte yandan; insanın kendi özgürlüğünü kendi isteğiyle sınırlaması, onun özgürlükten yoksun bir varlık olacağı anlamını da taşımaz. Çünkü kendi özgürlüğünü, kendi isteğiyle sınırlamıştır. O halde "**doğal haklardan olan özgürlüğün sınırı, başkalarının özgürlüğünün sınırınıdır**". Yani sınır kavramı, özgürlük kavramının içerisinde. Kısacası hukuk, Tanrı ya da hükümdardan değil, özgür olan fertlerin bütününe iradesinden ileri gelmektedir. Ancak bu "bütün", dünyadaki insanların hepsi demek de değildir. Bu, bir toplum içerisindeki fertlerin bütünüdür. Doğadan özgür olan insan, hukukun yaratılmasına katılınca kendi doğal özgürlüğünü yitirirse de bunun yerine sivil ve gerçek özgürlüğünü kazanır. Bir başka ifadeyle; sınırını bireyin gücünde bulan doğal özgürlüğe karşılık, genel iradeyle

sınırlandırılan siyasal özgürlük; güvencesi bireysel güç olan sahiplenmeye karşılık, güvencesi genel irade olan özel mülkiyet ve doğal eşitsizlik yerine, hukukî eşitlik.

İnşa edilen toplumda “**genel irade**” argümanının problem teşkil edebileceğini düşünenlere karşı **Rousseau**, şu açıklamayı yapar: Doğadan özgür olan bireylerin kendi rızalarıyla yaptıkları “**ilk sözleşme**”, “**oybirliği**” ile gerçekleştirilmiştir. Özü gereği oybirliği ile onanmak istenen bir tek yasa vardır o da “**ilk sözleşme**”dir. Toplum halinde birleşme isteği, özgürce karar verilen bir iştir. Her insan özgür ve kendi kendisinin efendisi olarak dünyaya geldiği için, hiç kimse onu isteği dışında buyruk altına sokamaz. Bir kölenin oğlu kendisi gibi köle doğar demek, insan olarak doğmadığını ileri sürmektir. Toplum sözleşmesi yapılırken ona karşı çıkanlar bulunursa da onların karşı çıkmaları sözleşmeyi geçersiz kılmaz, sözleşmeye katılmalarına engel olur sadece. Bunlar yurttaşlar arasında yabancı durumuna düşerler. Devlet kurulduktan sonra ise onun sınırları içerisinde oturanlar, sözleşmeyi kabul etmiş sayılırlar. Devletin sınırları içerisinde oturmak da tabiatıyla onun yasalarına boyun eğmeği gerektirir. Özetle ilk sözleşmeyle birlikte çoğunluğun oyu, diğer yurttaşların hepsini her zaman bağlar. Bu durum, sözleşmenin gerektirdiği bir sonuçtur elbette. Gerçi bu, genel iradenin temel özelliği çoğunluk iradesidir, demeye geliyor ama çoğunluk da olmadı mı o zaman insan hangi tarafı tutarsa tutsun, artık toplumsal hayat diye bir şey kalmaz. Netice itibarıyla “**genel irade**”, uygulamada çoğunluk anlamını taşımaktadır.<sup>11</sup>

Şüphe yok ki Rousseau'nun sözleşmeyle inşa edilecek topluma yönelik söylemiş olduğu şeyler çok tartışmalıdır. Mesela; herkes bütün haklarını kayıtsız şartsız topluma nasıl devredebilir? Kurulan bu toplumda herkes her şeye hem birlikte hem ayrı ayrı nasıl sahip olabilir? Toplum var diye, hiçbir üyenin isteyebileceği ilave bir hak nasıl kalmaz? Genel irade özgürlükçü bir biçimde nasıl temellendirilebilir? İnsanlar “özgür” olmaya nasıl zorlanabilir? Çoğunluğun kararı, herkesin kararı anlamına nasıl gelebilir? Bu gibi soruların cevabı maalesef, oldukça muğlaktır... Rousseau'nun iyi niyetinin aksine, genel irade tabiri modern dünyada çoğu zaman diktatörlükleri, halk egemenliği gibi göstermek üzere bir manipülasyon aracı olarak kullanılmıştır. Seküler çağda birçok ülkede diktatörün iradesi, daima milli irade, yani halkın iradesi tarzında sunulmuştur. Bunun nedeni, diktatörün gücü nedeniyle fiilen egemenlik sahibi olması ve manipülasyonlarla kendi iradesini halka yüklemesidir. Maalesef bu da normatif hukuk mekanizması aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Rousseau, “**hukuk devleti**” gibi bir siyasal anlayıştan yoksun olduğu için, hukukî meşruiyeti çoğunluk, yani genel irade bağlamında çözülemeye çalışmaktadır. “Hukuk devleti” nosyonu dikkate alındığında, Rousseau'nun iyimser oybirliği görüşü de “**genel irade**” görüşü de kabul edilemez... Egemenlik; kayıtsız-şartsız değil, kayıtlı-şartlı “genel irade”nin olmalıdır. O kayıt-şart da şüphesiz “**hukuk devleti**” ilkeleridir...

Tarihi veriler hukukla ilgili farklı tanımlama girişiminin mevcudiyetinden söz etse de insani tecrübe ve şuur yine de hukuk fikrini mutlak olarak tasavvur etmek ihtiyacındadır. Haddizatında tüm bu farklılıklar hukuku iradeye endeksleyen pozitif hukukun ve rasyonaliteye endeksleyen doğal hukukun türevlerini yansıtmaktadır. Kalkış noktalarının çeşitliliğinden bağımsız olarak, hukuk tarihinde bir ilkesel karşıtlığın her zaman hüküm sürdüğü görülür. Bu karşıtlık basit olarak, insan

<sup>11</sup>J. J. Rousseau, Toplum Sözleşmesi, Çev., V. Günyol, Adam Yay., İstanbul, 1994.

doğasının öz niteliği konusunda ileri sürülen şu iki seçenekte kendini gösterir; insanın öz niteliği akılda mı iradede mi? Hukuk düzeni elbette tarihsel bir veridir ve elbette ki hukuk kuralları toplumsal hayatın değişimine göre şekillenir. Ancak, verili dünyaya tabi olmayan akıl ve akıldan kaynaklanan adalet, özgürlük, eşitlik, güvenlik gibi hukuk idealleri de evrensel-kültürel hukuk düzeninin yaratılması için mutlak bir tanımlamaya muhtaçtır. Keyfi bir hukuk sistemi arzu edilmediği takdirde, pozitif hukuk doğal hukukla aynı kaynağa bağlanmalı ve hukukun tanımsal tekliği sağlanmalıdır.

## KAYNAKÇA

- Aristoteles, (1990), *Politika*, Çev., M. Tunçay, Remzi K., İstanbul.
- Ernest Hırş, (2001), *Hukuk Felsefesi ve Hukuk Sosyolojisi Dersleri*, B.T.H. Araştırma Enstitüsü Ankara.
- Giorgio Del Vecchio, (1952), *Hukuk Felsefesi*, Çev., S. Erman, İstanbul Üniversitesi Yay., İstanbul.
- J. J. Rousseau, (1994), *Toplum Sözleşmesi*, Çev., V. Günyol, Adam Yay., İstanbul.
- J. Locke, (1958), *Essays On The Law Of Nature*, Ed. W. Von Leyden, Oxford Uni. Press, Oxford.
- John Locke, (1994), *Two Treatises of Government*, Ed. Peter Laslett, Cambridge Uni. Press, Cambridge.
- John of Salisbury, (1963), *The Statesman's Book of John of Salisbury -Policraticus- Trans. J. Dickinson, Russell&Russell, New York.*
- Machiavelli, (2009), *Prens*, Çev., A. Tolga, Say Yay., İstanbul.
- Platon, (1985), *Devlet*, Çev., S. Eyüboğlu – M. A. Cimcoz, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Thomas Hobbes, (1993), *Leviathan*, Çev., S. Lim, YKY, İstanbul.
- W. Ebenstein, (1996), *Siyasi Felsefenin Büyük Düşünürleri*, Çev., İsmet Özel, Şule Yay., İstanbul.

## OSMANLI DÖNEMİNDE SAĞLIK TURİZMİ: KEPEKLER KAPLICASI ÖRNEĞİ

Engin ÇAĞMAN\*

### ÖZ

Anadolu'da kaplıcaların çok eski dönemlerden beri varlığı ve yaygın olarak kullanıldığı bilinmektedir. Bu kaplıcalardan biri de Bandırma-Balıkesir yolu üzerinde, günümüzde Susurluk'a 20 kilometre mesafede, hem sıcak sulardan hem de çamurlu bataklıklardan oluşan Kepekler kaplıcasıdır. Tarihi geçmişi Cenevizliler dönemine kadar giden kaplıcanın öneminin ve sağlık turizmi potansiyeli taşıdığına farkına varılması ise ancak 19. yüzyılın sonlarına tesadüf eder.

Özellikle romatizmal ve cildi hastalıklarının tedavisi için faydalı olan Kepekler kaplıcasına 1892 yılında İstanbul'dan bazı hastalarla birlikte gönderilen bir doktor ve bir kimyager burada hem hastalıkların seyrini gözlemlemiş ve hastaların çoğunun iyileştiğini müşahade etmiş; hem de suların ve çamurlu bataklığın analizlerini yaparak rapor halinde resmi makamlara sunmuştur. Raporu inceleyen Osmanlı devlet ricali, harap ve bakımsız durumda olan Kepekler kaplıcasının imar, inşa ve işletimi konusunda gelen önerileri tartışmıştır.

Makalenin amacı, Kepekler kaplıcasının bundan yaklaşık 125 yıl öncesindeki durumunu ortaya koyan ve bir kaplıca işletmesinin nasıl yapılması gerektiğine dair ilginç ve modern yaklaşımlar içeren bu rapor bağlamında Osmanlı Devleti'nin sağlık turizmine yaklaşımını irdelemektir.

**Anahtar Kelimeler:** Kepekler kaplıcası, sağlık turizmi, kaplıca işletmesi

### HEALTH TOURISM IN OTTOMAN PERIOD: SAMPLE OF KEPEKLER THERMAL SPRINGS

### ABSTRACT

Thermal springs are known to have existed and widely used in Anatolia since the Antiquity. One such example is the thermal baths of Kepekler, located on the Bandırma-Balıkesir highway and 20 km to the north of Susurluk district, consisting of both thermal waters and therapeutic mud. With his history dating back to the time of Genoese colonization, the locality's importance and tourism potential was, however, realized only in the late 19th century.

As the thermal springs in question was reported to have curative effect upon rheumatic and dermatological disorders, the area was visited in 1892 by a doctor and a chemist who were dispatched from Istanbul accompanied by certain patients. Observing the course of diseases resulting in the recovery of most patients, the two experts also analyzed the thermal water and mud, and drafting a detailed report which was presented to the concerned authorities. Following an examination of the report, the Ottoman officials discussed the proposals about the reconstruction and management of the thermal baths in Kepekler, which had been long neglected and fallen into disrepair.

This paper aims to investigate into the approach of the Ottoman authorities towards health tourism within the context of an official report which depicts the state of Kepekler thermal waters about 125 years ago, and involves intriguing and modern views as to how thermal springs should be managed.

**Keywords:** Kepekler thermal springs, health tourism, thermal springs management

\* Yrd. Doç. Dr. Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, İİBF-İktisat Tarihi, ecagman@bandırma.edu.tr

## GİRİŞ

Türkiye’de de kaplıca turizminin tarihi çok eskilere dayanır. Anadolu’da en eski kaplıca kalıntılarına Roma ve Bizans dönemlerinde rastlanılsa da Hititler döneminden itibaren şifalı suların yararlandığı bilinmektedir (Akbulut, 2010, 37). Türkiye Selçukluları, Anadolu’da Roma ve Bizans döneminden kalma çok sayıda sıcak su kaynağını işletmiş ve bunlara yenilerini de ilave etmişlerdir. XIV. Yüzyıl yazarlarından Omeri, Anadolu’da, halkın çeşitli hastalıklarına şifa bulmak amacıyla gittiği 300’den fazla kaplıca olduğunu ifade etmektedir (Bayat, 2016, 265-266).

Osmanlı Devleti’nde yer altı maden sularıyla kaplıca ve ılıcalara önem verilmesi, Tanzimatla başlayan ve Sultan II. Abdülhamid’le devam eden imar ve inşaa faaliyetleri kapsamında, 19. yüzyılın ikinci yarısından sonra ortaya çıkan bir süreçtir. Konuyla ilgili olarak 1866 yılında sunulan bir raporda, Osmanlı topraklarında bulunan ılıca ve maden sularının metruk ve atıl bırakılmaması ve devlet ve halk tarafından faydalanılması için uygun bir mukaveleyle işletmelerinin ihale edilmesi önerilmektedir. Bu sebeple Fransa’da Vichy maden sularının işletilmesi için devletle ilgili firma arasında imzalanan mukavele incelenmesi ve örnek alınması amacıyla söz konusu mukavele aynen tercüme edilmiştir (BOA MVL.1042/19, Lef 1, 30 Haziran 1282/12 Temmuz 1866. BOA MVL.1042/19, Lef 3, 30 Haziran 1282/12 Temmuz 1866).

Makaleye konu teşkil eden Kepekler kaplıcası her ne kadar Osmanlı Devleti’nin erken dönemlerinden itibaren kullanılmaya başlanmış olsa da uzun yıllar önemi anlaşılamamış; zamanla metruk ve harap vaziyette bırakılmıştır. 19. yüzyılın sonlarında devlet tarafından yeniden keşfedilmiş olan kaplıcanın hem şifalı, hem de modern ifadeyle sağlık turizmi açısından kullanışlı olduğu anlaşılmıştır. Aynı döneme ait olan bir belgeye göre kaplıca, kuzeyde Mihaliç ovası, güneyde Ilica İsmail köyü, kuzeyde Kepekler çiftliği arazisi, batıda Kara Dere ve Manyas nahiyesi arasında kalan bölgede bulunmaktadır (BOA İ.HUS.11/91, Lef 1).

Kepekler kaplıcasının bazı hastalıkların iyileşmesinde faydası görüldüğünden devlet tarafından bölgeye gönderilen bir kimyager ve doktor, kaplıcanın ulaşım imkânlarını, tarihçesini, fiziksel ve kimyasal özellikleriyle sağlık turizmi açısından modern bir kaplıcada bulunması gereken hususları içeren bir rapor hazırlamışlardır. Yazı, söz konusu rapor çerçevesinde ve Kepekler kaplıcası örneğinde Osmanlı Devleti’nin sağlık turizmine yaklaşımını incelemektedir.

### 1. KEPEKLER KAPLICASININ DEVLETİN GÜNDEMİNE GELMESİ

Kepekler kaplıcasıyla ilgili ulaşabildiğimiz en eski arşiv belgesi 1892 yılına aittir. Belgeden anlaşıldığına göre daha önce İstanbul’dan Bandırma Kaymakamlığına, yirmi civarındaki hastanın doktorlarla birlikte, o dönemde idari açıdan Bandırma’ya bağlı Manyas civarında bulunan ve cilt ve romatizma hastalıklarına iyi geldiği ifade edilen kaplıcaya gönderileceği bildirilmiştir. Bandırma Kaymakamı Şevki Bey, Dahiliye Nezareti’ne gönderdiği cevabî telgraf yazısında hastalar ve doktorlar için gerekli olan malzemelerinin hazırlanması işiyle ilgilendiğini ve hazırlıklar bittikten sonra söz konusu kaplıcaya gidileceğini belirtmiştir (BOA DH.MKT.2002/84, 4 Eylül 1308/16 Eylül 1892).



Bu yazışmalardan yaklaşık bir buçuk ay sonra Karesi Mutasarrıflığı, kaplıcaya gönderilen hastalardan bazılarının iyileştiği, diğerlerinin de epeyce istifade ettiği ve konuyla ilgili olarak doktorların rapor hazırlayacağı bilgisini vermiştir. Dönemin padişahı Sultan II. Abdülhamid Han'ın baş kâatibi Süreyya Paşa kaplıcadan, tıp ve memleket açısından azami şekilde faydalanılabilmesi için Mekteb-i Tıbbiye ve İdare-i Sıhhiye'den, kaplıca menbainin tetkikiyle birlikte ne tür hastalıkların tedavisinde kullanılabileceğinin tespitini istemiş, bu hususla çok ciddi şekilde ilgilenilmesi gerektiğini vurgulamıştır (BOA İ.HUS.5/18, 9 Rebiulahir 1310/31 Ekim 1892).

## 2. KAPLICAYLA İLGİLİ HAZIRLANAN RAPOR

Konunun ehemmiyeti üzerine Sadaret makamı da Sıhhiye Nezareti ile Mekâtib-i Askeriye-i Şahane Nezareti'ne gönderdiği yazıda Süreyya Paşa'nın verdiği bilgileri ve konunun nezaketini hatırlatarak gereğinin yapılmasını istemiştir (BOA BEO.98/7329, 20 Teşrin-i evvel 1308/1 Kasım 1892).

Mekâtib-i Asakir-i Şahane Nezareti, tetkik için giden fennî heyete durumu bildirdiğini ve heyetin kaplıcadaki çamur bataklığı ile sıcak sular için hazırladığı tahlil raporunu 5 Teşrin-i Sani 1308 (17 Kasım 1892) tarihinde üst makamlara takdim ettiğini belirtmiştir. Raporun yanı sıra hastaların tedavi sonrasında fiziksel durumları da fotoğraflanmış ve bir albüm halinde sunulmuştur (BOA İ.HUS.11/91, Lef 2, 16 Şevval 1310/3 Mayıs 1893).

Rapor iki kişi tarafından hazırlanmış olup bunlardan biri Saray-ı Hümayun kimyagerlerinden ve Mekteb-i Tıbbiye-i Şahane'de Kimya Muallimi olan Kol Ağası Ali Rıza Bin Cafer, diğeri, Mekteb-i Tıbbiye-i Şahane Seririyat-ı Dahiliye Muallim Muavini Yüzbaşı İsmail Bin Celal Bey'dir.

Raportörler, konuyu beş ana başlık altında incelediklerini kaydetmektedirler. Bunlar:

- 1- Kaplıca binaların mevcut durumu ve balçıklar
- 2- Topoğrafya-yı coğrafi ve tıbbi
- 3- Tarihçesi
- 4- Kimyevi özellikleri
- 5- Tıbbi etkileri

Adı geçen iki raportör, yirmi hastayla birlikte Kepekler kaplıcasına giderek otuz gün boyunca onlarla birlikte bulunmuş ve kaplıcanın hastalar üzerindeki tıbbî etkisini gözlemlemiştir. Diğer taraftan suları muayene ederek kimyevi terkiplerinin araştırma ve incelemesini yapmışlardır. Raporda hamam binalarının kubbeleri, pencereleri, duvarları, kapıları, bunların ölçüleri, havuzların fiziksel özellikleri ve suların sıcaklık dereceleriyle çamurlu bataklıkların özelliklerinden ayrıntılı olarak bahsedilmektedir. Ayrıca hem tedavi sonrası hastaların hem de hamam ile çamurlu bataklıkların ve ilgili yapıların fotoğraf çekimlerinin yapıldığı ifade edilmektedir.

Raporda verilen bilgilere göre kaplıca, Bandırma'dan Balıkesir'e giden posta yolunun sağ tarafında ve Bandırma'dan otuz sekiz kilometre mesafededir. Kepekler ılıcasının hali hazırda metruk ve harap durumda olduğu fakat çok eski zamanlardan beri bazı hastalıkları iyileştirdiğinin bilindiği aktarılmaktadır. Kaplıcada iki hamam

bulunmakta olup biri diğerinden büyük ve uzuncadır. Kaplıca müstemilatı birbirinden yüz yedi metre mesafede, birer kubbeli, kullanıma elverişli olmayan iki adet bina ile sazlıklar arasında yine aynı menba sularından meydana gelmiş olan bir takım tabii bataklıklardan ibarettir. Kuzeyde Mihaliç ovası, güneyde bir çeyrek saat mesafede bulunan Ilıca İsmail köyü, kuzeyde Kepekler çiftliği arazisi, batıda Mihaliç ovasını sulayıp Hanife Çayı'na dökülen Kara Dere ve Manyas nahiyesiyle çevrilidir.

Raporda kaplıcanın tarihçesine de değinilmektedir. Raportörler kaplıcaların mevcut binalarında tarihine dair herhangi bir bilgiye rastlamadıklarını söyleyerek kubbe, duvar ve pencerelerin inşa şekline Osmanlı dönemi öncesine ait olduğunu tahmin ederler. Fakat kaplıca binalarının banisinin Fatih Sultan Mehmed'in Veziri Zağanos Mehmed Paşa olduğunu, Koca Mehmed Paşa evkafından olan Kepekler Çiftliği'nin evrak ve senetlerinde bulunan fermanlarda buna dair bilgileri gördüklerini aktarırlar (BOA İ.HUS.11/91, Lef 1, 7 Şevval 1310/24 Nisan 1893). Öte yandan Kaplıca alanında bulunan kalıntılar, kaplıcanın ilk defa Cenevizliler tarafından işletildiği izlenimini bırakmaktadır (Tekin, 2004, s.171).

Raporda kaplıcalarla ilgili ilginç olaylardan bahsedilmektedir. Buna göre ılıcalara ve çamurlara şifa bulmak için giden hastalar bazen kazayla boğulduklarından ölenlerin yakınları Kepekler karyesi ahalisinden çok yüklü miktarlarda tazminat talep etmekteydiler. Bu suretle ahaliye zulüm ettiklerinden Sultan İbrahim (1640-1648) bir ferman yayınlamış; suya düşerek, duvar altında kalarak veya ağaçtan düşerek ölenlerden civar ahalinin sorumlu tutulamayacağına hükmetmiştir. Bu fermanla ayrıca, Zağanos Paşa ılıcasına İstanbul'dan ve başka yerlerden çok sayıda hasta geldiği ve kaplıcanın asıl mevsiminin orak zamanı olduğu yazılmıştır. Raporda bölgeyle ilgili folklorik bir unsura dair bilgi de verilmekte, Anadolu'da meşhur olan ve ruz-ı hızırdan (başlangıcı Rumi takvime göre 23 Nisan, Miladi takvime göre 6 Mayıs) yirmi gün sonra kurulup bir hafta devam eden Koşu panayırının mekânının 18. yüzyılın sonlarına kadar Kepekler Kaplıcası bölgesi olduğu kaydedilmektedir.<sup>1</sup> Daha sonra Manyas nahiyesindeki Kayaca semtine naklolunarak her sene tahsis edilen altı yedi dönümlük arazide kurulmaya başlandığı aktarılmaktadır (BOA. Aynı belge).

