



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
KADINHANI FAİK İÇİL MESLEK YÜKSEKOKULU
SOSYAL VE TEKNİK
ARAŞTIRMALAR DERGİSİ

Selçuk University
The Journal of Social and Technical Researches

Yıl:2015 - Sayı: 9 - ISSN - 2146 - 7226
sosyoteknik.selcuk.edu.tr

9
SOSYOTEKNİK

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE TEKNİK ARAŞTIRMALAR DERGİSİ

Yıl: 2015 • Sayı: 9 • ISSN 2146-7226

Sahibi

Selçuk Üniversitesi
Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu Adına
Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN

Editörler

Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN - Yrd. Doç. Dr. Naci BÜYÜKKARACIĞAN -
Yrd. Doç. Dr. Handan ERTAŞ

Yayın Kurulu

Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ - Prof. Dr. Adem ÖĞÜT - Prof. Dr. Mahmut TEKİN –
Doç. Dr. Hasan BÜLBÜL - Doç. Dr. Nuri ÖMÜRBERK (S.Demirel Ü.)
Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN - Yrd. Doç. Dr. Naci BÜYÜKKARACIĞAN
Yrd. Doç. Dr. Handan ERTAŞ - Yrd. Doç. Dr. İsa ALTINIŞIK - Öğr. Gör. Kamil Aykurtalp GÜNDÜZ

Danışman Kurulu

Prof. Dr. Aşır GENÇ (Selçuk Ü.) - Prof. Dr. Başak SOLMAZ (Selçuk Ü.) -
Prof. Dr. Muazzez ÇELİK KARAKAYA (Selçuk Ü.) - Prof. Dr. Osman Nuri ÇELİK (Selçuk Ü.)
Prof. Dr. Ömer ULUKAPI (Selçuk Ü.) - Prof. Dr. Turan PAKSOY (Selçuk Ü.) -
Prof. Dr. Süleyman SOYLU (Selçuk Ü.) - Doç. Dr. Ayhan GÖKTEPE (Selçuk Ü.) -
Doç. Dr. Cengiz AKKÖZ (Selçuk Ü.) - Doç. Dr. Haluk DUMAN (Aksaray Ü.) -
Doç. Dr. Mahmut KUŞ (Selçuk Ü.) - Doç. Dr. Mehmet GÖKÜŞ (Selçuk Ü.) -
Doç. Dr. Mikail ALTAN - Doç. Dr. Murad Aydın ŞANDA (Selçuk Ü.) -
Doç. Dr. Nuray TERZİ (Marmara Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Ahmet Burhan ÇAKICI (Gümüşhane Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Alper Tunga ALKAN (Selçuk Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Alper Veli ÇAM (Gümüşhane Ü.) - Yrd. Doç. Dr. Aydan YÜCELER (N.Erbakan Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Cansel OSKAY (Mersin Ü.) - Yrd. Doç. Dr. Derya ÖZİLHAN ÖZBEY (Selçuk Ü.)
- Yrd. Doç. Dr. Ferdi Bişkin (N.Erbakan Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Fikret ÇELİK (Kırıkkale Ü.) - Yrd. Doç. Dr. Hakan ACET (Selçuk Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Hayriye SAĞIR (Selçuk Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. İsmail SEVİNÇ (Selçuk Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Makbule Evrim GÜLSÜNLER (Selçuk Ü.) - Yrd. Doç. Dr. Mehmet SAĞIR (Selçuk Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Mesut GÜNDÜZ (Selçuk Ü.) -
Yrd. Doç. Dr. Mustafa ONÜÇYILDIZ (Selçuk Ü.) - Yrd. Doç. Dr. Mustafa ARIKAN (Selçuk Ü.)

Yazışma Adresi

Kadınhanı Faik İçil Meslek Yüksekokulu
Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi Editörlüğü
42800 Kadınhanı - KONYA
Tel: 0.332.834 03 06 & Fax: 0.332.834 03 05e-mail:
sosyoteknik@selcuk.edu.tr

Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi hakemli bir dergidir.
Yayın Türü: Yaygın Süreli Online Dergi
Dergimizde yayınlanan makalelerdeki her türlü sorumluluk yazarlara aittir.

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE TEKNİK ARAŞTIRMALAR DERGİSİ

Yıl: 2015 • Sayı: 9 • ISSN 2146-7226

Bu Sayının Hakemleri

Prof. Dr. Ahmet AY, Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan BÜLBÜL, Niğde Üniversitesi
Prof. Dr. Muammer ZERENLER, Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Atila KARAHAN, Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Nuri ÖMÜRBEK, Süleyman Demirel Üniversitesi
Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN, Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Handan ERTAŞ, Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Hayriye SAĞIR, Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. İsa ALTINIŞIK, Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Naci BÜYÜKKARACIĞAN, Selçuk Üniversitesi

AĞIR METAL SANAYİİ İŞ KOLUNDA İŞGÜVENLİĞİ FAALİYETLERİ

Dr. Şeref Tüzemen, Anadolu Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi
End.Muh.Bölümü, stuzemen@anadolu.edu.tr

Özet

İş güvenliği, insanları; makineler, tezgahlar, iş aletleri kısacası çalışma ortamı nedeni ile tehlikeye karşı koruyarak günlük görevlerin istenildiği gibi güvenli bir şekilde yerine getirilmesidir. Gelişmiş ülkelerde bu sorun büyük ölçüde çözülmüştür. Ancak az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde çalışanın sağlığı ve güvenliğini koruma amacının gerisinde kalmıştır. Ülkemizde yapılan iş istatistiklerine göre iş kazaları ve meslek hastalıkları yüzünden her yıl binlerce insanımızın öldüğü, on binlerce insanımızın sakat kaldığı bir gerçektir. Bu nedenledir ki, işletmeler işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinde tarafsız ve gerçek bir denetimin sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle yasa koruyucu tarafından 6331 sayılı kanuna göre işletmelerin gerekli tedbirleri alması zorunlu hale getirilmiştir. Bu çalışmada, Metal şekillendirme veya imalat sektöründe uyması gereken güvenlik önlemleri, bazı bazı güvenlik teknikleri, kişisel koruma yolları, alet ve teçhizatın güvenli kullanımı konularında bilgiler verilmekte, yangından ve radyoaktif maddelerden korunma önlemleri anlatılmakta ve konuda çalışanların uyması gereken kurallar sıralanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İş güvenliği, Kişisel Korunma.

Abstract

Job security, protects people against the danger happening because of the work environment like the machines, machinery and work tools to make daily jobs properly and safety. In this study, common reasons for The occupational accident and occupational illness in heavy metal industry which is located at the first row in our country is considered and after these considerations with precautions and what to do for these accidents within the scope of OHSAS 18001 management system and 6331 numbered law will be discussed. The resource belongs the generated law is available which inspired by The management system such as TS 18001 and OHSAS 18001. In this work, the things which must be done in metal forming or manufacturing sector, will be considered with respect to regulations and management system and for the first step of it, risk analysis, the method will be studied and the precautions are analyzed. The importance and requirement of the regulation "operator's hand, foot, arm and body must be stay far from the dangerous operation area" is investigated by employees and managers.

Keywords: Job Security, Personal Protection.

1.Giriş

Teknolojik gelişmelere rağmen bazı ağır sanayi kollarında insan gücüne hala çok fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Daha çok emek yoğun işlemlerde iş güvenliğinin önemi büyüktür. Yoğun işgücü kullanımı gerektiren ağır metal sanayii işlerinde uygun olmayan çalışma duruşları ve yeterli güvenlik önlemlerinin alınmaması çalışanların, kas-iskelet sistemi rahatsızlıklarına neden olduğu gibi üretimin verimsizliğine de neden olmaktadır. Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA) tarafından üye Sanayileşmenin artması sonucunda üretimde çalışanların karşılaştığı sorunlarında artış gözlenmektedir. İşçilerin iş kazalarına uğramalarını önlemek amacıyla alınması gereken önlemler dizisi “iş güvenliği” olarak tanımlanmaktadır. [1].(kadın).

2.İŞ EKİPMANLARINDA GÜVENLİK ÖNLEMLERİ GÜVENLİK ÖNLEMLERİ

Ağır metal iş kolunda çalışanların diğer iş kollarına göre çalışanlarının kişisel koruyucu malzemeler kullanması gerekliliği önem kazanmaktadır. Bu nedenle: İşveren, işyerinde kullanılacak iş ekipmanının yapılacak işe uygun olması ve bu ekipmanın çalışanların sağlık ve güvenliğine zarar vermemesi için gerekli tüm tedbirleri alacaktır.

a) İş ekipmanını seçerken işyerindeki özel çalışma şartlarını, sağlık ve güvenlik yönünden tehlikeleri göz önünde bulundurarak, bu ekipmanın kullanımının ek bir tehlike oluşturmamasına dikkat edecektir.

b) İş ekipmanının, çalışanların sağlık ve güvenliği yönünden tamamen tehlikesiz olması sağlanamıyorsa, riski en aza indirecek uygun önlemleri alacaktır

Ağır metal iş kolunda çalışanların diğer iş kollarına göre çalışanlarının kişisel koruyucu malzemeler kullanması gerekliliği önem kazanmaktadır. İş

kazalarından korunmak için kullanmadan önce makine koruyucularının yerine olup olmadığını kontrol etmek. Makina ve kablolarının izolasyonlarının kontrol ve bakımının yapılması, üretici firmalarının talimatlarına göre kullanılması ve kişisel koruyucu malzeme kullanmak zorunludur. Bunlar: Her zaman bir baret giyilmelidir. Birçok iş için emniyet gözlükleri takılmalıdır. Emniyet ayakkabıları giyilmesi önemle tavsiye edilir. Yüksek bir platformun üstünde emniyet kemeri takılmalıdır. Özel işlerde suni solunum aygıtı ve lastik eldiven kullanılmalıdır. Birçok iş için eldiven gereklidir.