Raportörler, Bandırma ve Manyas nahiyesi civarında gördükleri bazı Bizans eserlerine istinaden bu ılıcaların mutlaka eski Yunanda da bulunduğunu düşünmüşlerdir. Bundan hareketle böyle tıbben etkili ve şifaya sebep olan yerlerde eski milletlerin gelenekleri üzere bazı ibadethaneler bulunabileceği ihtimaliyle, ılıca etrafında bulunan tepelerde kısmi bazı kazılar yapmışlar ve üzerinde peştemal ve yıkanma figürleri olan birkaç insan heykeli ile bir miktar eski para bulmuşlardır.

Raporun "Terkibat-ı Kimyeviye" bölümünde çamurun ve kaplıca havuzundaki suların içerdiği element, karışım ve diğer unsurların oranları verilmiştir. Kaplıca sularının, Avrupa'nın meşhur kaplıcaları olan Bourbon Lancy, Bourbon l'Archambault, Karlsbad, Bourboul, ve Saint Nectaire sularına muadil olduğu zikredilmiş; çamurun da Albano ve Barbotan'da bulunanlarla benzer özelliklere sahip olduğu belirtilmiştir.

<sup>1</sup> Koşu Panayırının bir başka kaynaktan 23 Mayıs'ta kurulduğu rivayet edilir. Yine aynı kaynağa göre panayır beş gün boyunca devam etmekteydi (Su, 1937, s.59).

“Tesirat-ı Tıbbiye” bölümünde ise ılıcaya gelen bazı hastaların isimleri, görevleri, rahatsızlıkları, kaplıcalardan istifade şekilleri, suyun ve çamurların hangi hastalıklara nasıl ve ne derecede etki yaptığı ayrıntılı şekilde anlatılmakta ve tedavi için gelenlerin çoğunun şifa bulduğu ifade edilmektedir. Raporda belirtildiğine göre kaplıcalar, kronik eklem romatizması, siyatik, adale romatizması ve müzmin egzema gibi hastalıkları iyileştirmekte; cild salgılarını ve kan dolaşımını hareketlendirerek ifrazatı ve boşaltım sistemini hızlandırmaktadır. Ayrıca nikris, idrarda ve karaciğerde kum, kronik rahim hastalıkları, üçüncül devre frengi, basur, kansızlık ve kanamalı bazı cilt hastalıklarına karşı da büyük faydası görülmektedir (BOA. Aynı belge). 1969 yılında Kepekler Kaplıcası’ndan alınan numune incelenmiş ve kimyasal analizleri yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar ve hangi hastalıkların tedavisinde kullanılabileceği belirtilmiştir (Türkiye Maden Suları-2-Marmara Bölgesi, 1971, 119-127). Analizler sonucunda, kaplıcadan hangi hastalıklar için faydalanılabileceği konusunda yapılan tavsiyelerle, Osmanlı dönemindeki raportörlerin önerileri arasında örtüşen yönler bulunmaktadır.

Raporun “Netice” bölümünde, mevcut durumda kaplıcalara İstanbul’dan ulaşımın çok uzun ve meşakkatli olduğu söylenerek bu konuda bazı öneriler getirilmektedir. Rapora göre, Haliç Dersaadet Vapuruyla Bandırma’ya oradan da arabayla Balıkesir posta yolundan kaplıcaya gidilmektedir. Aslında iyi bir vapurla İstanbul’dan Bandırmaya 4 saatte ve daha sonra Bandırma’dan muntazam kapalı arabalarla 4-5 saatte ılıcaya gelmek mümkün iken Bandırma postasının yalnız ticarete münhasır olması ve seferlerin gece yapılması buna elvermemektedir.

Yolcuların hemen hemen hepsi güvertede yolculuk yaptıkları için bu durum hem sağlıklı kişiler hem de hastalar açısından bazı mahzurları içermektedir. Vapurlar küçük olup yavaş hareket etmektedir. Ayrıca hem kadın ve hem de erkekler için muhtelif sınıflara mahsus kamaraları bulunmadığından hasta nakline elverişli değildir. Bunun için ticaret postasına da haneler vermemek üzere muayyen banyo mevsiminde, yalnız hasta nakline mahsus ve uygun bir tarzda haftada iki vapur ilave edilmeli ve bunlar hızlı hareket edebilen vapurlar olmalıdır. Vapur seferinin bir gün sürmesi halinde uzun yolculuğa dayanamayacak durumdaki hastalar Bandırma’da bulunan muntazam misafirhanelerde bir gece kalarak ertesi günü gidebilmektedir. Bandırmadaki arabaların çoğu yansız ve şekilleri uygunsuz olup düz yolda bile yolcuları sarsmaktadır. İnip binmesi ve oturması zahmet verdiği için arabaların, zayıf ve bedenleri hamur halini almış hastaların istirahat edebilecekleri tarzda yapılması gerekir.

Mevcut durumda kaplıcanın sağlık ve işletim açısından da birçok eksiklikleri bulunduğunu kaydeden raportörler bu konuda bazı tavsiyelerde bulunmaktadır. Buna göre mevcut iki hamam iki sınıf şeklinde değerlendirilmelidir. Gerek erkekler gerek bayanlar için, hamamlardan biri birinci ve ikinci sınıf müşterilere, diğeri ise üçüncü sınıf müşterilere hizmet vermelidir. Her bir hamam birer banyolu localardan, çamur havuzlar ise birkaç odadan ve su tedavisinin icrası için müşterek bir kısımdan ibaret bulunmalıdır. Banyo localarına bitişik olan küçük odalar hamamdan sonra terleyip masaj yapılması için elverişli durumdadır.

Hastalar, geldiği mahalden bir doktorun raporuyla bu localara gönderilmeli ve hamam mevsimi boyunca belediye de bir doktor tahsis etmelidir. Söz konusu doktor, gelen hastaları tekrar muayene ederek hastalıkların derecesine ve türüne

göre yapılması gereken banyo sayısı ve sıcak hamamla beraber masaj (masoterapi) veya su tedavilerinden (hidroterapi) hangisinin gerekli olduğunu belirlemelidir. Kaplıcadaki doktor yalnız hastaların hamamlarına nezaret etmekle kalmayıp yiyeceklerine içeceklerine, gezmelerine, uykularına ve bunların vakitleriyle miktar ve türlerini bile her bir hastaya göre ayrı ayrı tayin ve kontrol etmelidir. (BOA. Aynı belge)

Alelade kaplıcalardaki gibi burada da özellikle müzmin hastalıkların tedavisi yalnız suya girip çıkmak ile mümkün olamayacağından öncelikle hastaların iyi bir şekilde istirahat ve tebdil-i hava etmeleri için hamamlara yakın, geniş bir bahçenin ortasında mükemmel bir misafirhane yapılmalıdır. Ayrıca ılıcaların etrafındaki tepelerde daha önce varken zamanla ortadan kalkmış ormanlar gibi oldukça büyük ve muntazam ormanlar ihdas edilerek gezinebilecek gölgelikler meydana getirmek ve yoruldukça oturulabilecek banklar bulundurmak şarttır. Hatta bu da yeterli görülmeyip hastaların yakındaki köy ve ormanlara giderek gezip dolaşmaları için muntazam küçük arabalar, hayvanlar, merkepler kiralayabileceği bir şirket bile bulunmalıdır. Bu bahçe ile ormanlar sayesinde ve bütün Mihaliç ovasını sulayan Kara Dere ve Hanife Çayı gibi derelerin mecralarının da temizlenmesi ve düzenlenmesiyle çevredeki kötü hava ortadan kalkacağı gibi latif bir manzara ortaya çıkarak hastaların ve yerli ahalinin sıhhat ve afiyetleri sağlanacaktır. Bunun yanı sıra kışın derelerin taşmasıyla tamamen su altında kalan ve yazın bile sazlıklardan ibaret bulunan münbit ve ziraate elverişli çok geniş arazilerden söz konusu temizlik ve düzenleme yapıldıktan sonra tarımsal açıdan da istifade edilebilecektir.

İlıcaların bulunduğu mahal yeme-içme ihtiyacının karşılanması için uzak mesafededir. Ayrıca localarda ve misafirhane odalarında yemek pişirmek çok zor olup diğer taraftan sağlığa zarar verme ihtimali de yüksektir. Bu sebeple kaplıcaya gelecek hastalardan bazılarının, hastalıklarına göre on beş yirmi gün kalmaları gerekeceğinden her türlü kolaylık ve istirahatları için misafirhaneye yakın mahalde mükemmel bir gazino ve lokantanın tesis edilmesi şarttır. Burada her sınıf müşteriye göre ayrı salonlarda, ihtiyaç duyulan yiyecek ve içecek kolayca sağlanmakla beraber araştırma ve inceleme için eğlenceli kitaplar, gazeteler ve jimnastik türünden (bیلardo gibi) oyunlar bulunursa hem eğlenilmiş hem de çoğu hastalara gerekli olan beden hareketleri icra edilmiş olacaktır.

Raporun sonunda kaplıcanın yeni usul üzere yeniden inşası, etrafındaki arazinin sıhate uygun hale getirilmesi ve raporda belirtilen hususlara uyulması önerilmektedir. Bu yeniliklerin yapılması halinde binlerce hastanın kaplıcalardan istifadeyle şifa bulacağı ve padişaha duaya devam edecekleri ifade edilmektedir. Diğer taraftan kaplıca ile ilgili yapılacak yenilikler ülkedeki medeniyet ve terakki çabalarının bir parçası olarak görülmektedir (BOA. Aynı belge).

Doktor ve kimyagerin birlikte hazırladığı rapor büyük yankı uyandırmış ve konu Meclis-i Vükela'da müzakere edilmiştir. Meclis-i Vükela, raporda belirtildiği gibi kaplıca sularıyla çamur bataklığının bazı hastalıklara iyi geldiğini ifade etmiş, yanı sıra Bandırma ile kaplıca arasındaki yolun bozuk olduğunu zikretmiştir. Toplantıda dile getirilen diğer bir husus da kaplıcanın işletme usulüne ilişkindir. Heyet, kaplıcanın şifalı olduğunun ilan edilerek işletme imtiyazının istekte bulunacaklardan birine verilmesini veya Anonim bir Osmanlı şirketinin kurularak

padişahın ve vükelanın birer miktar hisse almasını tavsiye etmiştir. Kaplıcaların bundan sonra bir şekilde işletmesi yapılacağından hamamların da mükemmel hale getirilmesi gerektiği kabul edilmiştir. Alınan önemli kararlardan biri de kaplıcalara rağbeti artırmak ve azami fayda sağlamak amacıyla yapılması gereken inşaatların ve diğer masrafların keşfi için uzman bir doktor ile bir mühendisin bölgeye gönderilmesidir. Öte yandan Bandırma ile kaplıca arasında bozuk durumdaki şose yolun tamiri meselesinin Ticaret ve Nafia Nezareti'ne tebliğ ve tenbih edileceği ifade edilmiştir (BOA MV.74/112, 27 Şevval 1310/14 Mayıs 1893).

Meclis-i Vükela kararlarının akabinde gerekli yazışmalar yapılarak Kepekler kaplıcasına gönderilecek şahıslar tespit edilmiş, şose yolun tamiri için keşif yapmak üzere heyet-i fenniye memuru Emin adında biri görevlendirilmiştir (BOA BEO.225/16844, Lef 1, 6 Zilhicce 1210/21 Haziran 1893). Gönderilen diğer şahıs ise daha önce hamamları incelemek üzere bölgede bulunmuş olan Doktor Kolağası Celal Bey'dir (BOA BEO.235/17587, Lef 1, 28 Haziran 1309/8 Temmuz 1893. BOA BEO.235/17587, Lef 2, 21 Zilhicce 1321/23 Haziran 1309). Ayrıca caddenin tamiri hususunda gereken işlemlerin yapılması için Ticaret ve Nafia Nezareti'nden Hüdavendigâr vilayetine talimat verilmiştir (BOA BEO.225/16844, Lef 2, 3 Ağustos 1310/15 Ağustos 1894).

### 3. KAPLİCANIN İŞLETİLMESİ TEKLİFİ

Bütün gayretlere rağmen Kepekler kaplıcasının durumunda yaklaşık 18 yıl boyunca ciddi bir değişiklik görülmemektedir. Kepekler çiftliği sahibi Mehmed Şevki ve ailesi, 22 Şubat 1326 (7 Mart 1911) tarihinde bir arzuhal vererek kaplıcayı işletmek istediklerini bildirmiştir. Mehmed Şevki Bey, arzuhalinde önce kaplıcanın sınırlarını tarif etmekte ve kaplıcanın kendi tasarruflarındaki çiftlik arazisi sınırları içinde olduğunu iddia etmektedir. Mevcut haliyle kaplıcanın hem hükümete hem de ahaliye hiçbir faydasının olmadığını, yanı sıra ılıcanın meydana getirdiği bataklık havayı bozduğunu ve ahalinin sıhhatine de zarar verdiğini ileri sürmektedir.

Mehmed Şevki Bey, arzuhaline eklediği harita ve krokiler üzerinde kaplıca için yapmak istediklerini açıklamaktadır. Buna göre harap vaziyetteki kaplıca binalarını tamir ve inşa edeceğini, hamamın üstünü muntazam bir kubbe ile kapatacağını ve böylece hamamın sıcaklığının korunacağını belirtmektedir. İkinci olarak romatizmadan muzdarip hastaların tedavi görmesi için suların kanal ve borularla düzenli bir şekilde Mürvetler Deresi'ne akışını sağlayacak bir tesisat kuracağını böylece kurutacağı bataklığın çevresini ağaçlarla çevireceğini ve bir havuz meydana getireceğini söyler. Kanalların kenarlarını da söğüt ve benzeri ağaçlarla süsleyerek havanın temizlenmesini hedefleyen Mehmed Şevki Bey'in diğer projesi Bandırma-Balıkesir şosesine bir şose bağlamaktır. Mehmed Şevki Bey'in ayrıntılı bir şekilde sunduğu inşaatın masrafları yekun olarak 72.000 kuruş civarındadır. Ayrıca her sene safi hasılatın yüzde yirmisini mahalli eğitim için ödemeyi kabul etmiştir (BOA DH.İD.105-1/25, 22 Şubat 1326/7 Mart 1911. BOA DH.İD.105-1/25, Lef 5, 5 Şubat 1326/18 Şubat 1911).

Dahiliye Nezareti, Karesi Mutasarrıflığı'na konuyla ilgili gönderdiği yazıda Mehmed Şevki Bey'in talebinin ve kaplıca arazisinin bu şahısların tasarruflarında olduğuna dair iddialarının incelenmesini istemiştir. İlave olarak yine bu ailenin köy ve çevresinde ikamet edenlerle aralarında ihtilaf ve niza olup olmadığının tahkik

edilmesi talimatını vermiştir (BOA DH.İD.105-1/25, Lef 1, 3 Mart 1327/20 Mart 1911).

Karesi Mutasarrıflığı yaptığı araştırmalardan sonra Mehmed Şevki Bey'in, kaplıcanın kendi tasarrufundaki arazi sınırları içinde kaldığı iddiasının gerçeği yansıtmadığını bildirmiştir. Mutasarrıflığın verdiği bilgiye göre kaplıca, Kepekler çiftliği hududunda iken daha sonra kurulan Ilıca Boğazı adındaki muhacir karyesi hududu dahilinde kalmış ve kaplıca üzerinde herhangi bir kişinin tasarrufuna ait bir belgeye rastlanmamıştır (BOA DH.İD.105-1/25, Lef 10, 19 Mayıs 1327/1) Haziran 1911). Yine mutasarrıflıktan Dahiliye Nezareti'ne gelen diğer bir bilgi de kaplıcanın metruk kalmış bir vakıf olduğu, bu türden harap durumda olan evkaf-ı münderisenin\* o bölgedeki ilköğretim okullarına ait kabul edildiği, bu vakıfların tamir edilmesi ve faydalanılır hale getirilmesi için Karesi Liva Meclis İdaresince açık artırma yoluyla ilkokula en yüksek gelir getiren talibe ihalesinin kararlaştırıldığı yönündedir.<sup>2</sup>

Şura-yı Devlet, Karesi Defter-i Hakani'sinden ve Evkaf Nezareti'nden aldığı bilgileri değerlendirerek kaplıcanın gerek şahıslar tarafından tasarrufuna gerek vakfiyetine dair herhangi bir kayıt ve senet bulunmadığı kararını vermiştir. Ayrıca, bu tür vakıfların evkaf-ı münderise kabul edilmesiyle ilgili kanun hükmünün sakıt olduğunu, bu sebeple kaplıcanın eğitim amacıyla zabtına gerek kalmadığını bildirmiştir. Şayet fayda sağlanabileceği düşünülüyorsa vakıf tarafından imar ve inşa edilebileceği, bunun için de Evkaf-ı Hümayun Nezareti'ne bu kararın tebliği ve Defter-i Hakani Nezareti'nden de bilgi alınması gerektiği talimatını vermiştir (BOA ŞD.79/12, Lef 1, 27 Temmuz 1327/9 Ağustos 1911. BOA BEO.3939/295390, Lef 2, 30 Ağustos 1327/13 Eylül 1911). Netice itibarıyla Sadaret makamı da bu yönde bir karar alarak ilgili nezaretlere tebliğ edilmesini istemiştir (BOA BEO.3939/295390, Lef 1, 5 Eylül 1327/18 Eylül 1911).

## DEĞERLENDİRME

Bandırma-Balıkesir arasında, Bandırma'ya 38 km. ve Susurluk ilçesine 20 kilometre mesafede bulunan Kepekler veya diğer adıyla Ilıca kaplıcası Osmanlı arşiv belgelerine göre 19. yüzyılın sonlarında idari açıdan silsile olarak Manyas'a ve Bandırma'ya bağlıdır. Araştırmalarımıza göre 1890'lar öncesinde kaplıcaya dair bilgi bulunmamaktadır. Benzer şekilde 1911 yılında Evkaf Nezareti tarafından imar ve inşa edilmesiyle ilgili verilen karardan sonraki dönemi de şimdilik meçhuldür. Ancak arşiv belgelerinin tasnifinin tamamlanarak araştırmacılara sunulması

\* Münderis vakıfların maarife devredilmesi eğitim açısından çok önemli bir yer işgal eder. Sultan Abdülaziz döneminde başlayan süreç mali açıdan Osmanlı eğitim hayatına büyük kolaylıklar sağlamıştır. Ülke adına adeta bir seferberlik ilanı olarak değerlendirilebileceğimiz münderis vakıflar uygulaması özellikle Sultan II. Abdülhamid döneminde eğitim hayatının canlanmasında önemli fonksiyonlar icra etmiştir (Karataş, 2016, 1865).

Evkaf-ı münderise uygulamasının iki önemli hedefi vardır. Birincisi, hayır maksadıyla kurulmuş olan fakat amaçlarının ortadan kalkması veya zamanla önemini kaybetmesiyle neticede fiili hizmeti kalmamış olan ve münderise olarak vasıflandırılan vakıfların sahipsiz kalarak haksız yere işgalini önlemek; ikincisi ise bu tür evkaf-ı münderiseyi, mekteb-i ibtidaiyye (ilkokullar) lerin maddi ihtiyaçları için eğitime tahsis etmektir. 19 Mayıs 1327 (1 Haziran 1911) tarihli kanunla bu uygulamaya son verilmiştir (Öztürk, 1994, 302-303).

neticesinde Kepekler kaplıcasına ve devlet tarafından nasıl bir tasarrufta bulunulduğuna dair daha fazla bilgiye ulaşılması mümkün olabilecektir.

Kepekler kaplıcası, 1892 yılında tedavi için bir grup hastanın gönderilmesi ve çoğunun iyileşmesi vesilesiyle dikkat çekmiş, bunun üzerine kaplıcanın fiziksel durumu ve sıcak sularıyla çamur bataklığının uzmanlar tarafından araştırılması istenmiştir. Konuyla ilgili hazırlanan rapora göre hastaların çoğunun şifa bulduğunun gözlenmesi ve kaplıcanın harap durumda olması üzerine devlet harekete geçmiştir. Kaplıcanın inşa ve ihyasıyla birlikte işletilme usulü gündeme gelmiş hatta bunun için anonim bir şirket kurulması düşünülmüş; fakat buna rağmen bir süre daha kaplıcayla ilgili bir gelişme olmamıştır. Bölgede ikamet eden bir şahıs 18 yıl sonra şahsi teşebbüsüyle işletmek için bir arzuhal vermişse de bu çabası karşılık görmemiştir. Devlet, harap ve atıl durumda bulunan bu tür yapıların ihya edilerek gelirinin % 20'sinin o bölgedeki ilköğretim okullarının masrafına tahsisi yönünde daha önce verilmiş olan talimata göre hareket edilmesini istemiş fakat bu talimatın iptal edilmesiyle tamir ve inşa işlerinin Evkaf Nezareti tarafından yapılması gerektiğine karar vermiştir.

Kepekler kaplıcasıyla ilgili bir kimyager ve bir doktor tarafından hazırlanan ve bu yazıya konu teşkil eden rapor büyük önem arz etmektedir. Raporla kaplıcayla ilgili ayrıntılı bilgiler verilmekle birlikte bir kaplıcanın nasıl işletileceğine dair tavsiyeler çok dikkat çekmektedir. Raportörler, kaplıca tedavisine sadece usulen banyo yapma olarak yaklaşmamakta, hastaların kaplıcalara ulaşımından, modern bir kaplıcada bulunması gereken lokanta, dinlenme ve eğlenme alanlarına, doktorların kaplıca tedavisi boyunca hastalara nezareti ve belirli aralıklarla hastaları kontrol etmelerinin gerekliliğinden hastaların sosyal faaliyetlerine kadar birçok konuya değinmektedirler.