Fabrikada kullanılan alet ve ekipman iyi durumda olmalıdır. Sürekli kontrol edilmelidir. Sadece kalifiye işçiler tarafından kullanılmalıdır. Aletler ve koruyucular değiştirilmemelidir. Aletler kendi amaç ve tasarımlarına göre kullanılmalıdır. Fabrikada yapılan kazılarda, çatı kenarlarında, baş üstü ve seviyesi benzer çalışmalarda barikatlar gereklidir. Barikatlar ve kapaklar her kat açıklığında kullanılmalıdır.

Fabrikada kullanılan düz ve uzayabilen merdivenler sıkıca bağlanmalıdır. Seyyar merdivenler tam açık olmalıdır ve seviyesi ayarlanmalıdır. Merdiven basamağında iki ayak basılı ve yüz merdivene dönük biçimde çalışılmalıdır. Seyyar merdivenin platformunda ve en üst basamağında durulmamalıdır.

Gerekli olduğu zaman çeşitli işaretler kullanılmalı ve işleri bitince ortadan kaldırılmalıdır.

Kaynak yapma ve oksijenle kesme çalışmalarında yanıcı malzemeler bölgeden çıkarılmalıdır. Güvenli çalışma şartları için aletler kontrolden geçirilmelidir. İşe başlamadan önce ateşli çalışma izni

alınmalıdır. En yakında bir yangın söndürücü bulundurulmalıdır.

Fabrika donanımının, örneğin halt kepçelerinin, kıskaçlarının, triforların, palangaların, cereskalların nasıl kullanıldığı bilinmelidir. Yükü kontrol etmek için etiketler kullanılmalıdır. Donanım kapasitesi ve yükün ağırlığı bilinmelidir.

Fabrikalarda yangından korunmak için sadece belirtilen yerlerde sigara içilmelidir. Her yerde yanan kibritler kullanılmamalıdır. Kaynak yapmak, oksijenle kesme yapmak ve diğer açım ateşler için izin alınmalıdır. Yangın alarm sinyali ve alarmin nasıl verileceği bilinmelidir. Yangın söndürücülerin nerede olduğu ve nasıl kullanılacağı bilinmelidir.

Elektrik düğmeleri ve valfler gibi gerekli yerlere “ÇALIŞTIRILMAYACAK” “EL DEĞMEYİNİZ-ÇALIŞTIRMAYINIZ” “ şeklinde tehlike etiketleri doldurulmalı ve takılmalıdır. İşe başlamadan önce; çalışma, ateş, tanka giriş ve kazı izni gerekiyorsa alınmalıdır.

Yanıcı maddelerin bulunduğu kaplar düzgün olarak etiketlenip depolanmalıdır. Sigaradan, kaynaktan, yanıcı ve benzeri ısı kaynaklarından uzak durulmalıdır.

Ustabaşından tam bir açıklama almadan işe başlanmamalıdır. Her şey bulunması gereken yerde muhafaza edilmelidir. Artıklar ilgili kaplara atılmalıdır. İşin ilerleyebilmesi için aletler ve çalışma alanı temiz tutulmalıdır. Kablolara ve hortumlara baş üzerinden 2 m. yüksekte tutulmalıdır veya geçiş yerleri dışına konulmalıdır. Bütün malzemeler, aletler ve araç gereçler düşme ve yuvarlanmayı önlemek için toplu durumda bırakılmamalıdır. Bütün iş yerlerindeki geçitler açık tutulmalıdır. Çöpler sıkça elden çıkarılmalıdır. Yasaların işaret ettiği güvenlik bilgileri kısaca özetlenmiştir.

3.İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİ TEKNİKLERİ

Amirlerin ve mekanik iş görenlerin “güvenlik aletlerini” bilinçli kullanmalarının bu görevdeki ciddi yaralanmaları önlediği kanıtlanmıştır. Herhangi birini göreve (yeni veya tekrarlanan) tayin etmeden önce amir o kişiye Güvenlik Görevi Bilgisi (GGB) vermelidir. GGB- Göreve başlamadan önce güvenlik önlemlerinin açıklanması ve gösterilmesidir. Çalışma süresince çalışanların aklının başka bir yerde veya kişide olması tehlikelidir. Ustabaşı, başında bulunduğu işçi grubu için belirli sürelerde güvenlik toplantıları yapmalıdır. Bu toplantıların amacı kaza önlemlerini ve gerekli önleyici hareketleri anlatmaktır. Toplantılara katılmalı ve deneyimsiz olanlara yardımcı olunmalıdır. İş Kazalarının % 88’i tehlikeli davranıştan %10 tehlikeli makine hatasından oluşmakta toplama olarak iş kazalarının % 98 insan hatasından oluşmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği ile iş kazalarının azaltma amaç olmalıdır.

Aletler ve iş malzemeleri kendi yerlerinde bulundurulmalıdır. Çöpler ve artıklar doğru kaplara atılmalıdır. Malzemeler güvenli depolanmalıdır. Sigara izmaritleri izmarit kutularına atılmalıdır. Yerlerde aletler, metallere ve yuvarlak malzeme parçaları bulunmamalıdır. Yürüme yolları açık olmalıdır. İş masaları sadece elle ve aletle yapılması gereken işler için kullanılmalıdır. Yangın çıkmasını önlemek için malzemeler depolanmalıdır.

Her alet ve teçhizat kullanmadan önce çabuk ve kısa bir kontrolden geçirilmeli ve bozulmuş olanlar derhal etiketlenmelidir.

3.1.KORUNMA POLİTİKALARININ EN SONUNCUSİ KİŞİSEL KORUNMA ÖNLEMLERİ

Baş:

- 1) İş saati boyunca uygun baret başlık giyilmelidir.
- 2) Metal baret hiçbir zaman motor kontrol odalarında, trafolarda veya baş üstünden geçen enerji yüklü olan veya olmayan elektrik kablolarının yanında giyilmemelidir. Baretin içindeki askısı ve delikleri değiştirilmemeli ve üzerine delik delinmemelidir.

Gözler ve Kulaklar:

A) Gözlerin Korunması:

- a- Sanayi tipi kenar korumalı güvenlik gözlükleri iş saati boyunca atölyede çalışırken ve delik delerken beton kırarken, beton dökerken, çivi çakarken ve çelikle çeliğe vururken takılmalıdır.
- b- Yanmaya Karşı Gözlük
 - Her çeşit gaz kaynağı ve oksijenle kesme için gereklidir.
 - Filtreli lenslerin iki tarafı da plastik kaplı olmalıdır.
- c- Üst Koruyucu Gözlük: Yontarken, testereyle keserken, baş üstünde matkapla delerken ve aşındırıcı sıvıları kullanırken takmak gereklidir.
- d- Ziyaretçi Gözlükleri:
 - Herhangi bir güvenlik gözlüğü takmayan her ziyaretçi bu gözlükleri takmalıdır.
 - Numaralı gözlük takanlar, numaralı gözlüğün üstüne takmalıdırlar.
- e- Tam Yüz Maskeleri:
 - Erimiş maddeleri (Kurşun,katran) taşırken ve kullanırken gerekmektedir.
 - Koruyucu veya üst gözlük yerine de kullanılabilir.

Önlemler:

Gözlere el sürülmemelidir ve göz yıkama istasyonunun yeri öğrenilmelidir.

B) Kulakların Korunması:

Bazı çalışma sahalarında ve bazı araç gereç kullanılırken kulaklık takmak gerekmektedir.

Yüz ve Boyun:

- 1) Tam yüz maskeleri aşağıdaki durumlarda takılmalıdır.
 - a) Katran kaplarıyla çalışırken
 - b) Erimiş kurşun veya asitle çalışırken
 - c) Bazı taşlama çalışmaları yaparken
 - d) Metal parçası sıçratma tehlikesi olan motorlu testereleri kullanırken
- 2) Deri koruması
- 3) Kaynak işlemi ark yanmalarına neden olabilmektedir. Boyun ve yüz uygun koruyucularla korunmalıdır.
- 4) Makine yanında bol bağlanmış kravat ve yıpranmış gömlek giyilmemelidir.

Parmaklar, Eller ve Bilekler:

- 1) Eldivenler: Birçok işte uygun iş eldiveni giyilmelidir. Plastik veya lastik kaplı eldivenler özel tip işler içindir. Geçirgenlik testi yapılmış lastik eldivenler bütün elektrik hatlarında ve elektrik yüklü devrelerle temasta, örneğin beton kırmada, delmede ve kazıda kullanılabilir. Kullanılmadan önce mutlaka gözden geçirilmelidir.
- 2) Alet Tutucusu: Kazık, kama çakarken veya yıldız matkap, dübel tabancası ve benzeri aletler tutarken kullanılmaktadır.
- 3) Uyarı Etiketleri:
 - a) Yükleri kontrol etmek için ve işçileri mekanik olarak yapmış asansörlerden uzakta tutmak için kullanılmaktadır.
 - b) Uyarı etiketleri ellere ve vücuda bağlanmamalıdır.
- 4) Yasaklar:

- a) Elektrikli aletleri kullanırken malzemeler güvenli olmalıdır.
- b) Yüzük ve diğer takılar çıkarılmalıdır.
- c) Çalışmakta olan alet ve makinelerin çevresinde eldiven kullanımına dikkat edilmelidir. Dönen elemanlar eldiveni sarabilir.

Sırt:

- 1) Eşya kaldırırken sırt kasları değil bacaklar kullanılmalıdır. Sırt dik tutulmalıdır.
- 2) Güvenlice kaldırılacak yükten daha ağır olanı kaldırılmamalıdır.

Karın

Radyal kolu testerele, radyal masa testerele veya benzeri elektrikli makinelerle malzemeyi parçalarken koruyucu önlük giyilmelidir.

Bacaklar, Dizler ve Ayak bilekleri:

- 1) Genel
 - a) Tulum ve pantolonlar bol yırtık ve sarkık olmamalıdır.
 - b) Cepte sivri uçlu aletler taşınmamalıdır. Bele takılan deriden yapılmış kılıflarla taşınabilir.
- 2) Özel Görevler:
 - a) Zincir, odun testeresi, nacak, gibi özel teçhizat uygun lokal koruyucular gerektirmektedir.
 - b) Bir yere adım atarken yerin sağlamlığından emin olunmalıdır.

Ayak ve Ayak Parmakları:

- 1) Her zaman uygun ve güvenli ayakkabılar giyilmelidir.
- 2) Atölye işi yaparken veya çok ağır makinelerle çalışırken ayağın üst kısmı için ayrı bir koruma gerekmektedir.

- 3) Kimyasal tehlike teşkil eden görevlerde ayak parmakları korumalı güvenli lastik botlar giyilmelidir.

3.2.AĞIR KALDIRMA TAŞIMA Ve KALDIRMA KORUNMA TEDBİRLERİ

Korunma Tedbirleri: Mesleki bel ağrısı en sıklıkla elle taşıma işleri olarak da adlandırılan ağırlık kaldırma, indirme, taşıma, öne eğilme ve dönme gibi fiziksel aktivitelerle çalışılanlarda görülür. Yumuşak dokunun, kemik ile sert veya keskin bir nesne arasında sıkışmasıdır. Kavramadan ya da el aletlerinin köşeleri ile temastan kaynaklanan sıkışma, kan akışını ve sinir iletimini azaltır, tendonlara ve tendon korumalarına zarar verebilir. Bir yükü taşımaya başlamadan önce yapılacak iş planlı ve hazırlıklı yapılmalıdır. İş yerlerinde elle kaldırma ve taşıma en son çare olarak kabul edilmelidir mümkün olduğunca mekanik kaldırma ve taşıma sistemlerinden yararlanılmalıdır. Mekanik araçların kullanılması durumunda yükün daha hafif, daha az kütleli olması, tutamak ve kolları olan taşıma kapları ile taşınması daha uygundur. Taşıma işlemi yerine mümkün olduğunca çekme, itme, kaydırma işlemleri yapılmalıdır. Elle taşıma ve kaldırma uygulamalarında çalışacak işçilerin sağlıklı duruş, sağlıklı kaldırma, taşıma uygulamaları konusunda eğitilmesi gerekir. İşe yeni giren personelin kaldırma ve taşıma işi ile ilgili kısıtlayıcı ve engelleyici bir durumun söz konusu olup olmadığı tıbbi muayene yolu ile değerlendirilmelidir. Yük ne kadar ağırlaşır ve vücuttan ne kadar uzak tutulursa yapılacak kassal iş o kadar artar. Hiç bir yardımcı donanım kullanılmadan yapılan yük taşıma işlerinde ise aşağıda belirtilen ergonomik prensiplerin uygulanması gereklidir;

- Kaldırılacak cisimlerin ağırlığı azaltılmalıdır.

- Eğer yükün ağırlığı azaltılmıyorsa işçinin uyguladığı kuvvetin azaltacak biçimde mekanik yardım sağlanmalıdır.
- Diz bükülü durumda olunması belden bükülmekten kaçınmalıdır. Ayrıca belin kıvrılma zorunda kalması tehlikeyi daha da artırır.
- Optimum kaldırma yüksekliği yerden 40 santimetredir.
- 75 santimetre den daha geniş cisimler elle kaldırmaya çalışılmamalıdır.
- Kaldırılacak yük dengeli ve simetrik yerleştirilmiş olmalı, iki elle tutulmalıdır.
- Öne doğru eğilerek ağırlık kaldırmaktan kaçınılmalıdır.
- Dengesiz ve kontrolsüz hareketlerden kaçınılmalıdır.
- Dengenin sağlanabilmesi için ayakların basma yüzeyi genişletilmelidir.
- Ağırlık kaldırırken, iterken ve çekerken kollar gövdeye yakın tutulmalı ve dizlere kuvvet verilerek uygulama yapılmalıdır.
- Gerekli analizlerin yapılarak fazla yüklenmeleri kontrol altında almalıdır.

Cisimlerin elle kaldırılması ve taşınması istenir bir durum değildir. Çok ağır şeylerin taşınması gerektiğinde itme ve çekme tercih edilmeli, itme ve çekmeyi kolaylaştıracak araçlardan yararlanılmalıdır. Bir yükü çekme, itmeye göre sırtın alt bölgesinde daha fazla zorlanmaya neden olmaktadır. Güvenli bir itme- çekme işlemi yapabilmek için aşağıda belirtilen maddelere özen göstermek riskleri azaltmaktadır.

- İterken öne çekerken ise arkaya doğru eğilmez.
- Öne ya da arkaya doğru eğilebilmek için bir sapı / tutacağı olmalı ve böylece güç uygulamak için ellerini kullanabilmelidir.
- Tutacakların yükseklikleri omuzlarla bel arasında olmalıdır ki düzgün ve doğal bir pozisyonda itme / çekme işlemi yapılabilir.
- Çok ağır cisimlerin itilme ve çekilmesinde yardım istenmelidir.

- Ağır yükler itilir veya çekilirken ayaklarda sürtünme özelliği yüksek, kaymayan ayakkabılar bulunmalıdır.
- Zemin ile ayakkabı tabanı arasındaki sürtünme kat sayısı en az 0,8 olmalıdır.
- Yüklü arabanın kulpu kalça yüksekliğinde olduğunda erkekte 91–114 santimetre itme veya çekme işleri kolaydır.
- Kalçadan aşağıdaki seviyelerdeki kulplar çok tehlikeli ve güvenliksiz sayılmalıdır. 1.3.1. Yük kaldırma ve taşıma Bir yükü taşımaya başlamadan önce yapılacak iş planlı ve hazırlıklı yapılmalıdır. İş yerlerinde elle kaldırma ve taşıma en son çare olarak kabul edilmelidir mümkün olduğunca mekanik kaldırma ve taşıma sistemlerinden yararlanılmalıdır. Mekanik araçların kullanılması durumunda yükün daha hafif, daha az kütleli olması, tutamak ve kolları olan taşıma kapları ile taşınması daha uygundur. Taşıma işlemi yerine mümkün olduğunca çekme, itme, kaydırma işlemleri yapılmalıdır. Elle taşıma ve kaldırma uygulamalarında çalışacak işçilerin sağlıklı duruş, sağlıklı kaldırma, taşıma uygulamaları konusunda eğitilmesi gerekir. İşe yeni giren personelin kaldırma ve taşıma işi ile ilgili kısıtlayıcı ve engelleyici bir durumun söz konusu olup olmadığı tıbbi muayene yolu ile değerlendirilmelidir. Yük ne kadar ağırlaşır ve vücuttan ne kadar uzak tutulursa yapılacak kassal iş o kadar artar. Hiç bir yardımcı donanım kullanılmadan yapılan yük taşıma işlerinde ise aşağıda belirtilen ergonomik prensiplerin uygulanması gereklidir;
- Kaldırılacak cisimlerin ağırlığı azaltılmalıdır.
- Eğer yükün ağırlığı azaltılmıyorsa işçinin uyguladığı kuvvetin azaltacak biçimde mekanik yardım sağlanmalıdır.
- Diz bükülü durumda olunması belden bükülmekten kaçınmalıdır. Ayrıca belin kıvrılma zorunda kalması tehlikeyi daha da artırır.

- Optimum kaldırma yüksekliği yerden 40 santimetredir.
- 75santimetre den daha geniş cisimler elle kaldırmaya çalışılmamalıdır.
- Kaldırılacak yük dengeli ve simetrik yerleştirilmiş olmalı, iki elle tutulmalıdır.
- Öne doğru eğilerek ağırlık kaldırmaktan kaçınılmalıdır.
- Dengesiz ve kontrolsüz hareketlerden kaçınılmalıdır.
- Dengenin sağlanabilmesi için ayakların basma yüzeyi genişletilmelidir.
- Ağırlık kaldırırken, iterken ve çekerken kollar gövdeye yakın tutulmalı ve dizlere kuvvet verilerek uygulama yapılmalıdır.
- Gerekli analizlerin yapılarak fazla yüklenmeleri kontrol altında almalıdır.