Raportörlerin, ılıcaların kullanımıyla ilgili yaklaşımları, Doktor Charles Ambroise Bernard'ın (1808-1844), bu konudaki önerileriyle paralellik arz etmektedir. Dr. Bernard, Galatasaray'daki Mekteb-i Tıbbiye-i Adliye-i Şahane'nin açılışından bir yıl önce, 1839'da Osmanlı Devleti nezdinde çalışması için ülkeye davet edilmiştir. İdari ve ilmi alanda gösterdiği çabalarla Mekteb-i Tıbbiye-i Adliye-i Şahane'ye gerçek bir fakülte görünümü kazandıran Dr. Bernard'ın, 1842 yılında yazdığı Bursa Banyoları adlı risalesi 1844 yılında Sultan Abdülmecid tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Yazar, üç bölüme ayırdığı eserinin birinci bölümünde ılıcaların nasıl kullanılması gerektiğini ele almıştır. Bununla ilgili hususları da; ılıcaların hararet dereceleri, ılıcada ne kadar süre ile kalmanın yararlı olacağı, ılıcaya hangi vakitler ve kaç defa girilmesi gerektiği ve perhiz olmak üzere dört ayrı alt başlıkta incelenmiştir (Öztürk, 2015, 1-5).

Kepekler Kaplıcasıyla ilgili raportörlerin tespit ve tavsiyeleri, günümüz Türkiye'sinin birçok bölgesinde faaliyet gösteren kaplıca turizmine, 1890'ların sonlarında modern ve bütüncül bir bakış açısını göstermesi bakımından kayda değerdir. Tarihi kökenleri kadim Yunan dönemine kadar giden kaplıca günümüzde de faaliyetlerine devam etmektedir.

**KAYNAKÇA****Başbakanlık Devlet Arşivleri (BOA)**

- BOA BEO. 3939/295390, 26 Ramazan 1329/20 Eylül 1911  
 BOA BEO. 98/7329, 10 Rebiulahir 1310/1 Kasım 1892  
 BOA BEO. 225/16844, 7 Zilhicce 1310/22 Haziran 1893  
 BOA BEO. 235/17587, 26 Zilhicce 1310/11 Temmuz 1893  
 BOA DH.İD. 105-1/25, 1 Receb 1329/28 Haziran 1911  
 BOA DH.MKT. 2002/84, 24 Safer 1310/17 Eylül 1892  
 BOA İ.HUS. 11/91, 27 Şevval 1310/14 Mayıs 1893  
 BOA İ.HUS. 5/18, 9 Rebiulahir 1310/31 Ekim 1892  
 BOA MV. 74/112, 27 Şevval 1310/14 Mayıs 1893  
 BOA MVL. 1042/19, 14 Rebiulahir 1283/26 Ağustos 1866  
 BOA ŞD. 79/12, 29 Şaban 1329/25 Ağustos 1911

**Diğerleri**

- AKBULUT, Gülşınar. (2010), Türkiye’de Kaplıca Turizmi Ve Sorunları, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/223540>, Erişim tarihi: 20 Temmuz 2017
- BAYAT, Ali Haydar. (2016), Tıp Tarihi, Geleneksel Tıp Derneği, Üçer Matbaacılık, (3. baskı), İstanbul
- KARATAŞ, Yakup. (2016), Sultan II. Abdülhamid’in Eğitim Politikalarının Mali Bir Veçhesi: Evkaf-ı Münderisenin Maarife Terki, [http://www.turkiyatjournal.com/Makaleler/1147310295\\_17.Yakup%20Karata%C5%9F.pdf](http://www.turkiyatjournal.com/Makaleler/1147310295_17.Yakup%20Karata%C5%9F.pdf), Erişim tarihi: 24 Temmuz 2017
- ÖZTÜRK, Hülya. (2015), Charles Ambroise Bernard’ın (1808-1844) Kaplıca Risalesi Üzerine Bir Değerlendirme, Osmangazi Tıp Dergisi, 37(2), 1-8
- ÖZTÜRK, Nazif. (1994), Batılılaşma Döneminde Vakıfların Çözülmesine Yol Açan Uygulamalar, <http://acikerisim.fsm.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11352/462/%C3%96zt%C3%BCrk.pdf?sequence=1>, Erişim tarihi: 24 Temmuz 2017
- SU, Kamil. (1937), XVII ve XVIII. Yüzyıllarda Balıkesir Şehir Hayatı, Resimli Ay Matbaası, İstanbul
- TEKİN, Yılmaz (2004) Türkiye Şifalı Sular Rehberi, Ümit Yayıncılık, Ankara
- TÜRKİYE MADEN SULARI-2 –Marmara Bölgesi, İstanbul Üniversitesi, (1971) Tıp Fakültesi Hidro-Klimatoloji Kürsüsü, İstanbul





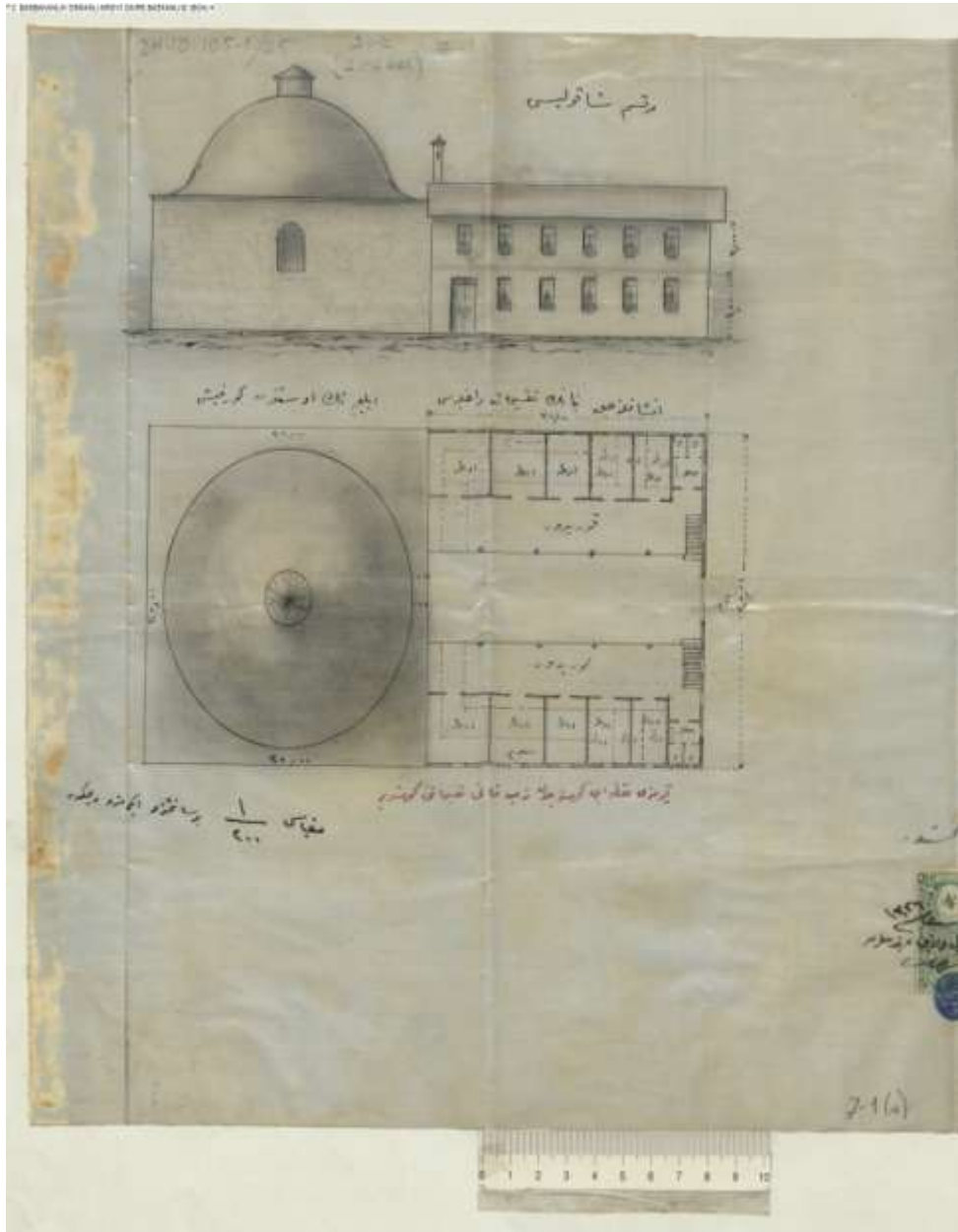


Belge 3. BOA DH.İD. 105-1/25



DH.İD.00105.1.0025.004

## Belge 4. BOA.DH.İD. 105-1/25



DH.ID.00105.1.00025.007

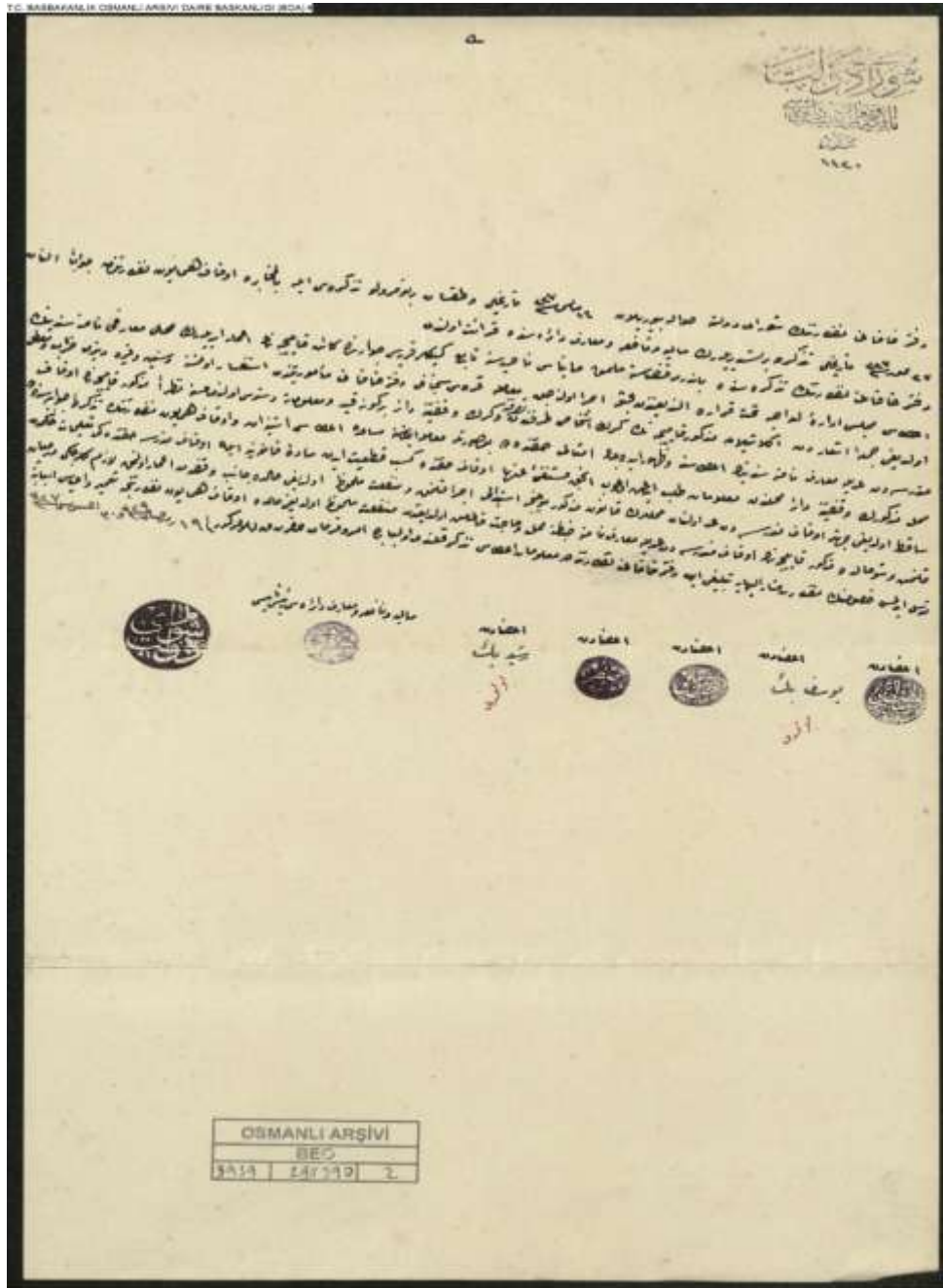








Belge 8. BOA BEO.3939/295390, Lef 2,



BEO.003939.295390.002



## TÜRKİYE’DE BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ VE OTOMATİK KATILIMIN SİSTEME KATKILARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çetin Ayhan SEYFULLAHOĞULLARI \*  
Hasan Basri ÖZPEK\*\*  
Burçin DEMİRHAN\*\*\*

### ÖZ

01.01.2013 tarihi itibari ile Bireysel Emeklilik Sistemi'nde (BES) devlet katkısı vergi teşvik modelinin uygulanmasına başlanmıştır. 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu'nda değişiklik yapan 6740 sayılı kanun ile 25.08.2016 tarih ve 29812 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 01.01.2017 tarihinde yürürlüğe girmiş olan bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılım, işyeri bazlı özel emeklilik planlarına yönelik bir uygulama olup, çalışanların işverenleri aracılığıyla otomatik olarak bir emeklilik planına dâhil edilmesi ve ilgili kişilere istediklerinde plandan çıkma imkânı verilmesi esasına dayanmaktadır. Çalışmada, otomatik katılımın BES’e katkıları incelenmiştir. İnceleme sonucunda yakın bir geçmişi olan bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılım ile sistemde fon büyüklüğünde ve katılımcı sayısında ciddi oranda artış olduğu görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Bireysel Emeklilik, Otomatik Katılım.

### INDIVIDUAL RETIREMENT SYSTEM IN TURKEY AND ITS EVALUATION IN TERMS OF THE CONTRIBUTION OF AUTHOMATIC CONTRIBUTION TO THE SYSTEM

#### ABSTRACT

As of 01st January 2013, state contribution tax advantage system was started to be applied in Individual System (BES). Authomatic contribution that entered into force in Individual Retirement System (BES) on 01st January 2017 upon the publication of Act No. 6740 in the Official Gazzette dated 25th August 2016 no. 29812 and amended Act No. 4632 titled ‘Individual Retirement Saving and Investment System Act’ is an application towards workplace based private retirement plans and depends on the point that employees should be included to a retirement system by their employers authomatically and those who are not willing to be included should be given the right to leave the system. The contribution of the authomatic contribution to the system (BES) has been researched in this paper. A serious increase in the amount of the contributors and in the size of funds has been observed together with authomatic contribution in the Individual Retirement System which has a close past in our study.

**Key Words :** Individual Retirement, Authomatic Contribution.

\* Doç. Dr., Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, cetins@marmara.edu.tr

\*\* Dr., Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, hasanozpek@marmara.edu.tr

\*\*\* Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Sigortacılık Tezli Yüksek Lisans Mezununu, ddensan@gmail.com.tr

## GİRİŞ

Kamu Sosyal Güvenlik Sisteminin tamamlayıcısı niteliğinde 7 Nisan 2001 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan 4632 sayılı ‘Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu’ ile ülkemizde bireysel emeklilik sistemine geçilmiştir. Sistemin vergi kanunları ile de desteklenmesi amacıyla 7 Ekim 2001 tarihinden itibaren yürürlüğe giren 4697 sayılı kanun ile çeşitli vergi kanunlarında değişiklik yapılmıştır. İşyeri bazlı özel emeklilik planlarına yönelik bir uygulama olan, bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılım, 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu’nda değişiklik yapan 6740 sayılı kanun ile 25.08.2016 tarih ve 29812 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış ve 01.01.2017 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Çalışanların işverenleri aracılığıyla otomatik olarak bir emeklilik planına dâhil edilmesi ve ilgili kişilere istediklerinde plandan çıkma imkânı verilmesi esasına dayanmaktadır. Bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılımın, emeklilik sistemine daha fazla fon ve katılımcı sağladığı varsayımı BES verileri dikkate alınarak sisteme sağladığı katkılar aktararak çalışmanın önemine değinilmiştir. (Seyfullahoğulları ve Demirhan, 2016 s:24)

Çalışmanın amacı; 01.01.2017 tarihinde yürürlüğe girmiş olan otomatik katılımın, emeklilik sistemine olumlu katkıları aktarılmaya çalışılmıştır. İnternet üzerinden ilgili yayınlar ve akademik çalışmalar başta olmak üzere çeşitli kaynaklar taranarak yapılan literatür taraması yöntemi kullanılarak elde edilen veriler birbiriyle ilişkilendirilerek yorumlanmıştır.

## 1. TÜRKİYE’DE BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ

Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) , bireylerin emeklilik dönemlerinde daha rahat yaşayabilmeleri, sahip olduğu yaşam standartlarını emeklilik döneminde de sürdürebilmeleri için mevcut kamu sosyal güvenlik sistemlerine tamamlayıcı olarak oluşturulan, bir emeklilik sistemidir. Bireysel Emeklilik Şirketleri, Hazine Müsteşarlığı (HM), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) ve Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM) tarafından gözetim ve denetim altında tutulan gönüllü katılıma dayalı, bir emeklilik sistemidir (Seyfullahoğulları ve Demirhan,2016 s:24).

1 Ocak 2013’te bireysel emeklilik sisteminde yeni bir dönem başlamış ve emeklilik sistemi daha avantajlı hale gelmiştir. Devlet tüm bireysel emeklilik katılımcılarına, ödedikleri katkı paylarının %25’i oranında ek devlet katkısı sağlamaktadır. Örnek olarak, katılımcıların hesaplarına yatıracağı 200 TL katkı payı tutarına karşılık, devlet 50 TL devlet katkısı tutarı yatırmaktadır. Böylece katılımcı 250 TL’lik birikim yapmış olmaktadır (Seyfullahoğulları ve Demirhan, 2016 s:25).

Çiftçi, ev hanımı, esnaf, memur, doktor, öğrenci, avukat, 18 yaşını doldurmuş herkes Bireysel Emeklilik Sistemi’ne katılıp devlet katkısından yararlanabilmektedir (Seyfullahoğulları ve Demirhan, 2016 s:25).

Katılımcı;

eşi,18 yaşını doldurmuş çocuğu ve yakınları için bireysel emeklilik sözleşmesi yaparak ailesindeki herkesin ayrı ayrı devlet katkısından faydalanmasını sağlayabilmektedir (Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) nedir?

<https://www.avivasa.com.tr/bireysel-emeklilik-sistemi>, 22.06.2017).

### 1.1. Türkiye’de Bireysel Emeklilik Sisteminin Tarihçesi

1990’ların sonlarına doğru sosyal güvenlik reform çalışmalarının başlamasıyla birlikte 1999 yılında tamamlayıcı nitelik taşıyan Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu çıkarılmıştır. ‘*Kanun Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) tarafından 28 Mart 2001 tarihinde kabul edilmiş,07 Nisan 2001 tarih ve 24366 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır. ‘7 Ekim 2001 tarihinde yürürlüğe girmiştir.27 Ekim 2003 tarihinde ilk emeklilik planlarının onaylanmasıyla da bireysel emeklilik sistemi fiilen başlamıştır’* (Can, 2010, s.140).

“Bireysel emeklilik sistemine yönelik vergisel teşvikleri düzenlemek amacıyla Bazı Vergi Kanunlarında Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sevk edilmiştir. Söz konusu kanun 28 Haziran 2001 tarihinde TBMM tarafından kabul edilmiş ve 10 Temmuz 2001 tarih ve 24458 sayılı resmi Gazete’de yayımlanmış olup bazı hükümleri yayımı tarihinde diğer hükümleri ise 7 Ekim 2001 tarihinde yürürlüğe girmiştir” (4697 Bazı vergi kanunlarında değişiklik yapılmasına dair kanun, kanun tarihi:28 Haziran 2001 <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2001/07/20010710.htm#1> (22.06.2017).

Bazı vergi kanunlarında değişiklik yapan kanun ile BES’de katılım aşamasında katılımcılara ve çalışanları adına katılımında bulunan işverenlere, fonların yatırıma yönlendirilmesi ve birikimlerin toplu para ya da maaş şeklinde geri alınması aşamasında vergi teşvikleri getirilmiştir (Hanağas, 2014, s.2631-2638). Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanununa tamamlayıcı nitelikte Hazine Müsteşarlığı ve Sermaye Piyasası Kurulunun ortak çalışmaları neticesinde aşağıda yayımlanmış olan bazı yönetmelikler ve tebliğler düzenlenmiştir; ( Bireysel Emeklilik Sistemi <http://www.bireyselemeklilik.gov.tr/tarihce.htm> 22.06.2017).

Bireysel emeklilik sistemine ilişkin politikaları belirlemek ve bu politikaların gerçekleştirilmesi için alınması gerekli tedbirler konusunda önerilerde bulunmak ve mevzuat düzenlemeleri hakkında tavsiye niteliğinde kararlar almak üzere 31 Ekim 2001 tarih ve 24569 sayılı Resmi Gazete’de Bireysel Emeklilik Danışma Kurulunun Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik yayımlanmıştır. (Bireysel Emeklilik Sistemi <http://www.bireyselemeklilik.gov.tr/tarihce.htm> 22.06.2017).

Sistemin işleyişine yönelik düzenlemeler 28 Şubat 2002 tarih ve 24681 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Emeklilik Şirketleri Kuruluş ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik ile belirlenmiş, kurulacak emeklilik şirketlerinin kuruluş, faaliyete geçme, faaliyet ruhsatı alma ve devir işlemleri ile ilgili usul ve esaslar düzenlenmiştir. (Bireysel Emeklilik Sistemi <http://www.bireyselemeklilik.gov.tr/tarihce.htm> 22.06.2017).