4.SONUÇ

İş ekipmanlarının kullanımında iş güvenliği uygunluğu özellikle ağır metal sanayi sektöründe büyük önem arz etmektedir. Çalışmamızda söz konusu olan ekipmanlar ise bu sektörün olmazsa olmazlarıdır. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili ulusal politikaların oluşturulmasında geniş katılım sağlanmalı ve bu konuda alınacak kararlar çalışma hayatına geçirilmelidir. İş Sağlığı ve İş Güvenliği Hizmetleri bütün işyerlerini ve tüm çalışanları kapsamalıdır. İşyerlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimine önem verilmeli, bu konuda eğitim almamış çalışana iş başı yaptırılmamalıdır. Toplumda İş Sağlığı ve Güvenliği kültürünün oluşması ve kaderci anlayışın yıkılması için yazılı ve görsel basın etkili bir şekilde kullanılmalıdır. İş Sağlığı ve Güvenliği önlemleri; iş yeri mekanı, teknoloji, üretimde kullanılan hammadde, üretilen ürün, ergonomi vb. konular daha proje aşamasında planlanmalı ve çalışmalar yapılmalıdır. İş kazaları ve meslek hastalıklarının önüne geçilebilmesi için işyerlerinde “önce insan, önce sağlık, önce iş güvenliği” anlayışıyla hareket edilmeli, tüm süreçlerde birinci öncelik iş sağlığı ve güvenliği olmalıdır.

KAYNAKLAR

[1] 6331 Sayılı Kanun

[2] www.mmo.org.tr

[3] [www.csgeb.gov.tr/isggm/oshturkey\(sunumlar](http://www.csgeb.gov.tr/isggm/oshturkey(sunumlar).

[4] Bilir, N. Yıldız, İ sağlığı ve Ergonomi, Hacettepe Üniversitesi, Halk Sağlığı Enstitüsü.

[5] Erdem, M., İş Güvenliği Ders Notları, Anadolu Üniversitesi,2013,

[6] Özcan ,E.

6331 Sayılı Kanun. (2014, 12 25). 6331 Sayılı Kanun. EYLÜL 26, 2014 tarihinde
6331 Sayılı Kanun. adresinden alındı

CAMKURT, M. Z. (2007). İşYERİ ÇALIşMA SİSTEMİ ve İşYERİ FİZİKSEL
FAKTÖRLERİNİN İş KAZALARINA ETKİLERİ. TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 80-
106.

ERDEM Mümtaz, İş Güvenliği Ders Notları,Eskişehir,2013

KARA, Y., ATASAGUN, Y., & PEKER, A. (2013, 11 2). CSGB. KASIM 22, 2014
tarihinde CSGB:<http://app.csgeb.gov.tr/isggm/oshaturkey/sunumlar/102.pdf>
adresinden alındı

ÖZCAN, E., & KESİKTAş, N. (2007). YÜK ÖLÇÜDE MÜMKÜNDÜR. İş SAğLIğI VE
GÜVENLİğİ DERĐİSİ.

Özdemir, C. S. (2008). ÇALIşMA YAşAMINDA ERGONOMİ. Ankara

ANTONIO GRAMSCI'NİN MARKSİST DÜŞÜNCEYE KATKILARI

Şeyda BÜKRÜCÜ KAZKONDU¹, Emre AYDİLEK²

¹ Kamu Yönetimi
Bülent Ecevit Üniversitesi
sheida_bukrucu@hotmail.com

² Kamu Yönetimi
Kastamonu Üniversitesi
emreaydilek@hotmail.com

Özet

Antonio Gramsci, Marksist yazına "yumuşak güç" ile politika üretme ve sürdürme kapasitesini eklemeye çalışan, çok önemli bir fikir adamıdır. Marksizmin sert ve ihmal edilen yanlarını ortaya koymuş, bu kapsamda rıza, hegemonya ve sivil toplumun önemine dikkat çekmiştir. Toplumu yönetmek için yalnızca baskı ve zorun yeterli olmadığını düşünmüş, bu bağlamda hegemonya kavramını ön plana çıkarmıştır.

Anahtar kelimeler: Gramsci, Marksizm, Devlet, Hegemonya, Sivil Toplum

Abstract

Antonio Gramsci is a very important science man who has been tried to add "soft power" to a Marxist Theory for administration society and produce a policy. He discovered the deficiency of Marxism, as a consequence, pointed out the importance of consent, hegemony and civil society. Exercise control over society and right to use force fort he administration of citizens is not enough effective as much as hegemony..

Key Words: Gramsci, Marxism, State, Hegemony, Civil Society

1. Giriş

Devlet tartışmaları ve devlete yönelik yaklaşımlar popülaritesini hiçbir zaman kaybetmeyen önemli bir konudur. Bu tartışmalar içerisinde Antonio Gramsci'nin önemi, onun Marksizm'e katmış olduğu temel kavramlardan kaynaklanmaktadır. Gramsci'nin çalışmalarında devlet, hegemonya, sivil toplum, tarihsel blok ve ideoloji kavramları baskın ölçüde yer almaktadır.

Bu çalışmada, Gramsci'nin Batı Marksizm'ine temel oluşturan kavramları ve teorileri ile tarihsel bloğun üzerine oturtulan kavramlar, devlet ve sivil toplum temelinde açıklanmaya çalışılacaktır. Bu çalışmanın amacı; Gramsci'nin, Marksizm'den Batı Marksizm'ine geçiş olarak kullanılan kavramlarına yer vermek ve Ortodoks Marksist yazarların bu fikirlere nasıl baktığını ortaya koymaktır.

2. Gramsci ve Devlet

Gramsci, sadece bir teorisyen ya da aktif bir politikacı değil, aynı zamanda komünist bir partinin lideri ve Torino'daki kitlesel proleterya hareketinin deneyimine sahip önemli bir önderdi. Böylesi bir kitlesel proleterya hareketi Çarlık Rusya'sında bile var olamadığından, Gramsci Lenin'den ya da diğer Marksist politikacılardan bir adım daha avantajlıydı. 1917'den önce Lenin, küçük, illegal ya da kısmen legal bir kadro partisinin lideri olarak yazıyordu. Lenin, kalıcı ve köklü, fakat aynı zamanda ülkenin siyaset sahnesinde başat bir rol oynayan devrimci (kitlesel) işçi sınıfı hareketi deneyimine sahip olmamıştı.

Gramsci'nin bu denli popüler olmasında sözü edilen avantajların etkisi büyüktür.

Gramsci, siyasetin gücüne büyük önem vermiştir. Hobsbawm'a göre; Gramsci, politikanın ve politik kurumların sosyalist toplumlarda ihmal edildiğini ve kitlelerin politik sürece katılımı ve demokrasi olmadan, sosyalizm olmayacağını ileri sürmüştür [1] Politikanın yanı sıra hegemonya ve sivil toplum kavramlarına da büyük önem vermiş, Marksist düşünürleri bu katkıları ile ciddi şekilde etkilemiştir.

Gramsci güç kullanımı üzerine "hegemonya" kavramını yerleştirmiştir. Terim Marksist söylemde anlam değişikliğine uğramış, Çarlık Rusya'sında olmayan kapitalist iktidarın siyasi yapılarının teorisini oluşturmakta yararlanması düşünülen nerdeyse yepyeni bir kavram haline gelmiştir. Kıtanın ileri kapitalist bölgelerinde yeni bir Ekim Devrimi'ni önleyen Batı Avrupa'daki burjuva yönetiminin Rusya'dakinden kesinlikle daha güçlü ve daha karmaşık olduğunu göstermek için Machiavelli'nin "hile" ve "zor kullanma" "çözümlemelerine başvuran Gramsci, bu çözümlemeleri tersine çevirerek hegemonya kavramını formüllendirdi. Bu hegemonyacı iktidar sistemi, hükmettiği halk yığınlarının gösterdiği "rıza"nın derecesine bağlı olarak onları baskı altında tutmak için gereken "zor kullanımı"nın azaltılmasıyla tanımlanıyordu. Bu uzlaşmanın denetim mekanizmaları ise, tarihi geçmişin ördüğü ve hükmeden sınıfın yanındaki aydın takımlarının taşıdığı ideolojiler yumağı aracılığıyla, sömürülen sınıflara sessizce boyun eğmeyi aşıl原因an kültür kurumlarının (okullar, kiliseler, gazeteler, partiler, dernekler) oluşturduğu çok geniş bir şebekeydi [2]

Hobsbawm'ın belirttiği üzere; Gramsci'nin devlet konusunda savunduğu fikirleri Marx'ın ve Gramsci'nin temel farklılığı temelinde açıklamak yerinde olacaktır. Marx'ın praksisinde politika mutlak bir biçimde başattır. Marx, ömrü boyunca Marksçı sosyalistleri diğer sosyalist, komünist ve anarşistlerden, sendikadan ve işçi sınıfının ortak hareketlerinde ayıran temel ölçüt, devrim öncesinde, sırasında ve sonrasında politikanın temel rolüne olan inançtı. Gramsci'nin fark ettiği gibi, Marx'ta örtük bir siyaset teorisi söz konusu olmuştur [1].

Marx'a göre politikacıların ve siyasi partilerin aralarındaki mücadele, gerçekte, sosyal sınıfların mücadelesinin bir ifadenisidir. Bu mücadele ile mücadelenin biçimi, toplumun üretim tarzına bağlıdır. Hukuksal ilişkilerin ve devlet biçimlerinin kökenini hayatın maddi koşullarında aramak gerekmektedir. Ancak üst yapı unsuru olan siyasetin Marksist yaklaşıma göre de mutlak, otomatik bir biçimde bağımlılığı söz konusu olmayabilmektedir. Üst yapının da bazı koşullarda alt yapıyı biçimlendirdiği kabul edilmektedir. Siyaset tümüyle bağımlı değildir, ama hiç şüphe yok ki, mutlak bir özerkliğe de hiç sahip değildir. O halde siyaset ile toplum arasındaki ilişkinin niteliğini saptayabilmek için yeni bir

kavrama başvurmak gerekmektedir. Bu kavram görece özerktir. Gramsci'ye göre, toplumun hem ekonomik düzeyinin, hem de siyasi düzeyinin belirleyiciliği söz konusudur ve bu iki düzey arasında bir etkileşim mevcuttur. Üst yapı alt yapının sınırlamaları içinde gelişir ama alt yapıyı değiştirme gücüne de sahiptir [3]

Gramsci'ci görüş, dünya ekonomisi, devletler sistemi ve iç sınıf yapılarının birlikte düşünüldüğü bütünsel bir bakışın geçerliğini kabul etmektedir. Ancak söz konusu ilişkilerin ekonomik determinizmle, basit bir biçimde açıklanamayacak kadar karmaşık ve çok boyutlu olduğunu iddia etmektedir [4] Bu nokta da Gramsci'yi klasik Ortodoks Marksistlerden ayırmaktadır, denilebilir.

Çalışmada ayrıntı olarak ele alınacak olsa da bu noktada hegemonya kavramıyla alakalı devlet teorisiyle birlikte ele alınacak bir noktaya değinmek faydalı olacaktır. Yılmaz'ın da belirttiği gibi; Gramsci'nin devlet teorisine katkısı tüm Marksist perspektifin genişlemesine yol açarken esas olarak "hegemonya" fikrine dayanır. Gramsci'ye göre, modern koşullar altında bir sınıf, hâkimiyetini, basitçe bir güç düzeni aracılığıyla değil, fakat dar, grup çıkarlarının ötesine geçebildiği, ahlaki ve entelektüel bir liderlik kullanabildiği ve Gramsci'nin "tarihsel blok" adını verdiği bir toplumsal güçler bloğu şeklinde birleşmiş müttefiklerle (belirli sınırlar içinde) uzlaşmalar yapabildiği ölçüde sürdürülebilir [5]

Gramsci'nin devlet görüşünde en az üç tane bileşen vardır: a) Devlet bir "aygıt", "makine" ya da bir "araç" olarak tanımlanmaz, ancak yönetici sınıfın yöneticiler olarak faaliyetlerinin toplamı olarak tanımlanır. Bu durum devletin artık akıllara uğrayan bir kale, birçok değişik siyasi yönetim tarafından farklı biçimlerde işletilen bir makine ya da bir sınıfın mülkü olan kurumsal bir aygıt olarak görülmediği anlamına gelmektedir. b) Devleti oluşturan faaliyetler "pratik" ve teknik'tir. Bu, devletin idari, adli ve polis faaliyetine indirgenmediği, ancak ideoloji, enformasyon ve bilgi üretimi gibi detaylı etkinlikleri de içerdiği anlamına gelir. c) Devlet yalnızca zor kullanma faaliyetlerine indirgenemez, aynı zamanda önderlik faaliyetlerini de (rızanın oluşturulması) içerir. Gramsci'ye özgün olan, devletin artık kolektif hayattan ayrı bir bünyeye, kendisini toplumun yukarısına koyarak ona egemen olan ve onu kontrol eden belirli bir organizmaya indirgenmemesidir. Devlet kitleleri örgütleyen ve homojenleştiren, temsil yoluyla liderler ve takipçileri arasındaki ilişkiyi kuran ve sonuçta da kitleleri kendisine etkin olarak dâhil eden faaliyetlerin bir bileşkesi olarak ortaya çıkar [6]

Bu noktada Gramsci'nin literatüre kazandırmış olduğu tarihsel blok kavramına değinmek gerekir. Forgacs'a göre; Praksis felsefesinin yapıyı üstyapılardan 'kopardığı' doğru değildir; doğrusu bu felsefe, yapı ile üstyapıların gelişmesini birbiriyle sıkı sıkıya bağlantılı, zorunlu olarak birbiriyle karşılıklı ilişki içerisinde olan bir

gelişme olarak alır. Yapı, 'gizli bir tanrı'ya benzetilmez, mecazi anlamda bile. O, ultra- gerçekçi bir şekilde algılanmaktadır, öyle ki onu doğa bilimlerinin metotlarıyla incelemek mümkündür. Gerçekte, tam da yapının hareket halindeki gerçeklikten çok, hareketsiz ve mutlak bir şey olarak düşünülmesinden dolayı mı böyledir? Feuerbach üzerine Tezler'deki 'eğitilmesi gereken eğitimci' hakkındaki ifade, gerçeklik sürecinin birliğini olumlayarak, insanın yapı üzerinde zorunlu bir aktif tepki ilişkisini yerli yerine oturtmuyor mu? Sorel tarafından inşa edilen tarihsel blok kavramı, praksis felsefesinin sağladığı bu birliği bütünüyle kavramıştır. Gramsci hapishane defterlerinde bu deyim Sorel'e atfeder. Marksist açıdan yapı ile üstyapının birliği olarak tarihsel blok kavramı Gramsci'nin kendi özgün düşüncesidir ve Sorel'le doğrudan herhangi bir analoğa sahip değildir [7]

Gramsci'nin en önemli kavramlarından birisi olan Tarihsel bloğu oluşturan öğelerden bir tanesi aydınlardır. Tarihsel blok iktidarın sürekliliğini sağlaması için burjuvazinin yanına aydınları, orduları vb. alması ile oluşturulmaktadır. Bu nedenle iktidarı hedefleyen her hareket topluma ulaşmasını ve toplumun desteğini almasını sağlayacak blok oluşturmak zorundadır. Blokları oluşturan gruplar hareketin iktidarı ele alması ve sürdürmesi için gerekli unsurlardır. Tarihsel bloğun içerisinde kitlelerin gündemini belirleyecek, iktidarı hedefleyen hareket ile kitleleri birleştirmeyi başaracak tabaka ise organik aydınlardır [8]

Gramsci'ye göre; yapılar ve üstyapılar bir "tarihsel blok" oluşturur. Yani karmaşık, çelişkili ve uyumsuz üst yapı bütünü, toplumsal üretim ilişkileri bütünüdür. Bununla beraber, hegemonya ile tarihsel blok arasındaki ilişki bütünü doğrudan bir ilişki olarak anlaşılmamalıdır. Adamson'un ileri sürdüğü gibi, 'hegemonyalar her zaman tarihsel bloklardan doğarlar, fakat bütün tarihsel bloklar hegemonik değildir' Bu önemli bir noktadır, çünkü toplumlar kaçınılmaz olarak karşılıklı çıkarlara dayanan ittifak veya bloklar silsilesi üretir, içlerinden ancak çok azı belli bir süre için gerçekten egemen hale gelecektir. Fakat tarihsel blok nosyonuyla birleşen hegemonya kavramı, bu tarz olası sonuçların çözümlenmesinde yararlı olabilir. İktidarı ele geçirdikten sonra yeni tarihsel blok hem kendi içinde hem diğer sınıf ve toplumsal gruplarla hegemonya inşa etmeye devam etmelidir: "İktidarda olan bir sınıf egemen haline gelir, fakat "önderlik" etmeye de devam eder. Bu nokta'da hegemonyayı kullanma tarzı, elverişlidir. Hegemonya kurmak, aynı zamanda toplumsal değişimin ön koşulu, değişme sonrasında kafa tutacaklara karşı da tek savunmadır [9]

3. Gramsci ve Hegemonya

Hegemonya kavramının içeriğine girmeden önce Gramsci'nin hegemonya kavramının özel bir tarihsel dönemdeki devlete ilişkin olarak geliştiğini anlamak son derece önemlidir. Yani

finans kapital ve tekelin egemenliğiyle emperyalizm dönemindeki devlet. Ayrıca hegemonya kavramı Rus Devrimi'nin ardından sosyalist bir devlet kurmanın sorunlarının somutlaştığı, bu sorunların Komintern ve genelde işçi sınıfı arasındaki geniş tartışmaların konusu olduğu bir dönemde gerçekleştirilmiştir. Gramsci'nin özgün bir nitelikte geliştirdiği hegemonya kavramının, bu kavramın kendisi yaygın olarak kullanıldığı zamanlarda, hem ileri kapitalist ülkelerdeki yeni bir strateji için teorik zemin önerme adımı oluşturduğu, hem de sosyalist bir devlet kurmanın teorik araçlarını sağladığı öne sürülebilir. Bu, ne Marx'ın ne Engels'in ne de Lenin'in tam olarak keşfettiği, tarihsel açıdan yeni bir görevdir [10]