Emeklilik şirketlerinin, belirlenmiş katkı esasına göre bireysel emeklilik sistemine dâhil olmak isteyen katılımcılar ile yapacakları emeklilik sözleşmesine ilişkin esas ve usuller 28 Şubat 2002 tarih ve 24681 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Yönetmelik ile düzenlenmiştir. (Bireysel Emeklilik Sistemi <http://www.bireyselemeklilik.gov.tr/tarihce.htm> 22.06.2017).

Yapılan mevzuat çalışmaları ile bireysel emeklilik sisteminin etkin bir şekilde işleyebilmesi için gerekli olan idari ve hukuki düzenlemeler yapılmış olup,

emeklilik şirketleri 2003 yılından itibaren faaliyetlerini sürdürmektedir (Bireysel Emeklilik Sistemi <http://www.bireyselemeklilik.gov.tr/tarihce.htm> 22.06.2017).

### 1.2. Bireysel Emeklilik Sistemi Kavramı

Bireysel emeklilik sistemi, kamu ve sosyal güvenlik sisteminin tamamlayıcısı niteliğinde, bireylerin emekliliğe yönelik tasarruflarının yatırıma yönlendirilmesi ile emeklilik döneminde ek bir kazanç elde edilerek, refah düzeylerinin yükseltilmesi, ekonomiye uzun vadeli kaynak yaratarak istihdamın artırılması ve ekonomik kalkınmaya katkıda bulunulmasını teminen, gönüllü katılıma dayalı ve belirlenmiş katkı esasıyla oluşturulan sistemdir (İnneci, 2013, s.106).

### 1.3. Bireysel Emeklilik Sistemi Tanımı

Bireysel emeklilik sistemi, bireylerin aktif çalışma yaşamları boyunca yapmış oldukları tasarrufları uzun vadeli yatırıma yönlendirerek bireylerin emeklilik dönemlerinde, yaşam standartlarını koruyabilmeleri için ek bir gelir elde etmelerini sağlayan özel bir emeklilik sistemidir (Topalhan, 2017, s.168).

### 1.4. Bireysel Emeklilik Sisteminin Amacı ve Kapsamı

Ekonomi içerisinde birçok sektör bulunmaktadır ve bu sektörler farklı kavramlar üzerinde durmaktadırlar. Bireysel Emeklilik Sistemi (BES), son zamanlarda ekonomi alanında en sık kullanılan kavramlardan biridir. BES, bireysel emeklilik sisteminin kısaltılmış halidir. BES'in en temel fonksiyonu yatırım ve tasarruf aracı olmasıdır. Yatırım yapmanın asıl amacı kâr elde etmektir ve yatırımcılar BES ile yatırımlarını kâra dönüştürebilmektedirler. BES'e katılan yatırımcılar, sisteme para yatırarak emekli olma şansı elde etmektedirler ( Bireysel Emekliliğin Tanımı", <http://www.bireyselemeklilik.com.tr/bireysel-emekliligin-tanimi/> 22.06.2017).

Bireysel emeklilik kullanıcıları, standart emeklilik sisteminde olduğu gibi, emeklilik dönemleri geldiğinde isterlerse emekli maaşı alabilmektedirler. Emeklilik dönemleri gelen bireysel emeklilik kullanıcıları, paralarını toplu bir şekilde de alabilmektedirler (Harvey, 2000, s.237-238). Bireysel emeklilik sisteminde de diğer ekonomi uygulamalarında olduğu gibi çeşitli yaptırımlar bulunmaktadır. Bu tür ekonomi programlarının birçoğunda 18 yaş sınırı mevcuttur. Bu şart BES'de yer almaktadır. Buna ek olarak, bireysel emeklilik kullanıcısının sistemden emekli olabilmesi için katkı payı ödemelerini zamanında ve eksiksiz olarak yapması gerekmektedir. Sisteme en az 10 yıl süreyle ödeme yapan kullanıcılar, emekli olmaya hak kazanmaktadır. Sistemden emekli olma yaşı ise 56'dır. 56 yaşını dolduran katılımcı, bireysel emeklilik sisteminden emekli olabilmektedir. Tüm bu tanımlamalar, bireysel emeklilik sisteminin (BES) bütünü oluşturmaktadır ("Bireysel Emekliliğin Tanımı" <http://www.bireyselemeklilik.com.tr/bireysel-emekliligin-tanimi/> 22.06.2017).

### 1.5. Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sisteminin İşleyiş Yapısı ve Özellikleri

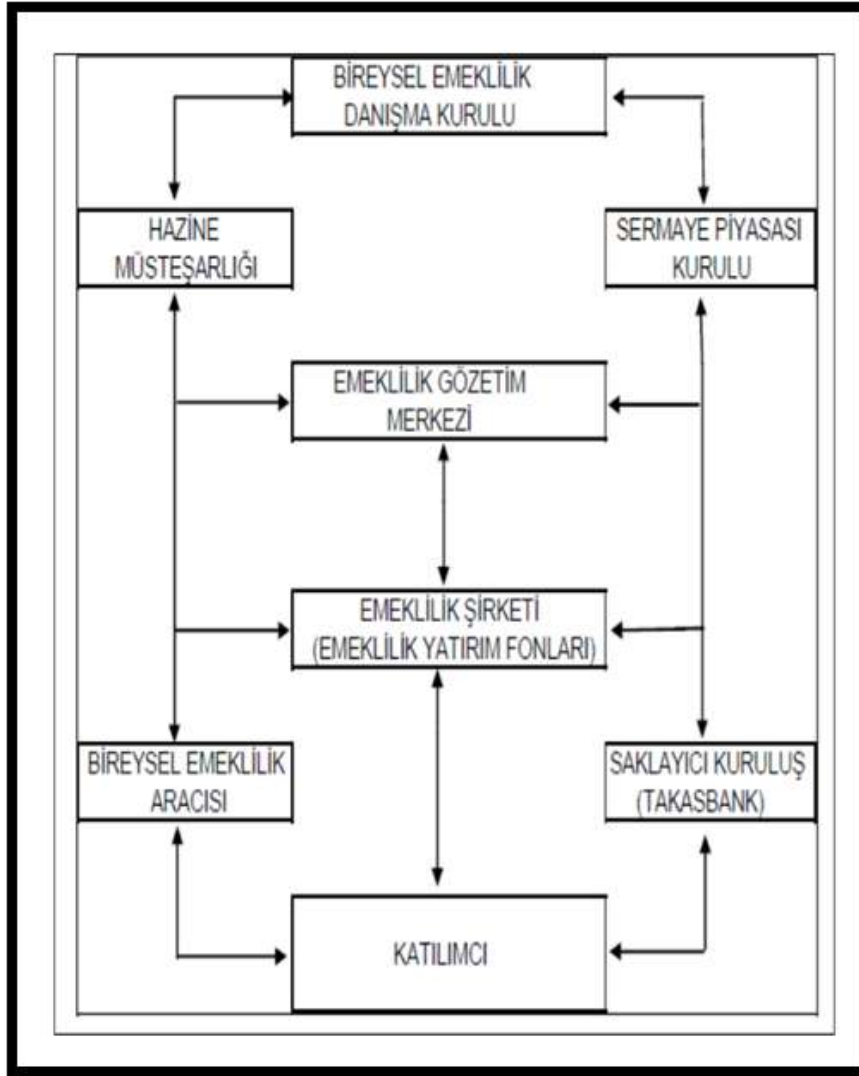
Mevcut sosyal güvenlik sisteminin tamamlayıcısı niteliğindeki özel emeklilik sistemi; "Emeklilik Şirketi Yetki Belgesi" almış finans kurumlarında, çalışanlar adına mali ayrıcalıklara sahip birer Bireysel Emeklilik Hesabı (BEH) açılması esasına dayanmaktadır ("Bireysel Emeklilik Sistemi İşleyişi",

<http://bireyselemekliliksisitemi.org/bireysel-emeklilik-sistemi-isleyisi.html>  
23.06.2017).

Bireysel emeklilik sisteminde işleyiş üç aşamalıdır; (“Bireysel Emeklilik Sistemi İşleyişi”,<http://bireyselemekliliksisitemi.org/bireysel-emeklilik-sistemi-isleyisi.html>  
23.06.2017).

- ✓ **Sözleşmenin kurulması ve katkıların toplanması:** Sisteme girmek isteyen katılımcı; mevcut gelir düzeyi, emeklilik dönemindeki gelir beklentileri ve yatırım tercihleri yönünde plan seçerek emeklilik sözleşmesi başvuru formunu doldurur. İlk katkı payının veya giriş aidatının bir kısmının veya tamamının ödenmesi üzerine, emeklilik şirketi teklifi en geç 10 iş günü içinde yazılı olarak reddetmezse, emeklilik sözleşmesi kurulmuş olur. Sözleşme kurulduktan sonra katılımcının ve var ise işverenin ödediği katkılar, katılımcı adına açılan Bireysel emeklilik hesabı’nda takip edilmektedir.
- ✓ **Katkıların yatırıma yönlendirilmesi:** Bireysel emeklilik hesaplarına ödenen katkı payları, katılımcının seçtiği emeklilik yatırım fonlarında yatırıma yönlendirilir. Emeklilik yatırım fonları, emeklilik şirketinin portföy yönetim şirketiyle yapacağı ve SPK tarafından onaylanacak portföy yönetim sözleşmesine göre yönetilir. Sistemde kalınan süre boyunca birikimler bireysel emeklilik hesabında izlenir ve BEH’e ilişkin her türlü bilgi düzenli olarak katılımcıya iletilir. Bu bilgiler, BEH’e yatırılan katkı tutarlarını, hesaptaki emeklilik yatırım fonlarının detaylarını ve birikimlerin değerini içerir.
- ✓ **Emeklilik:** Katılımcı emekliliğe hak kazandığında emeklilik hesabındaki birikimin bir kısmını ya da tamamını toplu para olarak alabileceği gibi yapacağı yıllık gelir sigortası sözleşmesi çerçevesinde emeklilik maaşı şeklinde de alabilmektedir.

Bireysel emeklilik sisteminin merkezinde katılımcı ve emeklilik şirketi bulunmaktadır. Sistemin temel unsuru katılımcı ve emeklilik şirketi arasında yapılan emeklilik sözleşmesidir. BES işleyiş şeması aşağıdaki şekilde gösterilmiştir. Şekilden de anlaşılacağı üzere sistemin işleyişinde katılımcı, Takasbank, SPK, Bireysel Emeklilik Aracısı, HM, Bireysel Emeklilik Danışma Kurulu (BEDK), EGM ve emeklilik şirketi bulunmaktadır (Uyar, 2011,s.141).



Şekil 1: Bireysel Emeklilik Sistemi İşleyiş Şeması

**Kaynak:** Hilal İlgin UYAR, "Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sistemi İle Ekonomik Gelişmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" (Yayınlamamış Yüksek Lisans Tez, T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2011), s.42.

'1990'ların sonlarına doğru sosyal güvenlik reform çalışmalarının başlamasıyla birlikte 1999 yılında tamamlayıcı nitelik taşıyan Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu çıkarılmıştır. Kanun Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) tarafından 28 Mart 2001 tarihinde kabul edilmiş, 7 Ekim 2001 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 27 Ekim 2003 tarihinde ilk emeklilik planlarının onaylanmasıyla da bireysel emeklilik sistemi fiilen başlamıştır (Can,2010,s.140).

Türkiye'deki bireysel emeklilik sisteminin temel özellikleri, kamu sosyal güvenlik sisteminin tamamlayıcısı niteliğindedir. Bireylerin emekliliğe yönelik tasarruflarının yatırıma yönlendirilmesi ile katılımcı emeklilik döneminde ek bir

kazanç sağlamış olur. Ek kazanç sayesinde gelir seviyesinde bir artış olacağından refah düzeyleri yükseltilmiş veya aynı yaşam standartları korunmuş olacak böylece ekonomiye uzun vadeli kaynak sağlanarak, istihdamın artırılması ve ekonomik kalkınmaya katkı sağlanmış olacaktır. Bireysel emeklilik sistemi gönüllü katılıma dayalı ve isteğe bağlı bir sistemdir, zorunlu değildir. Belirlenmiş katkı payı esasına dayanır ve şeffaftır. Ayrıca fon esaslı bir sistemdir (“Bireysel Emeklilik ve Emeklilik Yatırım Fonları: Bireysel Emeklilik Sistemini Tanıtıcı Bilgiler”, <http://www.spk.gov.tr/indexpage.aspx?pageid=286> 23.06.2017).

Bireysel emeklilik hesaplarındaki birikimler bireysel hesaplarda takip edilmekte ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından uygun görülen bir saklama kuruluşunda (Takasbank) saklanmaktadır. Emeklilik şirketleri tarafından sistemin her aşamasında katılımcılara çeşitli seçenekler sunularak, yatırımların yönlendirilmesinde tercih yapabilmelerine imkân sağlanmaktadır. Katkı payı ödeme, birikim ve emekliliğe hak kazanım aşamalarında vergi teşvikleri sağlanmaktadır (Şener ve Akın, 2010,s.297).

Sistemde 10 yıl kalıp 56 yaşını dolduran katılımcılar sistemden emekli olmaya hak kazanırlar. Katılımcı emeklilik hakkı kazandığı gibi emekli olmak zorunda değildir. Örneğin, katılımcı çalışmaya devam ediyorsa ve isterse birikim yapmaya devam edebilir. Emeklilik hakkını kullanmak isteyen katılımcı bu talebini bağlı bulunduğu emeklilik şirketine yazılı olarak beyan ederse emeklilik hakkını kullanabilir. Fakat sistemde kalıp birikimlerin hazırlanacak bir program çerçevesinde alınması yani emeklilik hakkının kullanılması halinde, artık ilgili hesaba katkı payı ödenmemektedir (“Bireysel Emeklilik ve Emeklilik Yatırım Fonları: Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Sıkça Sorulan Sorular”, <http://www.spk.gov.tr/indexpage.aspx?pageid=287> 23.06.2017).

Katılımcının emekliliğe hak kazanması halinde emeklilik seçeneği olarak katılımcı eğer isterse birikimlerinin tamamını ya da bir kısmını toplu olarak alabilir, katılımcı hazırlanacak bir program çerçevesinde aylık, 3 aylık, 6 aylık veya yıllık dönemlerde birikimlerinin ödenmesini talep edebilir, katılımcı programlı geri ödeme seçeneğinde, ödeme dönemi ve tutarını yılda en fazla 2 kez olmak üzere değiştirebilir, fon dağılımı değiştirme ve aktarım haklarını kullanmaya devam edebilir veya katılımcı yıllık gelir sigortası yaptırarak maaş bağlanmasını talep edebilir. ( “Bireysel Emeklilik ve Emeklilik Yatırım Fonları: Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Sıkça Sorulan Sorular”, <http://www.spk.gov.tr/indexpage.aspx?pageid=287> 23.06.2017).

Sistemden çıkışta vergilendirme sürecinde ödenecek vergi, sistemde kalınan süreye bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Katılımcı, bireysel emeklilik sisteminde ne kadar uzun süre kalırsa, o kadar düşük oranda vergi ödeyecektir. Sistemden 10 yıldan önce sistemden ayrılan katılımcılar %15, 10 yıl katkı payı ödemiş olmakla beraber 56 yaşından önce ayrılan katılımcılar %10 ve sisteme 10 yıl katkı payı ödemiş ve 56 yaşını doldurarak emeklilik hakkını kazanan katılımcılar ise %5 oranında vergi ödeyecektir. Vergi kesintisi, sadece bireysel emeklilik ve devlet katkısı hesaplarından elde edilen kazanç üzerinden yapılmakta, ödenen katkı paylarından ve devlet katkısının anaparası üzerinden vergi kesintisi yapılmamaktadır. Katılımcının birden fazla sözleşmesi varsa; katılımcının sadece

bir emeklilik sözleşmesinden emeklilik hakkı kazanması emekli olması için yeterlidir. Bu durumunda bir emeklilik sözleşmesinden emekliliğe hak kazandığında diğer tüm sözleşmelerinden de aynı anda emekli olma hakkına sahip olabilmektedir. Katılımcı eğer emekli olmak istiyorsa, katılımcıya ait yürürlükte olan tüm sözleşmelerin birleştirilmesi gerekmektedir (“Bireysel Emeklilik ve Emeklilik Yatırım Fonları: Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Sıkça Sorulan Sorular”, <http://www.spk.gov.tr/indexpage.aspx?pageid=287> 23.06.2017).

## 2. BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİNİN FİNANSAL KAYNAKLARI

Bireysel emeklilik sisteminde katılımcıların ödemiş oldukları katkı payı tutarları, katılımcı tarafından ödenen giriş aidatı, yönetim gider kesintisi ve ara verme durumunda yapılan ek yönetim gider kesintisi, ara verme kesintisi, fon toplam gider kesintisi ve performans kesintisi sistemin finansal kaynakları arasında bulunmaktadır.

### 2.1. Katılımcıların Katkı Payı Ödemeleri

Bireysel emeklilik sistemi, katılımcıların ya da katılımcı nam ve hesabına ödeme yapan kişi veya tüzel kişiliklerin katkı payı ödemeleri ile finanse edilmektedir. Mevzuat kapsamında tanımlı bir asgari katkı payı uygulaması bulunmamaktadır. Bununla beraber, dâhil olunan plan kapsamında belirli bir tutarda katkı payı ödemesi öngörülebilir. Ödenen katkı payları, şirket hesaplarına intikalini takip eden en geç 2. iş günü içinde katılımcı veya varsa sponsor kuruluş tarafından belirlenen fonlar için gerekli talimatlar verilerek yatırıma yönlendirilmelidir. Şirket hesaplarına intikal eden ancak kim tarafından yapıldığı belli olmayan ödemeler, intikal tarihinden sonra 2 iş günü içinde geldiği kaynağa iade edilir (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Katkı Payı ödemeleri”, <http://www.egm.org.tr/?pid=485> 24.06.2017).

Katkı payları ancak sözleşmelerde belirtilen ödeme araçları ile yapılabilir. Banka şubesine verilen hesaptan otomatik ödeme talimatı, kredi kartı gibi araçlar sıklıkla kullanılmaktadır. Şirket, ilgili bankalar ile sözleşmesi kapsamında bir blokaj süresi tanımlayarak ödemelerin blokaj süresi sonunda katkı payı olarak şirket hesaplarına intikali koşulunu koyabilmektedir. Bu koşulun olması durumunda, ödenen katkı payı, ilgili blokaj süresi sonunda yatırıma yönlendirilebilmektedir. Şirketlerin blokaj süreleri, bankalarla yapmış oldukları anlaşmalara göre farklılık gösterebilmektedir. Bireysel emeklilik araçlarının katkı payı tahsilatı yapma yetkileri bulunmamaktadır. Katılımcılar emeklilik sözleşmesi süresi içinde katkı payı tutarı ve ödeme dönemi değişikliği yapabilirler. Bireysel emeklilik hesabındaki birikimin ve ödenen katkı paylarının fonlar arasındaki dağılım oranları veya tutarları, bir yılda azami 6 kez değiştirilebilir. Emeklilik sözleşmesine göre ödenmesi öngörülen katkı paylarının vadesinde ödenmesi şarttır. Fakat emeklilik sözleşmesi süresi içinde isterse katılımcılar katkı payı ödenmelerine ara verebilirler. Katkı payı ödemelerine ara verilmesi halinde bile birikimler; katılımcının seçmiş olduğu emeklilik yatırım fonlarında değerlendirilmeye devam etmektedir (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Katkı Payı ödemeleri”, <http://www.egm.org.tr/?pid=485> 24.06.2017).



## 2.2.Giriş Aidatı

Bireysel emeklilik sistemi yönetmeliğinin 20. Maddesinde bahsedildiği üzere giriş aidatı; ("Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Yönetmelik- **Madde: 20'**, Yayınlanan Resmi Gazete: 28462 Yayınlanan Tarih: 9.11.2012, <http://www.tsb.org.tr/default.aspx?pageID=654&yid=93> 24.06.2017).

Katılımcının, Bireysel emeklilik sistemine ilk defa katılması sırasında veya farklı bir şirkette ilk defa emeklilik sözleşmesi yapması halinde, katılımcıdan veya sponsor kuruluştan, teklifin imzalandığı veya mesafeli satışta teklifin onaylandığı tarihte geçerli aylık brüt asgari ücret tutarı dikkate alınarak giriş aidatı alınabilir.

-Giriş aidatı peşin, aktarım yapıldığında veya sistemden çıkış tarihine ertelenmiş olarak tahsil edilebilir. Giriş aidatının peşin olarak alınan kısmı, teklifin imzalandığı veya onaylandığı tarihte geçerli aylık brüt asgari ücreti tutarının %10'nunu aşamaz.

-Peşin ve ertelenmiş olarak alınan giriş aidatlarının toplamı teklifin imzalandığı veya onaylandığı tarihte geçerli aylık brüt asgari ücretin; ("Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Yönetmelik -**Madde:20'**, Yayınlanan Resmi Gazete: 28462 Yayınlanan-Tarih: 9.11.2012, <http://www.tsb.org.tr/default.aspx?pageID=654&yid=93> 24.06.2017).

Sözleşmenin yürürlük tarihinden itibaren 3 yıl içinde şirketten ayrılanlar için % 75'ini,

-Sözleşmenin yürürlük tarihinden itibaren 3 yılını doldurup 6 yıldan önce şirketten ayrılanlar için % 50'sini,

-Sözleşmenin yürürlük tarihinden itibaren 6 yılını doldurup 10 yıldan önce şirketten ayrılanlar için %25'ini aşamaz.

-Emeklilik sözleşmesinin yürürlük tarihinden itibaren 10. yılını dolduranlardan, ölüm veya maluliyet nedeniyle veya emeklilik hakkını kullanarak ayrılanlardan ertelenmiş şekildeki giriş aidatı tahsil edilemez.

-Giriş aidatı, katkı paylarından ayrı olarak takip ve tahsil edilmektedir. Fakat katılımcının sistemden ayrılması veya başka bir şirkete aktarım talebinde bulunması halinde şirket, varsa ertelenmiş giriş aidatını katılımcının bireysel emeklilik hesabındaki birikiminden düşebilmektedir.