Hegemonya kavramı, Yunanca 'hegemonia' sözcüğünden gelmektedir. Bir sistem içerisindeki bir elemanın diğerlerinden üstün, baskın olduğunu belirtir. Antonio Gramsci'nin eserlerinde egemen sınıfın boyun eğenlerin rızasıyla gücü kazanması olarak ele alınmıştır. Zoraki bir yönetim olmayan hegemonya daha çok burjuvazi değerlerine göre işleyen kültürel ve ideolojik bir yöntem olarak anlaşılır. Hegemonya kavramı, siyaset bilimi literatüründe Gramsci'ye atfedilen ve siyasi olgunun, sadece devlet katında değil, tüm toplumsal ilişkileri kapsayıcı bir şekilde var olduğunu ifade eden bir kavramdır. Gramsci'nin Marksizm'e en önemli katkılarından biri hegemonya kavramıyla ilgili çözümlenmesidir. Gramsci düşüncesinde, Gramsci'nin de bir dilbilimci olmasının etkisiyle dil ve dilbilim önemli bir yer tutarak, merkeze oturur. Gramsci'nin hegemonyası zoraki bir yönetim değildir, daha çok burjuvazi değerlerine göre işleyen ideolojik ve kültürel bir yöntemdir. Yani hegemonyada belirli bir sınıfın egemenliği ve diğer sınıfların ona biat etmesi, boyun eğmesi vardır. Bu boyun eğme zor ile değil rıza ile sağlanır. Rıza; zor kullanmadan da baskıdan da etkilidir [11]

Gramsci'nin hegemonya kavramının kendisi, Rus sosyalist hareketinden alınmış ve Rusya'da gerçekleşecek bir devrimde işçi sınıfının gelecekteki önderliğiyle ilgili tartışmalarda ilk kez Plehanov ve Axelrod'un makalelerinde kullanılmıştır. [12] "Hegemonya" , yönetici sınıf olarak proletarya üzerine Lenin tarafından geliştirilen teze ve bu yönetim pratiğine karşılık düşer. "hegemonya" proletarya diktatoryasını, yani egemen sınıfın karşıt gruplar üzerinde kaçınılmaz olarak uygulayacağı zorlamayı ifade eder [13]

Ataay ve Kalfa'ya göre; Gramsci'nin hegemonya kavramı, temelde, yönetici sınıfın egemenliğini kurarken orta sınıfların ve alt sınıfların onayını ve desteğini alması ve bu sürecin parlamenter demokratik biçimler çerçevesinde gerçekleşmesi sorununu incelemeyi hedefliyordu. Gerçekten de, I. Dünya Savaşı'nın bitimiyle birlikte genel ve eşit oya dayalı liberal demokratik rejimler Avrupa'da hızla yayılıyor, bu da yönetici sınıfın egemenliğinin siyasal hakların sınıf esasına dayalı olarak kısıtlanması yoluyla sürdürüldüğü eski liberal devlet (jandarma devlet) yerine, yönetici sınıfın orta sınıfların ve

alt sınıfların onayını kazandığı liberal demokrasilerin kurulması anlamına geliyordu. Aslında, Gramsci, Avrupa'da 1870'le birlikte başladığını belirttiği bu gelişmenin I. Dünya Savaşı'nın hemen sonrasında hızla yayılmasına şahitlik ediyordu. Bu nedenle, temel kuramsal çabası, bu gelişmenin gerisinde yatan dinamikleri incelemek oldu [14]

Glucksmann'a göre; Gramsci, rızanın ya pasif ve dolaylı ya da aktif ve doğrudan olabileceğini söyler. İlk durumda "tabandan gelen her müdahale" dışlanır: devlet, rızayı araçsallaştırır ve kitlelere "manevra için kitleler" olarak davranır. Öte taraftan, aktif- doğrudan rızanın her şekli de yönetenler ve yönetilenler arasında gerçek bir rol değişimini gerektirir. Bu yüzden Gramsci, Kilise üzerine yazdıklarında, "temelden gelen herhangi bir müdahalenin aslında Kilise'nin dağılmasına yol açacağını" vurgular. İşçi sınıfı hareketi üzerine düşünerek şöyle devam eder: "ne var ki diğer kurumlar için pasif ve dolaylı rıza yerine bölünme ya da açık bir karmaşa propagandası yapsa bile herkesin katıldığı aktif ve doğrudan rızayı almak hayati önem taşır." Aktif ve doğrudan kavramı Gramsci'nin diğer bir kavramı olan rızanın yayılmacılığına bağlanır. Bu kavram, liderler ve yönetilenler arasındaki herhangi bir bürokratik baskıcı ilişkiyi ve demokrasinin yalnızca onun bu yasal yönüne indirgenmesini dışlar. Gramsci'ye göre; proleterya diktatörlüğü yayılmacıdır, baskıcı değil. Devamlılığı olan, tabandan başlayıp yukarıya doğru giden bir hareket, toplumun tüm damarlarında devamlı dolaşımıdır [15]

En temelde Marx'ın tarihsel materyalizmi bağlamında anlaşılabilir olan hegemonya kavramı, yönetici sınıfın çıkarlarının ideal biçimde, evrensel çıkarlar olarak temsil edilmesidir. Fikirler birikerek evrenselleşir. Her yönetici sınıf hegemonya kapsamını genişletmekle kalmaz, aynı zamanda bu hegemonya ile kendisinden sonra gelecek egemen sınıf arasındaki çatışmayı keskinleştirir ve bu çatışma, evrensel çıkarı temsil eden bir sınıfın (proletaryanın) ortaya çıkmasına kadar devam eder. Burjuva hegemonyasının başlıca aracı "sivil toplum" dur. Gramsci, hegemonyayı, "özel" diğer bir deyişle devlete ait olmayan düzeylerinin rolü içine yerleştirir ve toplumsal hegemonyayı, kapitalist toplumlarda "toplumsal düzeni" korumanın başlıca aracı olarak zora başvurmaktan ayrı bir yere koyar. Weberci açıdan bakıldığında, hegemonya, "doğal üstünlük miti" ne ya da bir statü düzeninin meşrulaştırılmasına denk düşer [16] Carnoy'un iddiasına göre; Gramsci devleti, "örgütlenmiş konsensüsle hükümet etme" olarak tanımlar. Gramsci'nin devlet üzerine görüşlerinin temelleri Marks ve Lenin'e dayanır. Onun bu kadar bilinir olmasını sağlayan "sivil toplum" ve "hegemonya"sının da Marks'ın sivil toplumundaki burjuvanın hegemonyasından etkilenerek oluştuğu bunun en önemli kanıtlarındandır. Gramsci'nin Marksizm'e en önemli katkısı Marksist bir siyasal eylem bilimini sistematik hale getirebilmesidir [17]

Gramsci'nin Croce teori alanında yüksek bir mevkiye layık görmesi, tam da Croce'nin kültürün rolü ile rızanın önemini abartılmalı da olsa vurgulamasındandır. Gramsci'ye göre bu vurgular "tarihi maddecilikteki hegemonya "doktrinine felsefi bir başlangıç veya denkli konumundadır. "Croce'nin düşüncüsü en azından basamak olarak takdir edilmelidir, çünkü tarihin gelişmesinde kültürle düşünce olgusunun önemine, büyük aydınların sivil toplumla devletin organik hayatındaki işlevine, somut her tarihi blokun gereken biçimde hegemonya ile rıza unsurunun işlevine canla başla dikkat çekmiştir." Bu sebeple Gramsci, Croce'yi hegemonya fikrini üretme açısından Lenin'le kıyaslayabilmiştir: "Croce'yle aynı dönemde, siyasi örgütlenme ve mücadele alanında ve de siyasi terminolojide, Marksizm'in en büyük çağdaş teorisyeni, çeşitli 'ekonomist' çizgilere karşı, hegemonya doktrinim 'zor aygıtı olarak devlet' teorisini tamamlayıcı olarak ele aldı." [12]

Gramsci'nin hegemonyasında baskı ve onay sentez haline dönüşmüştür. Bu bağlamda yaratılan duygu, kendi kaderini tayin ediyor konumda olmaktır. İdeolojiden farkı, ideolojinin dayatılabilir olmasıdır. Hegemonya ise ideolojiyi de kapsayan ancak ona indirgenemeyen daha geniş bir kategoridir. Bir egemen sınıf kendi iktidarı için gerekli rızayı ideolojik araçlar ile sağlayabilir. Hegemonya ise ekonomik olmaktan çok, siyasi bir biçim alabilir. İdeolojinin Althusser'in belirttiği gibi kendisini gizleyerek işlemesi, doğallaşması ve otomatikleşmesi, Gramsci'ye göre ortak duyu haline getirilir. Hegemonya ile ideoloji kavramı genişlemiş, zenginleşmiş ve soyut olan ideoloji kavramına maddi bir yapı ve siyasi kesinlik kazandırmıştır. Louis Althusser de bu bağlamda ideolojiyi miras almıştır şeklinde belirtilebilir [18]

Gramsci, ideolojiye farklı bir konum vererek, onu öncülerden farklı tanımlar. İdeoloji, bir fikir sisteminden fazla olarak somut tutumlar içerir, sistemin sürekliliğini sağlayan, ana yapılar arasında olduğu kadar dönemler arasında da bağlantıyı kuran harç dokur. Gramsci'ye göre ideoloji, hâkim sınıfın hegemonyasının sağlanmasında, sürdürülmesinde ve durmaksızın yeniden üretilmesinde temel bir işlev görür. Bir sınıf öteki sınıf üzerindeki hegemonyasını ideoloji içinde ve ideoloji yoluyla sağlar [19]. Hegemonya, ideolojinin başarılı bir uygulamasıyla sınırlandırılmaz; kültürel, siyasal, ekonomik biçimlere de ayrışabilir. Devlet sadece bir baskı aygıtı olarak algılanamaz, bunun yanında ördüğü kültürel iktidarın kendine dönüşü meşruiyettir. İdeolojik, kültürel hegemonyanın yeniden üretilebilmesi, daha sonra Althusser'in kullanacağı biçimde ideolojik aygıtlar'la mümkün gözükür. Hegemonya, ekonomik gücün yanı sıra siyasal ve kültürel bir sermayenin de rejimin diğer sınıflarına kendisini kabul ettirmesinin, hakikat rejimini örmesinin yoludur [20]

İdeoloji Gramsci'ye göre insan eylemlerinin düzenleyicisidir ve insanın toplum içerisindeki konumu bağlamında, toplumsal çelişkiler hakkında bilgi veren bir yapıya sahiptir. İdeoloji, Gramsci için Althusser'de de olduğu gibi, maddi içerik taşıyarak; sanattan siyasete, hukuktan eğitime kadar tüm yaşama ilişkin bir dünya kavrayışının eseridir [21]

Gramsci ideoloji sözcüğünü genel olarak iki anlamda kullandığımızı ileri sürmüştür. Bir yanda her insanın toplumda belirli bir sınıfsal konum içinde yaşadığını, insanın içinde bulunduğu konumunun bir parçası olduğunu ve bu sınırlamanın ideoloji tarafından çizildiğini öne sürmüş öte yandan ise ideolojinin gerçeğe karşı gösterilen bir tepki olduğunu ve bu durumun yaygın bir alışkanlık haline geldiğini belirtmiştir [22]

Gramsci'ye göre; siyaset ve ideoloji birer üstyapı öğeleri olarak ekonomik yapıdaki gelişmelerden etkilenen fakat kendi alanlarındaki çabalar ve çatışmalar sonucu ekonomiyi etkileme özelliğine de sahip kavramlardır. Siyasetin toplumsal ilişkileri değiştirebileceğini, ideolojinin de bu mücadelenin yönünü, biçimini tespit edeceğini düşünür, üst yapısal süreçlerin ekonomideki bazı gelişmeleri frenleyeceğini savunur. Toplumsal'ı belirleyebilecek dinamik olarak siyaset, öznelere kendi alanına çekerek mücadelenin formunu ideoloji'yle kurabilir. Karşıt ideolojilerin çatışma alanı, kesişimi siyasette ifade bulur. Ekonomiden kaynaklandığı düşünülen sömürü ve eşitsizliğin bir yönü de siyasette temsil edilemeyen ve bilinçlendirmeyen sınıflardır. Kendi ideolojik tasarımı daha rahat biçimde oluşturabilen egemen sınıfın ise bu siyasal alanda tekliğini ilan etmesi, zamanla kültürel, dinsel, örgütsel yönden de bilinçlendirilmeyen sınıf(lar)a baskıcı olmadan kendisini bir 'gerçeklik' olarak kurması anlamına gelecektir. Gramsci'nin ifadesiyle “felsefe alanında birlik meydana getiren praksis, yani insan iradesiyle (üstyapı) ekonomik yapı arasındaki ilişki, politikada, devletle sivil toplum arasındaki ilişki, genel olarak toplumsal çevreyi eğitmek üzere devletin merkezileşmiş müdahalesidir.” [13]

Hegemonya ideolojik bir mücadele içinde tanımlandığından, böyle bir kavramlaştırma karşı-hegemonyanın olanaklılığını da taşır. Hegemonyanın hiçbir tarzı tek başına bir toplumun anlam ve değerlerini tam olarak tüketemez ve bu nedenle her egemen güç kısmen kendi hâkimiyetinin kurucusu olacak biçimlerde karşı hegemonik güçlerle hesaplaşmak zorunda kalır. Karşı-hegemonya esas olarak yönetici sınıfın ihmal ettiği genel kültür alanında yürütülecek ideolojik ve siyasal yeniden anlamlandırmanın ürünü olabilir. Gramsci'ye göre karşı-hegemonya mücadelesinde önemli olan, var olan hegemonyanın kurucu öğeleri üzerinden çalışmak ve onları yeniden şekillendirmek, zaten var olan bir söyleme ekleme yapmak, onu genişletmek ve dönüştürmektir

[23] Burjuvazinin üstyapı yoluyla kurduğu egemenlik yeni üst yapısal kurumlar geliştirerek, burjuva değil proleter nitelikli yeni bir toplum kavramı yaratarak, temel yapısal değişiklik uğruna savaşımlı gerektiriyordu. Siyasal liderlik bir mevzi savaşıyla, yani ekonomik egemenliğin yanı sıra kültürel ve ahlaki üstünlükle elde edilebilirdi [17]

Hegemonya ve karşı-hegemonya kavramsallaştırması bağlamında Gramsci metinlerine dayanarak geliştirilen ilk anlayış sivil toplumu güçlendirerek dönüştürmek, sivil toplumda sosyalist ideolojik hegemonyanın kurulmasını ve nihai olarak da devletin bu giderek genişleyen sivil toplum içinde erimesini sağlamak yönündedir [23]

Ransome'un özetlediği üzere; Gramsci, hegemonya kavramı aracılığıyla toplumsal denetimin güç ve rızanın birleşmesiyle sağlandığını, bu denetim biçimlerinin genellikle sırasıyla devletle veya sivil toplumla ilişkilendirilse bile, toplumsal denetim araçlarının her ikisinin kurumsal alanların ikisinde de mevcut olduğunu vurgular [9]

4. Gramsci ve Sivil Toplum

Klasik siyasal düşünceler tarihinde sivil toplumu devlete gönderme yaparak kavramsallaştırmaya pek sık rastlanmaktadır. Bu çalışmada da klasik Marksistlerin konuya bakış açıları incelenmektedir. Bu bağlamda Bobbio bir çalışmada sivil toplum kavramsallaştırmalarını devlete referansla: Devlet-öncesi, devlet-karşıtı ve devlet sonrası şeklinde tasnif eder. Kabaca, birincisi, henüz devlet olmama durumu ve onun önkoşulu durumundaki sivil topluma; ikincisi devletin bir antitezi, ona bir alternatif olarak sivil topluma; üçüncüsü de devletin çözülüşü ve sönümlenmesinin koşulu olarak sivil topluma gönderme yapar [24]

Bu nokta da Gramsci'nin sivil toplum konusundaki duruşunu ve yerini tayin etmekte kolaylık sağlamak açısından Hegel ve Marx'ın bakış açılarına değinmek yerinde olacaktır. Hegel'de sivil toplum, ne özgürlüklerin teminatıdır ne de bir sözleşmeyle gelişir. Tarihsel bir gelişme olarak modern toplumda olgunlaşan sivil toplum, pazar ekonomisi, sosyal sınıflar, ekonomik şirketler, bireyler ve devlete bağımlı olmayan her türlü kurum ve kuruluşu kapsar. Sivil toplum, Hegel'de devlete bağımlı olmayan farklı birey, grup, kurum ve kuruluşların bir mozağının oluşturmaktadır. Marx sivil toplumu burjuva toplumu ile eş anlamlı kullanır. Ama sivil toplumdaki çıkar çatışmaları için devletin varlığı çözüm olamaz. Çünkü devlet çıkar çatışmalarından bağımsız değildir. Karl Marx sivil toplumun 18.yy.'da burjuvazi ile birlikte geliştiğini ileri sürerek sivil toplumun devlete bağlı olmadığını tersine devletin sivil topluma bağlı olduğunu açıklamıştır. Bir diğer deyişle, Marx'ın teorisinde sivil toplum devlete bağımlı olarak

düşünölmekten çıkmış, tersine devletin sivil topluma bağımlı olduğu, onun sivil toplum tarafından belirlendiği varsayılmıştır. Bu anlamda sivil toplum devlet üzerindeki burjuva sınıfı denetimini de üreten bir alan olmaktadır. Marx'a göre, sivil toplum alt yapı, devletse üst yapıdır. İktisadi ilişkiler alanı olarak sivil toplum siyasi ve hukuki üst yapıyı oluşturan devletin sosyo-ekonomik temelini oluşturmaktadır ve dolayısıyla devletin faaliyeti de hâkim sınıfın çıkarları doğrultusunda gerçekleşmektedir. [24]

Hegel, "modern dünyanın bir ürünü ya da başarısı" olarak gördüğü sivil toplum alanının sorunsuz olduğu kanısında değildi. Modern toplum biçimlerindeki gelişmelerin sağladığı olanaklar, bu alanı, içerdiği kaçınılmaz tehlikelerden otomatik olarak bağışık kılmıyordu. Tikel çıkarlar alanı olan sivil toplum, kendi gereksinmelerini varoluş tarzı durumuna getiren bencil bireyin, toplumun diğer öznelere araşsalıcı bir bakışla değerlendirmesine olanak tanımaktaydı. Öz çıkara dayalı toplumsal ilişkiler, ben merkezliğin ve egoizmin etkinlik kazanması sonucunda, insanlar arasındaki bütünleşme ve dayanışma dinamiklerini zaafa uğratarak, etik yaklaşımın sakatlanmasına yol açıyordu [25] Aka'ya göre; Burjuva hegemonyasının başlıca aracı "sivil toplum" dur [26]