-Katılımcının aynı şirkette birden fazla bireysel emeklilik sözleşmesi veya gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesi bulunması halinde, ise bu sözleşmelerden sadece ilki için giriş aidatı alınabilmektedir.

-Katılımcının, teklifin imzalandığı veya onaylandığı tarihten sonra cayma hakkını kullanarak sözleşmeyi sonlandırması halinde ise varsa tahsil edilmiş giriş aidatı iade edilir.

## 2.3.Yönetim Gider Kesintisi ve Ara Verme Durumunda Yapılan Ek Yönetim Gider Kesintisi

Emeklilik şirketleri, katılımcının bireysel emeklilik hesabına ödenen katkı payları ile katılımcının birikimi üzerinden yönetim gider kesintisi yapabilirler. Katılımcı, eğer isterse emeklilik sözleşmesi süresi içinde katkı payı ödemelerine ara verebilir. Vadesinde ödenmeyen katkı payının ödeme tarihini müteakip 3 ay içinde, ilgili hesaba herhangi bir ödeme yapılmaması halinde, ilgili sözleşmede ödemeye ara

verildiği kabul edilir. Emeklilik şirketleri, ara verme süresi boyunca katılımcının birikiminden, ek yönetim gideri kesintisi yapabilir. (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) Hakkında”, <http://www.egm.org.tr/?sid=69> 28.06.2017).

Bireysel emeklilik sisteminde belirtilen giriş aidatı ve yönetim gider kesintilerinin toplam tutarı; sözleşmenin ilk 5 yılında, giriş aidatı ve yönetim gider kesintilerinin toplam tutarı, her sözleşme yılı için ilgili takvim yılının ilk 6 ayında uygulanan aylık brüt asgari ücret tutarının %8,5’ini aşamaz. 5. yıldan sonra yani 6 yıl ve sonrasında giriş aidatı ve yönetim gider kesintisi yapılmaz (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Kesintiler”, <http://www.egm.org.tr/?pid=484> 29.06.2017).

#### **2.4. Ara Verme Kesintisi**

Bireysel emeklilik sisteminde, bir yıldan fazla ödemeye ara verme durumunda, bireysel emeklilik hesabına ilişkin olarak emeklilik gözetim merkezine emeklilik şirketi tarafından ödenen sabit giderler, katılımcının birikimlerinden indirilebilir (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Kesintiler”, <http://www.egm.org.tr/?pid=484> (29.06.2017)).

#### **2.5. Fon Toplam Gider Kesintisi ve Performans Kesintisi**

Bireysel emeklilik sisteminde katılımcının yapmış olduğu emeklilik sözleşmesi, şirket tarafından reddedilmediği takdirde, varsa blokaj süresinin tamamlanmasını müteakip, katkı payı olarak yapılan ilk ödemenin şirket hesaplarına nakden intikal ettiği tarihte yürürlüğe girer. Katılımcı, teklif formunun imzalanmasını veya teklifin onaylanmasını müteakip 60 gün içinde sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma bildirimini yazılı olarak şirkete ulaşmasını müteakip verilen ödeme talimatları iptal ettirilir ve yapılan tüm ödemeler, fon toplam gider kesintisi haricinde hiçbir kesinti yapılmadan, varsa yatırım gelirleriyle birlikte 10 iş günü içinde ödeyene iade edilir (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) Hakkında”, <http://www.egm.org.tr/?sid=69> (30.06.2017)).

01.01.2021 tarihinden itibaren uygulanacak kesinti sınırlamaları; sözleşmenin 6. yılı ve sonrasında sonlandırılması halinde, sözleşmenin yürürlük tarihinden itibaren yapılabilecek toplam kesinti tutarı (giriş aidatı, yönetim gider kesintileri ve fon toplam gider kesintileri) sözleşmenin 6. yılı ve sonrası için, sözleşme kapsamında devlet katkısı hesabında bulunan tutarın aşağıda belirtilen oranlarını aşamaz. Bireysel emeklilik sisteminde kontrol tarihi itibarıyla toplam birikim tutarı yıllık brüt asgari ücretin 10 katını aşan sözleşmeler ile bu yönetmelik dâhilinde düzensiz ödeme içeren sözleşmeler için bu kontrol uygulanmaz (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Kesintiler”, <http://www.egm.org.tr/?pid=484> (01.07.2017)).

Tablo 1: (01.01.2021) Tarihinden İtibaren Uygulanacak Kesinti Sınırlamaları (%)

Sözleşme Yılı	Azami Oran
6	%60
7	%70
8	%80
9	%90
10 ve üzeri	%100

**Kaynak:** “Emeklilik Gözetim Merkezi”, ‘Kesintiler’, <http://www.egm.org.tr/?pid=484> (01.07.2017) tarihinde alınmıştır.)

## 2.6. Devlet Katkısı

Devlet katkısı, bireysel emeklilik sisteminde, emeklilik sözleşmelerine katılımcı tarafından ödenen katkı paylarının %25’i oranında, katılımcının emeklilik hesabına devlet tarafından ek olarak ödenen vergi teşvik tutarıdır. Daha öncesinde Bireysel emeklilik sisteminde vergi teşviği vergi avantajı şeklinde yapılmaktaydı. Katılımcıların ödedikleri katkı payı tutarını vergi matrahından indirim yapmak sureti ile kullandıkları vergi avantajı uygulaması 31 Aralık 2012 tarihinde sona ermiştir (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

1 Ocak 2013 tarihinden itibaren ödenen katkı payları için devlet katkısı uygulamasına geçilmiştir. Bireysel ya da gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesine katkı payı ödeyen tüm katılımcılar belirlenen limit dâhilinde devlet katkısından faydalanabilirler. Katılımcı adına ödenen katkı payının ilgili yıla ilişkin brüt asgari ücret tutarının toplamı ile sınırlı olmak kaydıyla, %25’i devlet katkısı olarak hesaplanmaktadır. Hesaplanacak devlet katkısı için ise üst sınır bulunmaktadır. Bir katılımcının bir takvim yılı içinde en fazla alabileceği devlet katkısı tutarı, ilgili yıla ilişkin brüt asgari ücret tutarının %25’ini geçemez. Limit hesabı katılımcı bazında yapılmaktadır. 18 yaşını doldurmuş her Türk vatandaşı ücretli çalışan veya vergi mükellefi olmasına bakılmaksızın belirlenen limitler dâhilinde devlet katkısından faydalanabilmektedir. Devlet katkısı tutarına ilişkin üst sınır katılımcı bazında uygulanmaktadır. Aynı dönemde birden fazla sözleşmesine katkı payı ödeyen katılımcının ödediği toplam katkı payı tutarı için hesaplanan devlet katkısı tutarı, ilgili ayda sözleşme başına ödenen katkı payının ağırlığına göre sözleşmelerine dağıtılmaktadır (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

Tablo 2: Örnek ‘Aralık Ayı Devlet Katkısı Hesabı’

Aralık Ayı Devlet Katkısı Hesabı	
A Sözleşmesine Ödenen Katkı Payı Tutarı=	450 TL
B Sözleşmesine Ödenen Katkı Payı Tutarı=	150 TL
İlgili Takvim Yılı Kalan Limit (Devlet Katkısı)=	125 TL
A Sözleşmesi Devlet Katkısı Tutarı=	$125 \times (450 \text{ TL} / 600 \text{ TL}) = 93,75 \text{ TL}$
B Sözleşmesi Devlet Katkısı Tutarı=	$125 \times (150 \text{ TL} / 600 \text{ TL}) = 31,25 \text{ TL}$

**Kaynak:** “Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> (02.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

Devlet katkısından yararlanabilmek için katılımcı nam ve hesabına katkı payı ödeyen kişinin katılımcının kendisi olması koşulu aranmaz. Bireysel veya gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesine ödenen katkı payı tutarları için ödeyen tarafın kim olduğuna bakılmaksızın devlet katkısı hesaplaması yapılmakta ve katılımcının emeklilik hesabına devlet tarafından ödenmektedir. Devlet katkısından yararlanabilmek için katkı payı ödemesi yapıldıktan sonra katılımcı tarafından ayrıca daha yapılması gereken bir işlem bulunmamaktadır. Devlet katkısı hesaplaması ödenen katkı payları üzerinden otomatik olarak yapılmakta, katılımcının herhangi bir beyanı ya da bildirim zorunluluğu bulunmamaktadır. Devlet katkısı hesaplaması şirketler tarafından iletilen veriler üzerinden Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM) tarafından yapılmaktadır. Hazine Müsteşarlığı tarafından EGM’ye, EGM tarafından da sözleşmenin bulunduğu şirkete iletilen devlet katkısı tutarı, şirket tarafından sözleşme kapsamındaki devlet katkısı hesabına aktarılmaktadır. Devlet katkısı tutarı, katkı payı ödeme tarihini takip eden 3 ay içinde katılımcının emeklilik hesabına emeklilik şirketi tarafından aktarılır (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

Devlet katkısı tutarı ve getirisi katılımcı tarafından devlet katkısı hesabından takip edilebilmektedir. Devlet katkısı, şirket tarafından devlet katkısı fonu olarak tanımlanmış ve portföy sınırlamaları Hazine Müsteşarlığı’na belirlenmiş fonlarda değerlendirilmektedir. Birikimlerin başka bir şirkete aktarılması halinde devlet katkısı hesabındaki tutarlar da birikimlerle beraber yeni şirkete aktarılır (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

Hesaba henüz intikal etmemiş devlet katkısı tutarlarında ise, bu tutar eski şirket tarafından hesaba ödenmesini müteakip en geç 2 iş günü içinde yeni şirkete

gönderilecektir. Emeklilik, vefat ve maluliyet durumlarında, devlet katkısı ve getirilerinin tamamına hak kazanılmaktadır. Vefat durumunda katılımcı devlet katkısı hesabındaki tutarın tamamına hak kazanır ve bu tutar, katılımcı tarafından belirlenen lehtar ya da lehtarlara ödenir. Lehtar olarak herhangi bir kimse belirtilmemiş ise katılımcının kanuni mirasçılara ödeme yapılır. Devlet katkısına hak ediş uygulaması gereği, 01 Ocak 2013 tarihinden sonra sistemde geçirilen süreye göre aşağıda tabloda belirtilen oranlar dâhilinde devlet katkısı ve getirisinin bir bölümü veya tamamı katılımcıya ödenmektedir (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

Tablo 3: 1 Ocak 2013’ten Sonra Sistemde Geçirilen Süre ve Devlet Katkısına Hak Ediş Oranları (%)

1 Ocak 2013’ten Sonra Sistemde Geçirilen Süre	Hak Ediş Oranı
3 yıldan 6 yıla kadar	%15
6 yıldan 10 yıla kadar	%35
10 yıl ve daha fazla	%60
Emeklilik, vefat, maluliyet	%100

**Kaynak:** “Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> (02.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

Bireysel emeklilik katılımcısının sözleşmeden ayrıldığı esnada, ödediği katkı payından dolayı hak kazandığı ve henüz hesabına intikal etmemiş devlet katkısı tutarı katılımcının ayrıldığı sözleşmenin bulunduğu şirket hesaplarına intikalini takip eden iş günü sonuna kadar katılımcı tarafından bildirilen hesap numarasına ödenmektedir. 01 Ocak 2016 tarihine kadar katılımcının sistemden ayrılmaması halinde; 01 Ocak 2013 tarihinden önce sistemde bulunan katılımcı sistemde geçirdiği süreye bağlı olarak devlet katkısı hak kazanma esas süresine ek süre kazanacaktır aşağıdaki tabloda belirtildiği şekilde süre eklemesi yapılacaktır (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

Tablo 4: 1 Ocak 2013'ten Önce Sistemde Geçirilen Süre ve Eklenecek Süre (%)

1 Ocak 2013'ten Önce Sistemde Geçirilen Süre	Eklenecek Süre
3 yıldan fazla 6 yıldan az ve 6 yıl	1 yıl
6 yıldan fazla 10 yıldan az ve 10 yıl	2 yıl
10 yıldan fazla	3 yıl

**Kaynak:** "Emeklilik Gözetim Merkezi", "Devlet Katkısı", <http://www.egm.org.tr/?pid=771> (02.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

**Örnek;** 2004 yılında sisteme dâhil olmuş olan bireysel emeklilik katılımcısının 01.01.2016 tarihinden sonra emekliliğe hak kazandığında (10 yıl sistemde bulunup, 56 yaşını doldurduğunda) örneğin Şubat 2016 da emekliliğe hak kazandığını varsayalım, sistemden aylık esnasında hak kazanılacak olan devlet katkısı oranını hesapladığımızda, katılımcının 01 Ocak 2013'ten sonra sistemde geçirilen süre bu örneğe göre 3 yıl bu sebeple 3 yıldan fazla 6 yıla kadar sistemde geçirilen süre için hak kazanılan hak ediş oranı %15 fakat buna ek olarak 01 Ocak 2013 tarihinden önce sistemde geçirilen süre ise yine bu örneğe göre 9 yıl olduğundan 6 yıldan fazla 10 yıldan az ve 10 yıl geçirilen süre için hak kazanma esas süresine ek olarak 2 yıl eklenmesi gerektiğinden, toplam süre 5 yıl olur. Toplam süre hesaplandığına göre devlet katkısına hak edilecek olan oran 5 yıla karşılık gelen yani 3 yıldan 6 yıla kadar %15 olacaktır. Devlet katkısının ödenmesi aşamasında hak kazanılan bölümüne ilişkin getirisi üzerinden; tabloda belirtilen oranlar kadar stopaj kesintisi yapılır. Devlet katkısı hesabında bulunan tutar ve getirileri haczedilemez, rehn edilemez, iflas masasına dâhil edilemez ("Emeklilik Gözetim Merkezi", "Devlet Katkısı", <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

Tablo 5: Bireysel Emeklilik Sisteminde Ayrılma Durumu ve Hak Kazanılan Devlet Katkısı Getirisi Üzerinden Alınacak Stopaj Oranları (%)

Bireysel Emeklilik Sisteminde Ayrılma Durumu	Hak Kazanılan Devlet Katkısı Getirisi Üzerinden Alınacak Stopaj Oranı
10 yıldan az süreyle katkı payı ödeyerek ayrılanlar	%15
10 yıl süreyle katkı payı ödemekle birlikte emeklilik hakkı kazanmadan ayrılanlar	%10
Emeklilik, vefat, maluliyet nedeniyle ayrılanlar	%5

**Kaynak:** “Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> (02.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

Yukarıdaki tabloda belirtildiği üzere, bireysel emeklilik sisteminden ayrılma durumunda, hak kazanılan devlet katkısı üzerinden yapılacak olan stopaj kesintileri gösterilmektedir. Sistem uzun vadeli kaynak oluşturmak amacı üzerine kurulduğundan katılımcı sistemden ayrılırken ne kadar uzun süre sistemde kalmış ise o oranda daha az stopaj kesintisi yapılmaktadır. Sistemden daha geç ayrılan katılımcılar daha avantajlı olmaktadır (“Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 02.07.2017).

## 2.7. Otomatik Katılım

*‘Bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılım, işyeri bazlı özel emeklilik planlarına yönelik bir uygulama olup, 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu’nda değişiklik yapan 6740 sayılı kanun ile 25.08.2016 tarih ve 29812 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış ve 01.01.2017 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Çalışanların işverenleri aracılığıyla otomatik olarak bir emeklilik planına dâhil edilmesi ve ilgili kişilere istediklerinde plandan çıkma imkânı verilmesi esasına dayanmaktadır.’* (“T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü İşverenlere Yönelik Otomatik Katılım Sistemi Tanıtım Kılavuzu”,

[https://www.hazine.gov.tr/File/?path=ROOT%2F1%2FDocuments%2FSayfalar%2F%20C4%B0%20C5%209Fverenlere+y%C3%B6nelik+Otomatik+Kat%C4%B1%20C4%B1m+Sistemi+Tan%C4%B1t%C4%B1m+K%C4%B1lavuzu\\_yeni.pdf](https://www.hazine.gov.tr/File/?path=ROOT%2F1%2FDocuments%2FSayfalar%2F%20C4%B0%20C5%209Fverenlere+y%C3%B6nelik+Otomatik+Kat%C4%B1%20C4%B1m+Sistemi+Tan%C4%B1t%C4%B1m+K%C4%B1lavuzu_yeni.pdf) 03.07.2017).









Mevcut BES ile Otomatik Katılım arasındaki Farklar; (“Bireysel Emeklilik Sistemi Yeni Dönemi”, <http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/bireysel-emeklilik-sisteminde-yeni-donem/> 04.07.2017).

Otomatik BES sisteminde mevcut BES’te olduğu gibi birikiminizden tam anlamıyla yararlanabilmeniz için 10 yıl sistemde kalmayı ve 56 yaşına ulaşmayı şart koşmaktadır. Mevcut BES’te bulunan %25 devlet katkısı otomatik BES ’te de bulunmaktadır. Ancak otomatik BES sistemini tercih edenler için, emeklilik hakkının kullanılması durumunda hesabında bulunan birikimin en az 10 yıllık olması şartı ile yıllık gelir sigortası sözleşmesi kapsamında almayı tercih eden çalışana, birikiminin % 5’i karşılığı ek devlet katkısı ödemesi yapılacaktır. (“Bireysel Emeklilik Sistemi Yeni Dönemi”, <http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/bireysel-emeklilik-sisteminde-yeni-donem/> 04.07.2017).

Mevcut BES’te bulunan fon yönetim ücreti ve giriş aidatı tutarı otomatik katılımıda bulunmamaktadır. Sadece yıllık aidat alınacaktır. Otomatik katılım sisteminde kesintiler; bir defaya mahsus fon işletim gideri kesintisi olacaktır. Giriş aidatı, yönetim ve fon işletim giderleri miktar ya da oranları ve bunlara ilişkin esas ve usuller kurulun uygun görüşü alınarak Müsteşarlık tarafından belirlenmektedir. Fon işletim gideri kesintisi fon net varlık değeri üzerinden günlük olarak hesaplanır. Fondan yapılacak toplam kesinti, fon net varlık değeri üzerinden yapılan fon işletim gideri kesintisi dâhil, üst sınırları fon grubu bazında, günlük azami yüz binde 3 (yıllık %1,09), yüz binde 5,25 (yıllık %1,91), yüz binde 6,25 (yıllık %2,28) oranını aşmayacak şekilde fon içtüzüğünde belirlenmektedir. (“Bireysel Emeklilik Sistemi Yeni Dönemi”, <http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/bireysel-emeklilik-sisteminde-yeni-donem/> 04.07.2017).

Bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılımıda cayma hakkı, çalışanlar, emeklilik planına dâhil edildiklerinin kendilerine bildirildiği tarihten itibaren 2 ay içinde cayma hakkına sahiplerdir. Cayma halinde ödenen katkı payları, var ise hesabında bulunan yatırım gelirleri ile birlikte 10 iş günü içinde çalışana iade edilecektir. Cayma hakkını kullanmayan çalışan Müsteşarlıkça belirlenen hallerde katkı payı ödemesine ara verilmesini talep edebilir. Cayma hakkını kullanmayanların avantajı, sistemde cayma hakkını kullanmayıp sistemde kalmaya devam edecek çalışanlara, devletten bir defaya mahsus olmak üzere ek olarak 1.000 TL’lik ilave devlet katkısı sağlayacaktır. Bu tutar 3 yılın sonunda kişinin otomatik BES hesabında görülecektir (“Bireysel Emeklilik Sistemi Yeni Dönemi”, <http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/bireysel-emeklilik-sisteminde-yeni-donem/> 04.07.2017).

Çalışanın işyeri değişikliğinde BES durumu, yeni işyerinde bu madde kapsamında emeklilik planı varsa, çalışanın birikimi ve sistemde kazandığı emekliliğe esas süresi yeni işyerine aktarılacaktır. Yeni işyerinde emeklilik planı bulunmaması halinde çalışan, talep ederse önceki işyerinde düzenlenmiş sözleşme kapsamında katkı payı ödemeye devam edebilecek, etmezse emeklilik sözleşmesi sonlandırılacaktır. Çalışan bu yöndeki talebini işyeri değişikliğini izleyen ayın sonuna kadar şirkete bildirmek zorundadır. İşverenin iflas etmesi ya da şirketin kapanması durumunda çalışanın fonda biriken bireysel emeklilik kesintilerinde herhangi bir hak kaybı yaşanmayacak (“Bireysel Emeklilik Sistemi Yeni Dönemi”,

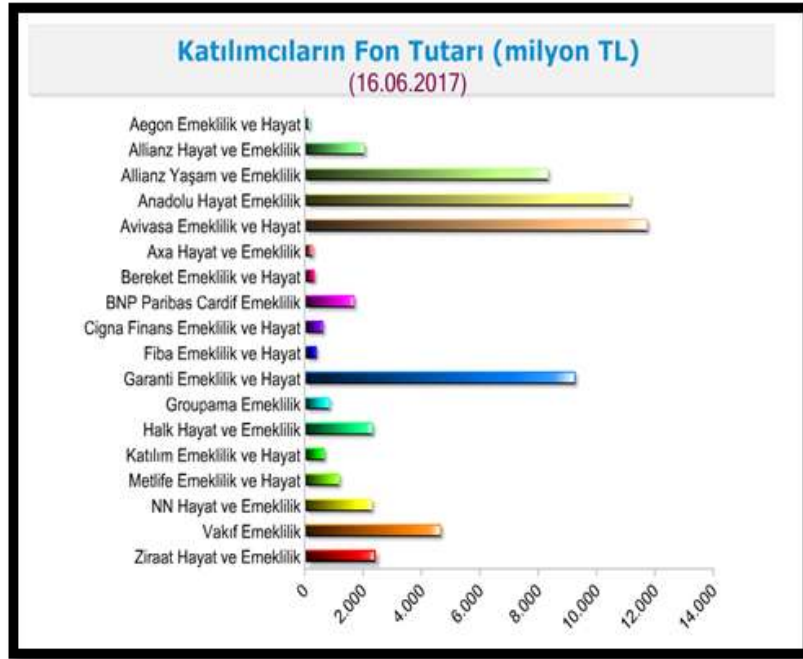
<http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/bireysel-emeklilik-sisteminde-yeni-donem/04.07.2017>).

Çalışanın işvereni aracılığıyla bir emeklilik planına dâhil olması, işveren tarafından şirket ve plan belirlenmesinde göz önünde bulundurulacak kriterler, katkı paylarının yatırıma yönlendirileceği fonlar, işverenin şirket ile yapacağı sözleşme, cayma hakkı, çalışanın işyerinin değişmesi hâlinde işverenin çalışana bir emeklilik planına dâhil etmesi, işyeri değişikliğinde birikimin aktarılması, çalışma ilişkisi sona eren çalışanın talebi üzerine ilgili emeklilik planına ödeme yapması, ara verme, sistemden ayrılma ve devlet katkısının ödenmesi ve maddenin uygulanmasına ilişkin diğer usul ve esaslar Müsteşarlık tarafından belirlenir (“Bireysel Emeklilik Sistemi Yeni Dönemi”), <http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/bireysel-emeklilik-sisteminde-yeni-donem/04.07.2017>).

### 3. TÜRKİYE’DE BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ OTOMATİK KATILIM İSTATİSTİKSEL GÖSTERGELER

Çalışmanın bu aşamasında, belirli bir bireysel emeklilik planına dahil olan bireysel emeklilik katılımcılarına ait temel istatistiki göstergeler anlatılmıştır. (“Bireysel Emeklilik Temel Göstergeleri”).

<http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.htm>

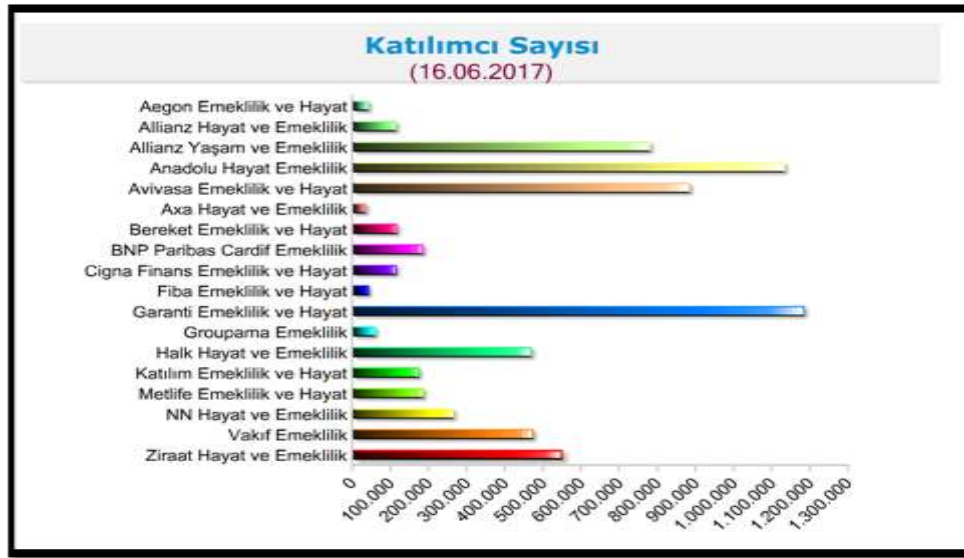


Grafik 1: 16.06.2017 Tarihi İtibarı İle Faaliyette Bulunan Bireysel Emeklilik Şirketleri Fon Tutarı (TL)

**Kaynak:** “Bireysel Emeklilik Temel Göstergeleri”, “Katılımcı Sayısı”, <http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.htm> (05.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

## Yalova Sosyal Bilimler Dergisi

Yukarıdaki grafikte, 16 Haziran 2017 tarihi itibarı ile 60.173.779.390 TL olan bireysel emeklilik katılımcılarının fon tutarı toplamının şirket bazında dağılımı bulunmaktadır. Bu dağılıma göre en yüksek payı, Avivasa Emeklilik ve Hayat A.Ş., Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş., Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş ile Allianz Yaşam ve Emeklilik A.Ş. oluşturmaktadır (“Bireysel Emeklilik Temel Göstergeleri”, “Katılımcı Sayısı”, <http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.htm> (05. 07. 2017 tarihinde alınmıştır).



Grafik 2:16.06.2017 Tarihi İtibarı İle Faaliyette Bulunan Bireysel Emeklilik Şirketleri Katılımcı Sayısı (Kişi)

**Kaynak:** (“Bireysel Emeklilik Temel Göstergeleri”, “Katılımcı Sayısı”, <http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.htm> (06.07.2017)

Yukarıdaki grafikte, Yukarıdaki grafikte katılımcı sayısının şirket bazında dağılımı gösterilmektedir. Bu dağılıma göre en yüksek payı, Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş., Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş., Avivasa Emeklilik ve Hayat A.Ş ile Allianz Yaşam ve Emeklilik A.Ş. oluşturmaktadır (“Bireysel Emeklilik Temel Göstergeleri”, “Katılımcı Sayısı”, <http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.htm> 06.07.2017).

Tablo 6: 16 Haziran 2017 Tarihi İtibari İle Bireysel Emeklilik Sistemi Güncel Verileri

ŞİRKET BAZINDA BES TEMEL GÖSTERGELER (16.06.2017)														
Tarih	Emeklilik Şirketi	Katılımcı Sayısı	Katılımcıların Fon Tutarı (TL)	Devlet Katkısı Fon Tutarı (TL)	Katkı Payı Tutarı (TL)	Emekli Olan Katılımcı Sayısı	Sözleşme ve Sertifika Sayısı			Yatırıma Yönelen Tutar (TL)				
							Bireysel Emeklilik Sözleşmeleri	Gruba Bağlı Bireysel Emeklilik Sözleşmeleri	İşveren Grup Emeklilik Sertifikaları	Toplam	Bireysel Emeklilik Sözleşmeleri	Gruba Bağlı Bireysel Emeklilik Sözleşmeleri	İşveren Grup Emeklilik Sertifikaları	Toplam
16.06.2017	Sektör Toplamı	6.803.664	60.173.779.390	8.727.871.843	47.713.052.571	54.879	5.876.331	1.526.940	588.627	7.991.898	35.328.632.248	9.715.738.437	1.802.190.508	47.026.561.193

**Kaynak:** ('EmeklilikGözetimMerkezi', [http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_oto\\_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raporti p=25&yayin=T 06.07.2017](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_oto_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raporti p=25&yayin=T 06.07.2017))

Yukarıdaki tabloda,16 Haziran 2017 tarihi itibarı ile BES güncel verileri dikkate alındığında, sisteme 6.803.664 kişinin katıldığı görülmektedir. Katılımcıların fon tutarı büyüklüğünün ise 60.173.779.390 TL'ye ulaştığı görülmektedir. Katılımcıların toplam fon büyüklüğü tutarının 60.173.779.390TL olmasına rağmen yatırıma yönelen tutar ise 47.026.561.193 TL'dir.16 Haziran 2017 tarihine kadar sistemden 54.879 kişinin emekli olduğu görülmektedir. ("Bireysel Emeklilik Temel Göstergeleri", "Katılımcı Sayısı", <http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.htm> 06.07.2017).

Tablo 7: 16 Haziran 2017 Tarihi İtibari İle Bireysel Emeklilik Sistemi Toplam Fon

(16.06.2017)	
Katılımcıların Fon Tutarı:	60.173,8 milyon TL
Devlet Katkısı Fon Tutarı:	8.727,9 milyon TL
Şirketlerin Katılımcılarının Toplamı:	6.803.664 kişi
Katkı Payı Tutarı:	47.713,1 milyon TL
Yatırıma Yönelen Tutar:	47.026,6 milyon TL

### Büyüklüğü

**Kaynak:** 'Emeklilik Gözetim Merkezi', <http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.asp> (06.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

Yukarıdaki tabloda,16 Haziran 2017 tarihinde sistemdeki katılımcıların fon tutarı toplamının 60.173.779.390 TL'ye ulaşmasında 01 Ocak 2013 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanan katılımcı tarafından ödenen katkı paylarının % 25'i

oranında devlet tarafından ve katılımcının emeklilik hesabına ödenen tutar devlet katkısı tutarı adı altında geçerli olup bu tutar 16 Haziran 2017 tarihi itibarı ile 8.727.871.843 TL ile sistemdeki fon tutarı toplamına olumlu bir etki sağlamıştır ('Emeklilik Gözetim Merkezi', <http://www.egm.org.tr/?pid=771> 06.07.2017).

Tablo 8: 16.06.2017 Tarihi itibarı ile Şirket Bazında Otomatik Katılım Sektör Toplamı Temel Göstergeleri

ŞİRKET BAZINDA OTOMATİK KATILIM TEMEL GÖSTERGELERİ (16.06.2017)					
Tarih	Emeklilik Şirketi	Çalışan Sayısı	Çalışanların Fon Tutarı (TL)	Katkı Payı Tutarı (TL)	Sertifika Sayısı
16.06.2017	Sektör Toplamı	2.575.698	534.131.184	574.098.823	2.594.056

**Kaynak:** 'Emeklilik Gözetim Merkezi',  
[http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_oto\\_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raporti p=25&yayin=T](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_oto_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raporti p=25&yayin=T) (07.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

Yukarıdaki tabloda, 16 Haziran 2017 tarihi itibarı ile bireysel emeklilik sisteminde şirket bazında otomatik katılım temel göstergeleri dikkate alındığında, sisteme katılan çalışan sayısı 2.575.698 kişi olup, çalışanların fon tutarı (TL) ise 534.131.184 TL'dir.

Tablo 9: 16.06.2017 Şirket Bazında Otomatik Katılım Temel Göstergeleri

ŞİRKET BAZINDA OTOMATİK KATILIM TEMEL GÖSTERGELERİ ( 16.06.2017 )					
Tarih	Emeklilik Şirketi	Çalışan Sayısı	Çalışanların Fon Tutarı (TL)	Katılı Payı Tutarı (TL)	Sertifika Sayısı
16.06.2017	Allianz Yaşam ve Emeklilik	181.527	45.231.896	44.849.626	182.896
16.06.2017	Anadolu Hayat Emeklilik	259.021	54.801.153	57.100.111	260.534
16.06.2017	Aviva Emeklilik ve Hayat	187.688	31.545.263	30.993.587	188.965
16.06.2017	Axa Hayat ve Emeklilik	23.267	5.915.160	5.859.479	23.969
16.06.2017	Bereket Emeklilik ve Hayat	10.367	2.566.376	2.779.326	10.396
16.06.2017	BNP Paribas Cardif Emeklilik	55.426	9.117.664	9.244.026	55.549
16.06.2017	Cigna Finans Emeklilik ve Hayat	26.541	5.432.669	5.501.433	26.592
16.06.2017	Fiba Emeklilik ve Hayat	16.774	4.857.384	4.667.461	16.787
16.06.2017	Garanti Emeklilik ve Hayat	207.138	45.576.250	45.396.257	208.609
16.06.2017	Groupama Emeklilik	5.229	808.037	816.717	5.229
16.06.2017	Halk Hayat ve Emeklilik	444.656	82.516.947	82.049.727	446.925
16.06.2017	Katılım Emeklilik ve Hayat	86.794	20.856.079	20.777.595	86.774
16.06.2017	MetLife Emeklilik ve Hayat	43.410	11.482.890	11.462.047	43.628
16.06.2017	NN Hayat ve Emeklilik	79.420	15.944.581	15.949.540	82.198
16.06.2017	Vakıf Emeklilik	254.598	73.487.272	79.787.082	267.751
16.06.2017	Ziraat Hayat ve Emeklilik	194.047	104.370.654	127.124.770	196.362
16.06.2017	Sektör Toplamı	2.575.698	534.131.184	574.098.823	2.594.056

**Kaynak:** ‘Emeklilik Gözetim Merkezi’,  
[http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_oto\\_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raporti p=25&yayin=T](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_oto_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raporti p=25&yayin=T) (07.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

Yukarıdaki tabloda, 16 Haziran 2017 tarihi itibarı ile şirket bazında otomatik katılım BES temel göstergeleri dikkate alındığında otomatik katılım sistemine katılan çalışan sayısı 2.575.698 kişidir. Sisteme katılan katılımcıların toplam otomatik katılım fon tutarı büyüklüğü ise 534.131.184 TL’dir. Otomatik katılım fon tutarı büyüklüğünün %19,54’ünü 104.370.654 TL ile Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş., %15,44’ünü 82.516.947 TL ile Halk Hayat ve Emeklilik A.Ş., %13,75’ini 73.487.272 TL ile Vakıf Emeklilik A.Ş., %10,25’ini Anadolu Hayat ve Emeklilik A.Ş., %9,65’ini 51.545.263 TL ile Aviva Hayat ve Emeklilik A.Ş., %8,53’ünü 45.576.250 TL ile Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş., %8,46’sını ise 45.231.896 TL ile Allianz Yaşam ve Emeklilik A.Ş. oluşturmaktadır.

(‘Emeklilik Gözetim Merkezi’,  
[http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_oto\\_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raportip=25&yayin=T](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_oto_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raportip=25&yayin=T) 07.07.2017).



Tablo 10: 30.12.2016 ile 09.06.2017 BES Verilerinin karşılaştırmalı analizi

	30.12.2016 tarihinde	16.06.2017 tarihinde	Artış Oranı (%)
<b>Katılımcıların Fon Büyüküğü Tutarı (TL)</b>	53.409.338.756	60.173.779.390	12,66
<b>Katılımcı Sayısı (Kişi)</b>	6.625.759	6.803.664	2,68

**Kaynak:** 'Emeklilik Gözetim Merkezi',

[http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=100&raportip=10&yayin=W](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=100&raportip=10&yayin=W) (07.07.2017 tarihinde alınmıştır.)

Yukarıdaki tabloda, 30 Aralık 2017 tarihindeki BES verilerine bakıldığında katılımcıların fon tutarı büyüküğüünün 53.409.338.756 TL olduğu görülmektedir. 01 Ocak 2017 tarihinde otomatik katılım sisteminin de olumlu etkisi ile 16 Haziran 2017 BES verilerine bakıldığında %12,66 ile katılımcıların fon büyüküğü tutarının 60.173.779.390 TL'ye ulaştığı görülmektedir. 30 Aralık 2017 tarihindeki BES verilerine bakıldığında katılımcı sayısının 6.625.759 kişi olduğu görülmektedir. 01 Ocak 2017 tarihinde otomatik katılım sisteminin de olumlu etkisi ile 16 Haziran 2017 BES verilerine bakıldığında %2,68 ile katılımcı sayısının 6.803.664 kişiye ulaştığı görülmektedir

## SONUÇ

28 Mart 2001 tarihinde kabul edilen 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu ile kurulan bireysel emeklilik sistemi 27 Ekim 2003 tarihinde faaliyete geçmiştir. 01.01.2013 tarihi itibarı ile bireysel emeklilik sisteminde vergilendirmede değişiklik yapıp katılımı ve fon büyüküğüünü artırmak amacı ile devlet katkısı sistemine geçilmiştir. 01.01.2017 tarihinde yürürlüğe girmiş olan bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılım, işyeri bazlı özel emeklilik planlarına yönelik bir uygulama olup, çalışanların işverenleri aracılığıyla otomatik olarak bir emeklilik planına dâhil edilmesi ve ilgili kişilere istediklerinde plandan çıkma imkânı verilmesi esasına dayanmaktadır.

Devlet Katkısı ve otomatik katılım ile sisteme katılan katılımcıların sayısının artırılıp, ekonomiye uzun vadeli kaynak oluşturulması amaçlanmıştır. Bu sayede istikrarlı ekonomik büyüme sağlanmış olabilir.

Çalışmada, Bireysel Emeklilik Sistemine otomatik katılımın katkıları incelenmiştir. İnceleme sonucunda 01.01.2017 tarihinde yürürlüğe girmiş olan bireysel emeklilik sisteminde otomatik katılım ile sistemde fon büyüküğüünde ve katılımcı sayısında

ciddi oranda artış olduğu görülmüştür. 30.12.2016 tarihinde BES fon büyüklüğü 53.409.338.756 TL iken otomatik katılımında %12,66'lık artan etkisi ile 16.06.2017 tarihinde BES fon büyüklüğü 60.173.779.390 TL'ye ulaşmıştır. 16.06.2017 tarihi itibarı ile bireysel emeklilik sisteminde katılımcı sayısı ise bir önceki sene yılsonuna göre %2,68 büyüme göstermiş ve böylece bireysel emeklilik sistemine getirilen otomatik katılımın amacına ulaştığı görülmüştür.

## KAYNAKÇA

- Akın, F. ; O. ŞENER, “Özel Emeklilik Fonları ve Türkiye’de Bireylerin Bireysel Emeklilik Sistemine Giriş Kararlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, 2010, cilt XXVIII, Sayı I, s.297.
- Can, Y., “Bireysel Emekliliğin Türkiye’deki Durumu ve Gelişimi”, İstanbul Üniversitesi s.106.<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/cusosbil/article/view/5000001643/5000002334>
- Hanağas, E. “Bireysel Emeklilik Sisteminde Haciz Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Özel Sayı, İstanbul, 2014, s.2631-2698.<http://hukuk.deu.edu.tr/wp-content/uploads/2015/09/EMEL-HANA%C4%9EASI.pdf>
- Harvey W.R., “Dictionary of Insurance Terms”, 4th Ed., Professor/Chair of Insurance, Department of Economics and Finance, Louisiana State University, Shreveport, Louisiana, BARRON’S.
- İnneci, A., “Bireysel Emeklilik Sisteminde Yapılan Yeni Düzenlemeler ve Değerlendirilmesi” Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:22, Sayı:1, 2013, Sayfa:105-120,
- Topalhan, T., “Türkiye’de Altıncı Yılında Bireysel Emeklilik Sistemi ve Uygulama Sonuçları”, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F, Kamu-İş; C:11, S:2/2010. <http://www.kamu-is.org.tr/pdf/1127.pdf>
- Seyfullahoğulları A.;B. Demirhan ‘Bireysel Emeklilik Sisteminde Katkıları Açısından Vergi Avantajı İle Devlet Katkısının Karşılaştırılması’, Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi ,The Journal of Marmara Social Research ,Sayı 9, Haziran 2016
- Uyar, H.İ., “Türkiye’de Bireysel Emeklilik Sistemi İle Ekonomik Gelişmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tez, T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2011), s.42.

## Kanun ve Yönetmelikler

“Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Yönetmelik-**Madde:20**”, Yayınlanan Resmi Gazete: 28462YayınlananTarih: 9.11.2012,  
<http://www.tsb.org.tr/default.aspx?pageID=654&yid=93>

4697 Bazı vergi kanunlarında değişiklik yapılmasına dair kanun, kanun tarihi:28 Haziran 2001  
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2001/07/20010710.htm#1>

## İnternet

‘Bireysel Emeklilik Sistemi’, <http://www.bireyselemeklilik.gov.tr/tarihce.htm>

“Bireysel Emekliliğin Tanımı”, <http://www.bireyselemeklilik.com.tr/bireysel-emekliligin-tanimi/>

“Bireysel Emeklilik Sistemi İşleyişi”, <http://bireyselemekliliksisitemi.org/bireysel-emeklilik-sistemi-isleyisi.html>

“Bireysel Emeklilik ve Emeklilik Yatırım Fonları: Bireysel Emeklilik Sistemini Tanıtıcı Bilgiler”, <http://www.spk.gov.tr/indexpage.aspx?pageid=286>

## Yalova Sosyal Bilimler Dergisi

- “Bireysel Emeklilik ve Emeklilik Yatırım Fonları: Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Sıkça Sorulan Sorular”, <http://www.spk.gov.tr/indexpage.aspx?pageid=287>
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Katkı Payı ödemeleri”, <http://www.egm.org.tr/?pid=485>
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) Hakkında”, <http://www.egm.org.tr/?sid=69> (10.03.2016).
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Kesintiler”, <http://www.egm.org.tr/?pid=484>
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”,  
[http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_tablolu.asp?raportar1=09.06.2017&raportar2=09.06.2017&sirketlist=100&raportip=10&yayin=W](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_tablolu.asp?raportar1=09.06.2017&raportar2=09.06.2017&sirketlist=100&raportip=10&yayin=W)
- “Emeklilik Gözetim Merkez”i, <http://www.egm.org.tr/weblink/OKSgostergeler.asp>
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”,  
[http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_oto\\_tablolu.asp?raportar1=09.06.2017&raportar2=09.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raportip=25&](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_oto_tablolu.asp?raportar1=09.06.2017&raportar2=09.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raportip=25&)
- “Bireysel Emeklilik Sistemi(BES) nedir”, <https://www.avivasa.com.tr/bireysel-emeklilik-sistemi>
- “Bireysel Emeklilik Temel Göstergeleri”, “Katılımcı Sayısı”  
<http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.htm>
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”, <http://www.egm.org.tr/weblink/BESgostergeler.asp>
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”,  
[http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg\\_sirketview\\_oto\\_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raportip=25&yayin=T](http://web2.egm.org.tr/webegm2/chart/besgosterge/wg_sirketview_oto_tablolu.asp?raportar1=16.06.2017&raportar2=16.06.2017&sirketlist=95,24,25,29,23,36,34,32,42,22,45,58,33,69,82,94,100&raportip=25&yayin=T) (01.07.2017)
- “Bireysel Emeklilik Sistemi Yeni Dönemi”, <http://iskanunu.com/sizin-sorduklariniz/bireysel-emeklilik-sisteminde-yeni-donem/>
- “T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü İşverenlere Yönelik Otomatik Katılım Sistemi Tanıtım Kılavuzu”,  
[http://www.hazine.gov.tr/File/?path=ROOT%2F1%2FDocuments%2FSayfalar%2F%C4%B0%C5%9Fverenlere+y%C3%B6nelik+Otomatik+Kat%C4%B1%C4%B1m+Sistemi+Tan%C4%B1t%C4%B1m+K%C4%B1lavuzu\\_yeni.pdf](http://www.hazine.gov.tr/File/?path=ROOT%2F1%2FDocuments%2FSayfalar%2F%C4%B0%C5%9Fverenlere+y%C3%B6nelik+Otomatik+Kat%C4%B1%C4%B1m+Sistemi+Tan%C4%B1t%C4%B1m+K%C4%B1lavuzu_yeni.pdf)
- “Emeklilik Gözetim Merkezi”, “Devlet Katkısı”, <http://www.egm.org.tr/?pid=771>

## TÜRKMENİSTAN'IN AÇIKLANMIŞ KARŞILAŞTIRMALI ÜSTÜNLÜKLER YÖNTEMİYLE REKABET GÜCÜNÜN ANALİZİ

Güçgeldi BASHİMOV\*

### ÖZ

Bu çalışmanın ana amacı Türkmenistan'ın uluslararası ticaretteki rekabet gücünü analiz etmektir. Çalışmada Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler (AKÜ) İndeksi ve Net Ticaret İndeksi (NTI) kullanılmıştır. Araştırma 2001-2015 dönemini kapsamaktadır. Araştırmada kullanılan veriler Uluslararası Ticaret Merkezi'nin istatistiklerinden derlenmiştir. Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksine göre Türkmenistan mineral yakıtlar ve tekstil ürünlerinde karşılaştırmalı üstünlüğe sahiptir. Net Ticaret İndeksine göre Türkmenistan mineral yakıtlar ve tekstil ürünlerinde net ihracatçı ülkedir.

**Anahtar Kelimeler:** Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler, Rekabet Gücü, Türkmenistan

### ANALYSIS OF COMPETITIVENESS OF TURKMENISTAN BY USING REVEALED COMPARATIVE ADVANTAGE METHOD

#### ABSTRACT

The main objective of this study is to analyze the competitiveness of Turkmenistan in the international trade. This study used Revealed Comparative Advantage (RCA) Index and Net Trade Index (NTI). 2001-2015 period was used in this study. The data were obtained from the International Trade Centre (ITC) database. The Revealed Comparative Advantage index shows that Turkmenistan has a comparative advantage in mineral fuels and textiles. Also, it was found that Turkmenistan is net exporter in mineral fuels and textiles.

**Keywords:** Revealed Comparative Advantage, Competitiveness, Turkmenistan

### GİRİŞ

Dış ticaret, ülke ekonomilerinin büyümesinde önemli rol oynamaktadır. İhracat ile ekonomik büyüme arasındaki ilişkiyi inceleyen uygulamalı çalışmaların çoğunda, ihracat ile ekonomik büyüme arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca ihracat, az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde yaşanan yoksulluk kısır döngüsünün kırılmasını sağlayacak en önemli araçlardan birini oluşturmaktadır (Göçer ve Hepkarşı, 2013: 58-59). Artık küreselleşme sürecinin tüm dünyayı etkisi altına aldığı günümüzde dışa açılma ve küresel piyasalara entegrasyonun sağlanması ülke ekonomilerinin büyüme kaydetmesi açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle uluslararası ticaret diğer ekonomiler gibi Orta Asya ekonomilerinin de büyümesi için vazgeçilmez bir araçtır.

Sovyetler Birliği'nin dağılması ile birlikte, Orta Asya bölgesinde bulunan Cumhuriyetler de bağımsızlıklarını kazanmış ve dünya uluslar ailesinde müstakil

\* Doktora Öğrencisi, Ömer Halisdemir Üniversitesi SBE, guyc55@gmail.com

devletler olarak yerlerini almışlardır. Bilindiği gibi Orta Asya coğrafyasında Kazakistan, Kırgızistan, Özbekistan, Türkmenistan ve Tacikistan olmak üzere beş bağımsız Cumhuriyet yer almaktadır (Solak, 2003: 70). 1990'lı yıllardan itibaren Orta Asya ülkelerinin uluslararası ticaret ağına dâhil olması, küresel ticaretin gelişmesine yeni bir ivme kazandırmıştır. Bugün, Orta Asya ülkeleri küresel ticarete aktif rol oynamaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı Türkmenistan'ın uluslararası ticaretteki rekabet gücünü ortaya koymaktır. Literatürde, Türkmenistan'ın uluslararası ticaretteki rekabet gücünü ölçen çalışmaların eksikliği literatürde bir boşluk olarak görülmektedir. Dolayısıyla, bu çalışmanın söz konusu boşluğu gidereceği düşünülmektedir. Bu çalışma 7 bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın Giriş bölümünden sonra 2. bölümde karşılaştırmalı üstünlükler kavramı ile ilgili bilgiler verilmiştir. 3. bölümde konu ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalar hakkında kısa bilgiler verilmiştir. 4. bölümde çalışmada kullanılan materyal ve yöntemler hakkında bilgilere yer verilmiştir. 5. bölümde Türkmenistan'ın dış ticaret yapısı hakkında bilgiler verilmiştir. Çalışmanın 6. bölümünde analiz sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Analiz sonuçları tablo ve grafikler yardımıyla özetlenmiş ve yorumlanmıştır. Son bölümde ise araştırma genel olarak değerlendirilmiştir.

## 1. KARŞILAŞTIRMALI ÜSTÜNLÜK TEORİSİ

Karşılaştırmalı üstünlük kavramı, dış ticaret yapısının açıklanması bakımından uluslararası ticaret teorileri arasında önemli bir kavramı oluşturmaktadır. Karşılaştırmalı üstünlük kavramı ilk kez David Ricardo tarafından ortaya atılmıştır. Ricardo'ya göre uluslararası ticaretin temelini karşılaştırmalı üstünlükler oluşturur (Seyidoğlu, 2013: 8; Agustin ve ark., 2014: 40). Ricardo'nun teorisine göre, ülkeler karşılaştırmalı olarak üstünlüğe sahip oldukları ürünlerin üretiminde uzmanlaşmalı ve bu ürünleri ihraç etmelidirler. Böylece ülkeler uluslararası ticarete rekabet üstünlüğü elde edebileceklerdir. Teoriye göre, ülkeler arasındaki karşılaştırmalı üstünlüğün kaynağını maliyetler ve teknolojik farklılıklar oluşturmaktadır (Sinanan ve Hosein, 2012: 16).

Karşılaştırmalı üstünlükler temel olarak “uzmanlaşma” düşüncesine dayanmaktadır. Tıpkı bir bireyin uzmanlaşmasında olduğu gibi ülkeler de belli mal ve hizmetlerin üretiminde uzmanlaşırlar. Bu belli mal ve hizmetlerin üretimi ülkelerin karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu üretim dallarında gerçekleşir (Utkulu, 2005: 2). Ricardo, dış ticarete hangi ülke daha karlıdır veya hangi ülke daha kazançlıdır, sorusu üzerinde durmamıştır. Önemli olan dış ticarete girişmektir. Dış ticaret yapan her iki ülke de bu ticareten toplumsal bir kazanç sağlar (Yılmaz, 2014: 31).

Karşılaştırmalı üstünlük kavramına bir ilave de 1919'da E. Heckscher ve 1930'da B. Ohlin tarafından yapılmış ve Faktör Donatımı Teorisi olarak adlandırılmıştır. Bu teori karşılaştırmalı üstünlüklere değişik bir yorum getirmekte ve onun ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmektedir. Buna göre, bir ülke hangi üretim faktörüne zengin olarak sahipse, üretimi o faktöre yoğun biçimde dayanan mallarda karşılaştırmalı üstünlük elde eder; yani onları daha ucuza üretir ve o alanlarda uzmanlaşır (Seyidoğlu, 2015: 83-84).

Uluslararası ticaretin belirleyicisi olan karşılaştırmalı üstünlükleri ortaya atan Ricardo, teoride daha çok fiziksel ve doğal etkileri vurgularken, daha sonraki ekonomistler ağırlıklı olarak faktör donatımı, teknoloji ve insan faktörü üzerinde durmuşlardır. Ricardo'dan başlayarak Mill'e, Marshall'a, Heckscher-Ohlin'e ve çağdaş ekonomistlere kadar karşılaştırmalı üstünlüklerin teorik gelişimi devam etmiştir (Goldin, 1990: 14).

## 2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Ülkelerin karşılaştırmalı üstünlüğünü ölçen, ulusal ve uluslararası düzeyde çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Söz konusu çalışmalarda başta Balassa'nın Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi olmak üzere birçok yaklaşım esas alınmıştır. Literatürde konuyla ilgili yapılan çalışmalara Tablo 1'de yer verilmiştir.

Tablo 1. Karşılaştırmalı Üstünlük İle İlgili Çalışmalar

Yazarlar	Ülke	Kullanılan Yöntem	Dönem	Sonuç
Trung (2002)	Vietnam	İhracat Benzerlik İndeksi ve Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	1995-1998	Çalışmada, Vietnam'ın su ürünleri, tahıllar, yağlı tohumlar, mineral yakıtlar, hazır giyim ve ayakkabı ihracatında karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu saptanmıştır.
Addison Smyth (2005)	İrlanda	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	1997 ve 2002 yılı	İrlanda'nın canlı hayvanlar ve gıda maddeleri, içkiler, kimya sanayi ürünlerinde karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu görülmektedir.
Burange ve Chaddha (2008)	Hindistan	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	1996-2005	Hindistan'ın hayvansal ürünler, yaş meyve ve sebze, mineral yakıtlar, kimya sanayii ürünleri, deriler, tekstil, ayakkabı ve metallerde karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu belirlenmiştir.
Chingarande ve ark. (2013)	Botsvana	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	2008-2010	Botsvana'nın makine ve elektrik malzemeleri, tekstil, metaller, cam ve cam eşya, gıda ürünleri ve kimya sanayii ürünlerinde karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu tespit edilmiştir.
Ekmen Özçelik ve Erhat (2013)	Türkiye	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	1996-2010	Türkiye'nin AB pazarında karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu ürünler arasında motorlu taşıtlar, hazır giyim, yai meyve ve sebze ürünleri bulunmaktadır.
Karambakuwa ve Mzumara (2013)	Svaziland	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	2008-2010	Sonuç olarak, Svaziland'ın meyve konserveleri, şeker, odun hamuru, deri ve köseleler, kesme çiçek, hazır giyim gibi hammadde ve emek yoğun mallarda karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1'in devamı

Yazarlar	Ülke	Kullanılan Yöntem	Dönem	Sonuç
Pilinkiene (2014)	Letonya, Litvanya ve Estonya	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi, Nispi İthalat Avantajı indeksi ve Nispi Ticaret Avantajı indeksi	1998-2012	Sonuç olarak, Litvanya'nın kimya sanayi ürünleri ve tekstil ürünlerinde, Letonya'nın hazır giyim ürünlerinde ve Estonya'nın ise imalat sanayi ürünleri, kimya sanayi ürünleri ve tekstil ürünlerinde karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu saptanmıştır.
Reyes (2014)	ASEAN6 ülkeleri	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi ve Lafay indeksi	2007-2011	Elde edilen bulgulara göre Bruney mineral yakıtlarda, Endonezya ve Malezya bitkisel ve hayvansal yağlarda, Filipinler elektrikli makina ve cihazlarda, Singapur organik kimyasal ürünlerde, Tayland ise tarım ve gıda, tekstil, mekanik cihazlar ve aletlerde rekabet gücüne sahiptir.
Sultan (2014)	Suudi Arabistan	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	2001-2012	Suudi Arabistan'ın uluslararası ticarete karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu ürünler arasında mineral yakıtlar, organik kimyasallar, plastikler ve gübreler yer almaktadır.
Amirbekova ve Madiyarova (2015)	Kazakistan	Lafay indeksi	2001-2012	Kazakistan'ın etler ve yenilen sakatat, şeker pancarı, hububat, mineral yakıtlarda karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu görülmektedir.
Muamer ve ark. (2015)	Bosna Hersek, Hırvatistan, Makedonya, Karadağ, Sırbistan ve Slovenya	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler, Michaely ve Herfindahl-Hirschman indeksleri	2006-2013	Söz konusu ülkelerin daha çok hammadde yoğun ve emek yoğun ürünlerin ihracatında rekabet gücüne sahip oldukları belirlenmiştir.
Şahbudak ve Şahin (2016)	Çin	Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler indeksi	2000-2013	Araştırma bulgularına göre, Çin canlı hayvanlar ve gıda maddeleri, işlenmiş mallar, makine ve ulaştırma araçları, çeşitli mamul eşya ürün gruplarında karşılaştırmalı üstünlüğe sahiptir.

### 3. MATERYAL VE YÖNTEM

Uluslararası ticarete karşılaştırmalı üstünlüğü belirleyebilmek için birçok modeller geliştirilmiştir. Bunlardan en önemlisi de Balassa'nın Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler (AKÜ) yaklaşımıdır. Balassa ülkelerin hangi mallarda karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduklarını gerçekleştiren dışsattım rakamlarından hareketle saptamaktadır. Buna göre, ülkede hangi mal veya mal grubunun toplam dışsattım içindeki payı büyükse, ülkenin o alanda karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğundan söz etmek mümkündür. Balassa'nın karşılaştırmalı üstünlükleri bu yolla

tanımlamasına açıklanmış karşılaştırmalı üstünlükler adı verilmiştir (Yılmaz, 2014: 244). Balassa'nın Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler yaklaşımı, ülkeler arasındaki karşılaştırmalı üstünlüğün nedenine inmeden, görünen bir avantaj farkı olup olmadığını açıklamayı amaçlamaktadır (Seymen, 2009: 237). AKÜ indeksi, herhangi bir malın ülkenin toplam ihracatındaki payının, söz konusu malın dünyanın toplam ihracatındaki payına oranını ifade etmektedir. Günümüzde bu yöntem dış ticaretin ve karşılaştırmalı üstünlüklerin açıklanmasında ve ölçülmesinde sıkça kullanılmaktadır (Utkulu, 2005: 14; Ekmen Özçelik ve Erlat, 2013: 45). Balassa'nın AKÜ indeksi aşağıdaki şekilde formüle edilmektedir:

$$AKÜ_{ij} = (X_{ij}/X_i)/(X_{wj}/X_w) \quad (1)$$

Eşitlik 1'de X: ihracatı, i: ülkeyi, j: sektörü, w: dünyayı ifade etmektedir. AKÜ indeksi sıfır ile sonsuz arasında bir değer almaktadır. Eğer indeks değeri birden büyükse o ülkenin ilgili sektörde karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu söylenir. Eğer indeks değeri birden az ise ülkenin ilgili sektörde karşılaştırmalı dezavantaja sahip olduğu söylenir (Sultan, 2014: 144; Yasmin ve Altaf, 2014: 123).

Uluslararası ticarete karşılaştırmalı üstünlüğün belirlenmesinde kullanılan bir diğer ölçüt de Net Ticaret İndeksidir. Alternatif bir açıklanmış karşılaştırmalı üstünlük indeksi olarak da bilinen Net Ticaret İndeksi (NTİ), ülkenin sadece kendi ticari performansının ölçümünü yapmak amacıyla hesaplanmaktadır (Özçalık ve Okur, 2013: 212). Net ticaret indeksi şu şekilde formüle edilmektedir:

$$NTİ_{ij} = (X_{ij} - M_{ij})/(X_{ij} + M_{ij}) \quad (2)$$

Eşitlik 2'de,  $X_{ij}$  "j" ülkesinin "i" sektörünün ihracatını ve  $M_{ij}$  "j" ülkesinin "i" sektörünün ithalatını göstermektedir. Net ticaret indeksi -1 ve +1 arasında bir değer almaktadır (Amighini, 2005: 211). Net ticaret indeksinin pozitif değer alması söz konusu ülkenin o mal ve hizmette açıklanmış karşılaştırmalı üstünlüğünün olduğunu, negatif değer alması ise açıklanmış karşılaştırmalı üstünlüğünün bulunmadığını gösterir (Özçalık ve Okur, 2013: 212).

Çalışmada 2001-2015 dönemine ait Uluslararası Ticaret Merkezi (INTRACEN) veri tabanından sağlanan HS 2 haneli ürün gruplarına ait ihracat ve ithalat verileri kullanılmıştır. HS sınıflandırması kapsamında yer alan ürünler Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. HS'ye Göre Ürün Grubu Sınıflandırma Listesi

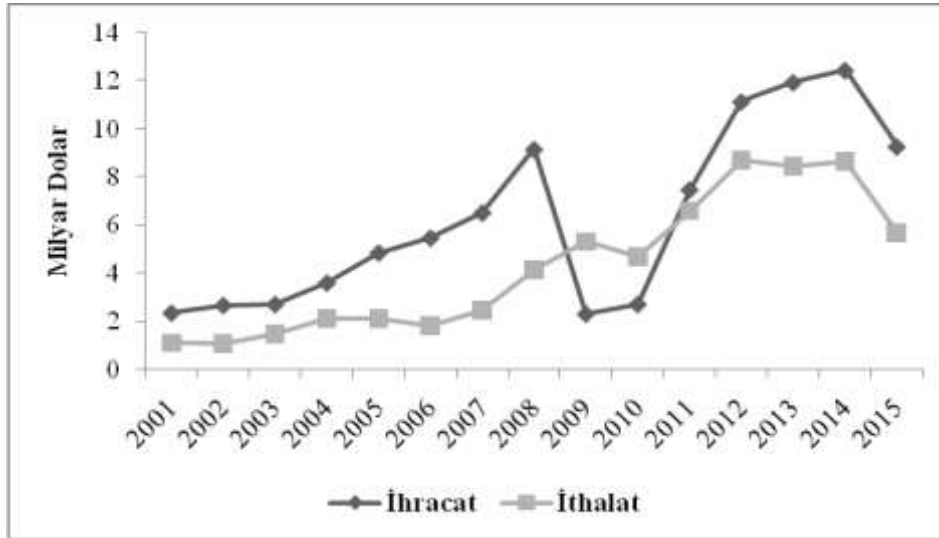
Fasıl Kodu	Fasıl Adı	Fasıl Kodu	Fasıl Adı
01-05	Canlı hayvanlar ve hayvansal ürünler	50-63	Tekstil ürünleri
06-15	Bitkisel ürünler	64-67	Ayakkabılar
16-24	Gıda sanayii ürünleri	68-71	Cam ve cam eşya
25-27	Mineral yakıtlar ve mineral yağlar	72-83	Metaller
28-38	Kimya sanayii ürünleri	84-85	Makineler ve elektrik malzemeleri
39-40	Plastikler ve mamulleri	86-89	Araçlar
41-43	Deriler, köseleler, postlar ve kürkler	90-97	Muhtelif mamul eşya
44-49	Ağaç ve ahşap eşyalar	99	Başka yerde belirtilmeyen ürünler

Kaynak: UN COMTRADE



#### 4. TÜRKMENİSTAN'IN DIŞ TİCARET PERFORMANSI

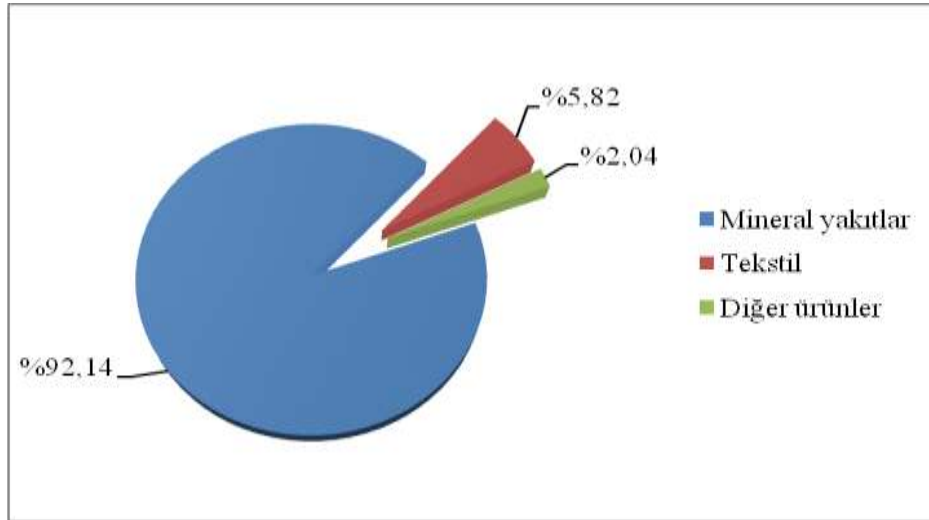
1991 yılında Türkmenistan'ın bağımsızlığa kavuşmasıyla birlikte ülkede ihracata dayalı bir büyüme politikası benimsenmiştir. Türkmenistan daha fazla ihracat yapabilmek ve yeni pazarlara açılabilmek için çaba sarf etmektedir. Özellikle son 10-15 yılda dış ticarete önemli artış yaşanmıştır. Şekil 1'de Türkmenistan'ın toplam ihracat ve ithalatının yıllara göre gelişimini gösterilmektedir. 2001-2015 yılları arasında ihracatta 3 kat artış görülürken, ithalatta 4 kattan fazla bir artış görülmüştür. 2015 yılında Türkmenistan'ın toplam ihracatı 9,2 dolar iken, ithalat 5,6 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. 2000'den sonra ihracatın dikkat çekici bir ivme yakaladığı ve 2009 yılına kadar istikrarlı bir seyir izlediği görülmektedir. Şekil 1'de görüldüğü üzere 2009 yılında Türkmenistan'ın toplam ihracatında sert bir düşüş söz konusudur. 2009 yılında Türkmenistan'ın toplam ihracatı bir önceki yıla göre %75 oranında azalarak 9,1 milyar dolardan 2,3 milyar dolara gerilemiştir. Burada 2007 yılının ortalarından itibaren hissedilmeye başlanan ve 2008 yılında bütün dünyayı saran küresel ekonomik krizin önemli ölçüde etkili olduğu söylenebilir. Nitekim dünya ticareti 2006 yılında %9,3 oranında büyürken, 2007 yılında %7,2'ye, 2008 yılında da %2,6'ya düşmüştür (Yıldırım, 2010: 48). Türkmenistan ekonomisinin de küresel krizden olumsuz etkilendiği açıkça görülmektedir. Ancak, izleyen yıllarda ihracat tekrar yükselmeye başlamış ve en yüksek seviyesine 12,4 milyar dolar ile 2014 yılında ulaşmıştır.



Şekil 1. Türkmenistan'ın İhracat ve İthalatının Yıllara Göre Değişimi

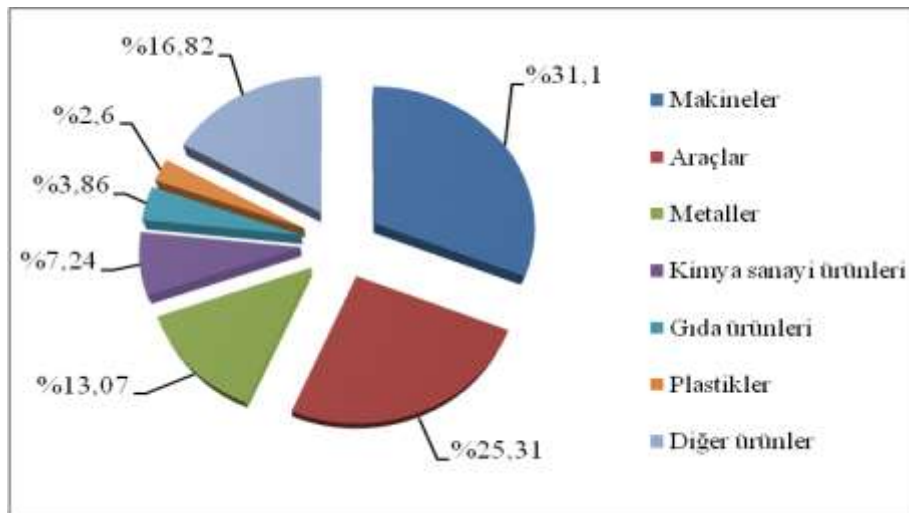
Şekil 2'de Türkmenistan'ın ihracatının bileşimine yer verilmiştir. Buna göre; temel ihraç kalemleri arasında; doğal gaz petrol ve petrol ürünleri, tekstil ürünleri ve pamuk yer almaktadır. 2015 yılında ihracatta en büyük pay %92,14 ile mineral yakıtlara aittir. Tekstil ürünlerinin toplam ihracat içindeki payının ise %5,82 olduğu görülmektedir. Bu durum bize Türkmenistan'ın üretim yapısının daha çok hammadde ve emek yoğun ürünlerden oluştuğunu göstermektedir.

Günümüzde Türkmenistan'ın birçok ülke ile dış ticaret ilişkisi bulunmaktadır. 2015 yılında en fazla Çin, Rusya, Türkiye, İran, Kazakistan, Gürcistan ve Avrupa Birliği ülkelerine ihracat gerçekleştirilmiştir. Türkmenistan'ın ucuz doğal kaynaklar bakımından zengin bir ülke olması, yetişmiş insan gücü ve önemli pazarlara coğrafi yakınlığı nedeniyle, ihracatın izleyen yıllarda daha da artarak devam edeceği beklenmektedir.



Şekil 2. Türkmenistan'da İhracatın Mal Bileşimi

Dış ticaretin mal bileşimine ithal malları kapsamında bakıldığında ise sermaye ve teknoloji yoğun malların ağırlıkta olduğu görülmektedir. 2015 yılında Türkmenistan'ın en çok ithal ettiği ürünler arasında; makineler (%31,10), taşıt araçları (%25,31), metaller (%13,07), kimya sanayi ürünleri (%7,24), gıda sanayi ürünleri (%3,86) ve plastikler (%2,60) yer almaktadır. Türkmenistan'da ithalatın mal bileşimi ile ilgili bilgiler Şekil 3'de verilmiştir.



Şekil 3. Türkmenistan'da İthalatın Mal Bileşimi

## 5. BULGULAR

Tablo 3’de Türkmenistan’ın ihracat malları için hesaplanan AKÜ indeks değerleri yer almaktadır. Buna göre, Türkmenistan mineral yakıtlar (HS 25-27) ile tekstil ürünlerinde (HS 50-63) karşılaştırmalı üstünlüğe sahiptir. Tablo 3’de görüldüğü gibi küresel ekonomik krizin yaşandığı 2008 yılında her iki ürün grubuna ait AKÜ indeks değerlerinde bir düşüş görülmektedir. 2010 yılından itibaren ise mineral yakıtlar ürün grubuna ait AKÜ indeks değeri sürekli yükselirken, tekstil ürünlerine ait AKÜ indeks değerinde ise düşüş söz konusudur. Bu durum, son yıllarda hidrokarbon ürünlerinin özellikle doğal gaz ihracatının toplam ihracat içindeki payının giderek artış göstermesinden kaynaklanmaktadır. Tekstil ürünlerinin toplam ihracattaki payı ise giderek azalmaktadır. Elde edilen bulgulara göre Türkmenistan başka yerde belirtilmeyen ürünlerde (HS 99) ise sadece 2008 ve 2009 yıllarında karşılaştırmalı üstünlük söz konusudur. İncelenen dönemde AKÜ değerine göre rekabet gücüne sahip olan sektör sayısı değişmemektedir.

Tablo 4’de Net Ticaret İndeks değerleri yer almaktadır. Tablo 4’den de görüldüğü üzere, Türkmenistan ele alınan yılların tamamında mineral yakıtlar ve tekstil ürünlerinde karşılaştırmalı üstünlüğe sahiptir. Bir diğer ifade ile Türkmenistan söz konusu ürünlerde net ihracatçı ülke konumundadır. Deri, köseleler ve kürklerde (HS 41-43) 2008 yılına kadar olan karşılaştırmalı avantaj durumu yerini bu yıldan sonra karşılaştırmalı dezavantaja bırakmıştır. Başka yerde belirtilmeyen ürünlerde (HS 99) ise 2008, 2009 ve 2012 yıllarında karşılaştırmalı avantaj söz konusudur.

Araştırma bulgularına göre Türkmenistan birkaç ürünlerin ihracatında karşılaştırmalı üstünlüğe sahiptir. Dolayısıyla ihracatta büyük bir mal yoğunlaşması görülmektedir. İhracatta tek ürüne aşırı derecede bağımlı olma, ülke ekonomisini dış piyasa gelişmelerinin olumsuz etkisine karşı tamamen açık bir durumda bırakmaktadır (Seyidoğlu, 2015: 596). Bugün, Türkmenistan’ın toplam ihracatının %90’dan fazlası doğal gaz ve petrol ürünlerinden oluşmaktadır. Dolayısıyla, dünya doğal gaz ve petrol fiyatlarında ortaya çıkabilecek fiyat dalgalanmaları ve dış talepte meydana gelebilecek daralmalar Türkmenistan’ın ihracat gelirlerinde düşüşe ve istikrarsızlığa neden olabilecektir. Dış ticaretin ürün ve ülke bazında çeşitlendirilmesi Türkmenistan’ın uluslararası rekabet gücünün artmasına ve dış şoklardan hafif düzeyde etkilenmesine yol açacaktır.

Günümüzde bilgi yoğun ve yüksek katma değer yaratan mal ve hizmetler uluslararası ticarete ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla, rekabet üstünlüğü yaratan etkenlerin hızla değiştiği bu süreçte Türkmenistan’ın da ayak uydurması hayati önem taşımaktadır. Türkmenistan, son yıllarda ihracatın yapısını hammadde ve emek yoğun mallardan sermaye ve teknoloji yoğun mallara doğru kaydırmak için yoğun çaba sarf etmektedir. Ancak, Türkmenistan’da faaliyet gösteren işletmelerin KOBİ niteliğinde olması, ürün kalitesinin düşük olması, lojistik altyapı yetersizliği, markalaşma eksikliği, AR-GE faaliyetlerinin yetersizliği, işletme yönetim becerilerindeki eksikler ve ekonomide kayıt dışılığın fazla olması ülkenin ihracat performansını olumsuz etkilemektedir. Uluslararası pazarlarda tutunabilmek veya pazar payının artırılabilmesi için ürün standartlarının yükseltilmesi, katma değeri yüksek yeni ihracat mallarının üretilmesi, üretimde maliyet düşürücü yeni tekniklerin

geliştirilmesi ve Ar-Ge faaliyetlerinin hükümet tarafından desteklenmesi gerekmektedir. Ayrıca, ihracata yönelik üretimin teşvik edilmesi ve desteklenmesi gerekmektedir.

Tablo 3. Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler İndeks Değerleri

Fasıl Kodu (HS)	Fasıl Adı	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
01-05	Canlı hayvanlar ve hayvansal ürünler	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01	0,00	0,00	0,03	0,01	0,00
06-15	Bitkisel ürünler	0,12	0,08	0,08	0,12	0,10	0,12	0,10	0,09	0,44	0,47	0,13	0,12	0,18	0,26	0,09
16-24	Gıda sanayii ürünleri	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,01	0,02	0,02	0,20	0,10	0,01	0,02	0,04	0,00
<b>25-27</b>	<b>Mİneral yakıtlar</b>	<b>8,48</b>	<b>8,92</b>	<b>8,28</b>	<b>7,43</b>	<b>6,24</b>	<b>5,56</b>	<b>6,12</b>	<b>4,34</b>	<b>4,59</b>	<b>4,07</b>	<b>4,61</b>	<b>4,70</b>	<b>4,75</b>	<b>5,19</b>	<b>7,31</b>
28-38	Kimya sanayii ürünleri	0,02	0,02	0,04	0,02	0,02	0,02	0,03	0,03	0,05	0,09	0,04	0,02	0,03	0,03	0,02
39-40	Plastikler ve mamulleri	0,00	0,20	0,34	0,31	0,31	0,29	0,26	0,25	0,76	0,85	0,23	0,28	0,21	0,20	0,19
41-43	Deriler, köseleler, postlar ve kürkler	0,10	0,20	0,01	0,06	0,05	0,12	0,21	0,07	0,13	0,37	0,15	0,11	0,13	0,11	0,09
44-49	Ağaç ve ahşap eşyalar	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
<b>50-63</b>	<b>Tekstil ürünleri</b>	<b>1,54</b>	<b>1,23</b>	<b>1,42</b>	<b>1,66</b>	<b>1,27</b>	<b>1,29</b>	<b>1,39</b>	<b>1,00</b>	<b>2,73</b>	<b>5,04</b>	<b>1,65</b>	<b>1,06</b>	<b>1,34</b>	<b>1,28</b>	<b>1,22</b>
64-67	Ayakkabılar	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00
68-71	Cam ve cam eşya	0,03	0,02	0,03	0,03	0,00	0,02	0,03	0,00	0,08	0,03	0,01	0,01	0,40	0,01	0,00
72-83	Metaller	0,08	0,10	0,05	0,06	0,02	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01	0,01	0,00	0,02	0,00	0,00
84-85	Makineler ve elektrik malzemeleri	0,01	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01	0,01	0,00	0,05	0,03	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00
86-89	Araçlar	0,05	0,05	0,01	0,03	0,08	0,46	0,01	0,01	0,02	0,05	0,00	0,01	0,01	0,06	0,01
90-97	Muhtelif mamul eşya	0,01	0,03	0,02	0,01	0,00	0,01	0,01	0,02	0,03	0,01	0,01	0,01	0,02	0,07	0,00
99	Başka yerde belirtilmeyen ürünler	0,01	0,00	0,01	0,02	0,03	0,02	0,02	<b>4,57</b>	<b>4,29</b>	0,59	0,13	0,09	0,03	0,08	0,01

Kaynak: INTRACEN verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 4. Net Ticaret İndeks Değerleri

Fasıl Kodu (HS)	Fasıl Adı	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
01-05	Canlı hayvanlar ve hayvansal ürünler	-0,87	-0,95	-0,99	-0,98	-0,98	-0,98	-0,99	-0,96	-0,96	-0,96	-1,00	-1,00	-0,87	-0,96	-1,00
06-15	Bitkisel ürünler	-0,51	-0,71	-0,67	-0,49	-0,55	-0,46	-0,61	-0,78	-0,53	-0,66	-0,72	-0,56	-0,40	-0,23	-0,67
16-24	Gıda sanayii ürünleri	-0,98	-0,99	-0,99	-0,99	-0,99	-0,99	-0,96	-0,94	-0,98	-0,89	-0,87	-0,98	-0,97	-0,92	-1,00
<b>25-27</b>	<b>Mineral yakıtlar</b>	<b>0,98</b>	<b>0,99</b>	<b>0,98</b>	<b>0,98</b>	<b>0,99</b>	<b>0,99</b>	<b>0,99</b>	<b>0,98</b>	<b>0,93</b>	<b>0,89</b>	<b>0,97</b>	<b>0,99</b>	<b>0,99</b>	<b>0,99</b>	<b>0,98</b>
28-38	Kimya sanayii ürünleri	-0,90	-0,90	-0,87	-0,89	-0,88	-0,87	-0,82	-0,79	-0,90	-0,83	-0,87	-0,90	-0,83	-0,85	-0,89
39-40	Plastikler ve mamulleri	-0,98	-0,20	-0,20	-0,10	-0,09	-0,06	-0,07	-0,21	-0,34	-0,42	-0,58	-0,37	-0,44	-0,52	-0,49
41-43	Deriler, köseleler, postlar ve kürkler	<b>0,31</b>	<b>0,59</b>	-0,83	<b>0,14</b>	<b>0,42</b>	<b>0,63</b>	<b>0,77</b>	-0,05	-0,16	-0,82	-0,84	-0,88	-0,85	-0,85	-0,83
44-49	Ağaç ve ahşap eşyalar	-0,99	-1,00	-1,00	-0,99	-0,99	-0,99	-0,99	-0,99	-1,00	-1,00	-1,00	-0,99	-0,99	-1,00	-1,00
<b>50-63</b>	<b>Tekstil ürünleri</b>	<b>0,82</b>	<b>0,67</b>	<b>0,61</b>	<b>0,75</b>	<b>0,72</b>	<b>0,63</b>	<b>0,78</b>	<b>0,58</b>	<b>0,60</b>	<b>0,70</b>	<b>0,58</b>	<b>0,55</b>	<b>0,68</b>	<b>0,64</b>	<b>0,67</b>
64-67	Ayakkabılar	-0,98	-0,99	-0,99	-0,99	-0,98	-1,00	-1,00	-1,00	-1,00	-1,00	-1,00	-0,92	-1,00	-1,00	-1,00
68-71	Cam ve cam eşya	-0,82	-0,83	-0,85	-0,82	-0,99	-0,89	-0,82	-0,99	-0,91	-0,97	-0,97	-0,95	0,25	-0,96	-1,00
72-83	Metaller	-0,84	-0,78	-0,93	-0,90	-0,96	-0,99	-1,00	-0,99	-1,00	-1,00	-1,00	-1,00	-0,98	-1,00	-1,00
84-85	Makineler ve elektrik malzemeleri	-0,98	-0,96	-0,99	-0,99	-0,99	-0,94	-0,97	-0,99	-0,97	-0,96	-0,99	-0,97	-0,99	-0,98	-0,99
86-89	Araçlar	-0,90	-0,80	-0,96	-0,96	-0,88	-0,03	-0,96	-0,96	-0,99	-0,96	-1,00	-0,99	-0,99	-0,94	-0,98
90-97	Muhtelif mamul eşya	-0,97	-0,73	-0,90	-0,97	-0,97	-0,93	-0,90	-0,91	-0,97	-1,00	-0,99	-0,99	-0,97	-0,92	-0,99
99	Başka yerde belirtilmeyen ürünler	-0,95	-0,99	-0,97	-0,88	-0,78	-0,94	-0,33	<b>0,98</b>	<b>0,93</b>	-0,21	-0,24	<b>0,06</b>	-0,78	-0,40	-0,88

Kaynak: INTRACEN verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

## SONUÇ

1990 sonrasında Sovyetler Birliği'nin dağılmasıyla Türkmenistan ekonomisinin dışa açılma süreci hız kazanmıştır. Bu süreçte ihracat ve ithalat serbestleştirilmiş ve ihracatın ekonomik faaliyetler içindeki önemi giderek artmıştır. Günümüzde Türkmenistan'ın birçok ülke ile dış ticaret ilişkisi bulunmakta ve dış ticaret hacmi 15 milyar dolara yaklaşmıştır. Türkmenistan'ın ihracatında hammadde ve emek yoğun ürünler ağırlıkta iken, ithalatta ise daha çok sermaye ve teknoloji yoğun ürünler ağırlıktadır.

Bu çalışmada Türkmenistan'ın uluslararası ticarete karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışmada Açıklanmış Karşılaştırmalı Üstünlükler ve Net Ticaret İndeksi kullanılmıştır. Hesaplanan AKÜ indeks değerlerine göre Türkmenistan sadece mineral yakıtlar ve tekstil ürünlerinde karşılaştırmalı üstünlüğe sahiptir. Aynı zamanda söz konusu ürünlerde net ihracatçı ülke konumundadır.

Türkmenistan sahip olduğu doğal kaynakları ve istihdam gücüyle dünya piyasasında rekabet edebilir niteliktedir. Dünya pazarından Türkmenistan'ın payına düşeni alabilmesi için sorunların biran önce çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Rekabet gücünün artırılması için üretim maliyetini minimize edecek önlemlerin alınması, kaliteli ve özgün üretim ile marka oluşumu teşvik edilmeli, üretimde yeni teknolojilerin kullanımı ve Ar-Ge faaliyetlerinin artırılması gerekmektedir. Ayrıca, Türkmenistan'ın uluslararası ticaretten aldığı payını artırmak için ihracatta ürün ve ülke çeşitlendirmesine gidilmelidir.

## KAYNAKÇA

- Addison Smyth, D. (2005). Ireland's Revealed Comparative Advantage. *Quarterly Bulletin*, 1, 101-114.
- Agustin, G., Ananda, C.F., Maski, G., ve Adi Saputra, P.M. (2014). The Product Mapping Analysis of Manufacturing Industry Products in Bilateral Trade between Indonesia and China in 1995-2011. *Int. J. Eco. Res.*, 5 (2), 37-49.
- Amirbekova, A., ve Madiyarova, D. (2015). Assessment of the Competitiveness of Kazakhstan's Exports. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (6), 443-447.
- Amighini, A. (2005). China in the International Fragmentation of Production: Evidence from the ICT Industry. *The European Journal of Comparative Economics*, 2 (2), 203-219.
- Burange, L.G., ve Chaddha, S.J. (2008). India's Revealed Comparative Advantage in Merchandise Trade, University of Mumbai, Working Paper, India.
- Chingarande, A., Mzumara, M., ve Karambakuwa, R. (2013). An Investigation of Sectoral Comparative Advantage of Botswana. *Greener Journal of Economics and Accountancy*, 2 (4), 101-111.
- Ekmen Özçelik, S., ve Erlat, G. (2013). Turkey's Comparative Advantages and Dynamic Market Positioning in the EU Market. *Topics in Middle Eastern and African Economies*, 15 (2), 42-70.

## Yalova Sosyal Bilimler Dergisi

- Goldin, I. (1990). Comparative Advantage: Theory and Application to Developing Country Agriculture-Research Programme on: Changing Comparative Advantage in Food and Agriculture, OECD Development Centre Working Papers, 16.
- Göçer, İ., ve Hepkarşı, N. (2013). İhracat-Büyüme İlişkisi: Yapısal Kırımlı Bir Analiz. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1 (4), 57-87.
- Karambakuwa, R., ve Mzumara, M. (2013). The Revealed Comparative Advantage of Swaziland. *Greener Journal of Economics and Accountancy*, 2 (2), 68-73.
- Muamer, H., Snjezana, B., ve Vedrana, B. (2015). The Comparative Analysis of Export Competitiveness of ex-Yu Countries. *Economic Analysis*, 48 (1-2), 108-129.
- Özçalık, M., ve Okur, A. (2013). Türk Tekstil ve Hazır Giyim Sektörlerinin Gümrük Birliği Sonrası AB-15 Ülkeleri Karşısındaki Rekabet Gücü. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1), 205-223.
- Pilinkiene, V. (2014). Evaluation of International Competitiveness Using the Revealed Comparative Advantage Indices: The Case of the Baltic States. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5 (13), 353-359.
- Reyes, G.U. (2014). Examining the Revealed Comparative Advantage of the ASEAN6 Countries Using the Balassa Index and Lafay Index. *Journal of Global Business and Trade*, 10 (1), 1-10.
- Seyidoğlu, H. (2013). Uluslararası Ticaret. 1. Baskı, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2923.
- Seyidoğlu, H. (2015). Uluslararası İktisat, Teori, Politika ve Uygulama. 20. Baskı, İstanbul: Güzem Can Yayınları.
- Seymen, D.A. (2009). Türkiye'nin Dış Ticaret Yapısı ve Rekabet Gücü, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Sinanan, D., ve Hosein, R. (2012). Transition Probability Matrices and Revealed Comparative Advantage Persistence in a Small Hydrocarbon-based Economy. *The West Indian Journal of Engineering*, 23 (1/2), 16-29.
- Solak, F. (2003). Türkiye-Orta Asya Cumhuriyetleri Dış Ticaret İlişkilerinin Gelişimi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, XVIII (1), 69-96.
- Sultan, Z.A. (2014). Revealed Comparative Advantage of Saudi's Exports. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 5 (6), 142-149.
- Şahbudak, E., ve Şahin, D. (2016). Çin'in Dış Ticaret Performansı ve Sektörel Rekabet Gücünün Ölçümü. *Akademik Bakış Dergisi*, 54, 242-257.
- Trung, N.T. (2002). Vietnam's International Trade Regime and Comparative Advantage, CAS Discussion Paper No: 37.
- Utkulu, U. (2005). Türkiye'nin Dış Ticareti ve Değişen Mukayeseli Üstünlükler, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Yasmin, B., ve Altaf, S. (2014). Revealed Comparative Advantage of Carpets and Textile Floor Covering Industry in Pakistan, India and China. *Journal of Economic Cooperation and Development*, 35 (4), 113-134.
- Yıldırım, S. (2010). 2008 Yılı Küresel Ekonomi Krizinin Dünya ve Türkiye Ekonomisine Etkileri. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), 47-55.
- Yılmaz, Ş.E. (2014). Dış Ticaret Kuramlarının Evrimi, 3. Baskı, Ankara: Efil Yayınevi.