Gramsci Hegel ile Marx'ın ortasında bir yerde durarak sivil toplum ile devleti (siyasal toplumu) barıştırmayı amaç edinen bir yaklaşım sergilemektedir. Gramsci sivil toplum ile siyasal toplumun birbirine karıştırılmasının devleti putlaştıracağını iddia ederek devleti bir zorba gibi görmemek gerektiğini, devletin bir ikna edici yönünün de olduğunu kabul etmektedir. Sivil toplumu sadece ekonomik ilişkiler ağı olarak görmeyen Gramsci, sivil toplumun, devletin ideolojik ve kültürel hegemonya alanında olduğunu ileri sürer. O, sivil toplumun bu alana denk düşerek devletin bir parçası olarak görülmesi gerektiğini ve devletin ikna edici rolü ile de siyasal toplumun zamanla sivil toplum içinde eriyerek devletin de ortadan kalkacağını ve demokratik sosyalizmin gerçekleşeceğini öngörmektedir [24]

Bobbio'ya göre; Gramsci'nin teorisi tüm Marksist geleneğe ilişkin köklü bir değişiklik sunar. Gramsci'de sivil toplum yapısal uğrağa değil, üst yapısal uğrağa aittir. Gramsci'nin terminolojisinin, özellikle sivil toplumla siyasal toplum/ devlet arasındaki ilişki bakımında, kısmen değişken olduğu açıktır. Bobbio, Gramsci açısından sivil toplumun üst yapı içinde bulunuyor gibi görüldüğünü ve yapıyla 'karşılıklı ilişki içinde ele alınmasına rağmen', 'temel ve üstünlük kuran' şey olarak görülenin üst yapı olduğunu söyler. Bu nokta da Gramsci'den alıntı yapar: ' Siyasal eylemi doğrudan belirleyen şey ekonomik yapı değil, onun ve onun gelişmesine hâkim olan kanunların yorumlanmasıdır [9]

Pierson'un belirttiği üzere; Gramsci, devlet- sivil toplum ilişkisi konusunda oldukça ayırt edici bir Marksist görüş geliştirmiştir. Gramsci, kapitalist yönetim tarzının

kabaca, kapitalist sınıfın denetimi altında doğrudan doğruya işleyen baskıcı bir devlet aygıtının eylemlerine indirgenemeyeceğini vurguladı. Gramsci, kapitalizmin Batı'da gelişmiş olan "ileri" biçimi altında yönetimin normal biçimine hem devletin hem sivil toplumun dolayım oluşturduğunu savundu. Kapitalizmin gündelik düzeni asıl olarak baskı ve topluluğun silahlı zapturaptı ile güvencelenemezdi. Sermayenin egemenliği, daha normal biçimde sivil toplum kurumları içinde tabi sınıfların ideolojik ve kültürel tahakküm altına alınışı üzerinden başarılı [27] Gramsci; genellikle "politik toplumun sivil topluma dengelenmesi, ya da toplumsal bir grubun tüm ulusal toplum üzerinde, kilise, sendikalar, okullar, vb. gibi özel örgütler aracılığıyla uygulanan hegemonya" olarak değil de diktatora olarak anlaşılan devlet kavramını açıklığa kavuşturma yolunu tutar [13] Sivil toplum kavramı Gramsci ile birlikte daha çok kullanılmaya başlanmış ve bu kavrama yüklenen anlam boyutları da zamanla değişmiştir. Şimdi öncelikle Gramsci'nin sivil toplum hakkındaki değerlendirmeleri veya görüşlerini aktarmadan önce Marxist ideolojinin sivil topluma bakışını kısaca ele almakta fayda vardır. Marx, sivil toplumu Hegel'den farklı olarak değerlendirmiştir. Yukarıda da belirtildiği üzere; Hegel önceliği devlete vermiş ve devleti neredeyse yarı tanrısal bir konuma yükselmiştir. İşte bu yaklaşımı Marx sert bir biçimde eleştirdi. Marx, sivil toplumu, siyasi hayatı belirleyen bir alan olarak tanımladı. İnsanın doğayla olan ilişkileri, onun sosyal yaşam biçimini ve dünyaya bakış paradigmasını belirler. Din, aile kanun, ahlak, bilim vs. gibi insani etkinliklerin hepsi Marx'a göre, üretim biçimine göre şekillenir. Bu nedenle sivil toplum 18.yüzyılın ikinci yarısından itibaren burjuvazi ile beraber gelişir. Onun için sivil toplum, üretici güçlerin belli evrimsel gelişiminde ortaya çıkar [28]

Anderson'un belirttiği gibi; Gramsci, devlet ile sivil toplum arasındaki ilişkiyi teorikleştirirken hiçbir uzak politik belirleyici yoktu. Metinlerdeki çelişkilerdeki zorluklar, daha ziyade hapishanedeki engellerin ürünüydü. Bununla birlikte, devletin sınırlarını genişletme eğiliminde felsefi belirleyici yok değildi. Gramsci siyasi bir yapı olarak sınırsız devlet fikrini gökten indirmemiş, doğrudan doğruya Benedetto Croce'den almıştır. Hapishane defterlerinde, Croce'nin 'devlet basit ampirik hükümetlerle aynı şey sayılmayacak ve bazen asıl ifadesini sivil toplumun saha ve kurumları sayılan yerlerde bulan daha yüksek bir varlıktır' şeklindeki fikrini en az dört kere alıntılamıştır. Croce şöyle der hatta: "Gerçek 'devlet', tarih sürecini yönlendiren bu güç, bazen sanıldığı aksine hukuken tanımlanan devlette değil, sık sık 'özel' güçler içinde, bazen sanıldığı aksine hukuken tanımlanan devlette değil, sık sık 'özel' güçler içinde, bazen de devrimci denilen güçler içinde bulunur." Croce'nin bu önermesi, onun tarih ve siyaset anlayışının kavranması için çok önemlidir. Croce'nin anlayışının metafizik karakteri şüphesiz apaçıktır: basit hukuki veya kurumsal görünümlerin üzerinde, heybetle uçan bir devlete ilişkin esrarlı öz fikri, tipik bir Hegel geleneğidir.

Batı'da Marksizm içindeki ateşli anti- Hegelci okulun bunu yeniden üretmesi ironiktir. Croce düşüncesinin bu spekülâtif ve bilime karşı mirası, şüphesiz Gramsci'nin eserini etkilemiştir. Defterler 'de görülen parlamentonun bazı durumlarda devletin parçası olmadığı fikri örnektir. Croce'vari hayal gücünün sürüklediği bu yanlış yönelim, devlet ile sivil toplum arasında sınır olmadığını ifade eden bütün pasajlarda açıktır. Bununla birlikte Gramsci, İtalya'da faşizm tecrübesi hakkında doğrudan söz etmek durumunda kaldığı her yere ikisi arasında ayırım olduğu konusunda, hiç yanılmamıştır. Gramsci, kurbanı olduğu devrim-karşıtı diktatörlüğün getirdiği yeniliklerin önemi konusunda, hiç illüzyona kapılmamıştır. "Çağdaş diktatörlükler, tabi sınıfların özerkliğinin sendika, parti, kültür dernekleri gibi modern biçimlerini bile hukuku yok edip, onları devlet faaliyetleri haline dönüştürmeye çalışır; bütün ulusal hayatın merkezileşmesi artık 'totaliter' bir grubun elindedir," diye yazar. Böylece, Croce'nin etkisinden kaynaklanan tahlil hataları arasında, kapitalist devletin parlamentolu şekli ile faşist şekli bir sayma sapması yoktur [12]

Slattery'nin aktardığı üzere Gramsci'ye göre; işçi sınıfı kendi hegemonyasını kurmalı, yönetici sınıfın hegemonyasını yıkmalıdır. Devletin kontrolünü ele geçirmekten daha önemli olan şey kitlelerin bilincinin artırılmasıdır. Devrim mücadelesine sadece işçi sınıfı değil, toplumdaki tüm ezilmiş, hakları gasp edilmiş sınıfların katılımının sağlanması gereklidir Kapitalizm Gramsci'ye göre salt şiddet, siyasi ve ekonomik zor yoluyla değil aynı zamanda ideolojik olarak burjuva değerlerinin herkesin 'ortak düşüncesi' haline geldiği egemen kültür yoluyla da yönetiyordu. Böylece bir uzlaşma kültürü geliyor ve işçi sınıfındaki kişiler kendi iyiliklerini burjuvazinin iyiliğiyle özdeşleştiriyor, karşı çıkmak bir yana statüko-mevcut durumun devamına yardımcı oluyorlardı [29]

Gramsci, zaman zaman devlet ve sivil toplum yoluyla yönetim tarzları ayırımını yapar [27] Gramsci, daha ilk metinlerde devlet için şunları söylemiştir; devletle sivil toplum "dengeli bir ilişki" içindedir; sivil toplumun sadece bir "dış yüzeyi" dir; sivil toplumun özerkliğini yok eden bir "devasa yapı"dır. Bu salınımlar, terimler arasındaki ilişkiyle ilgilidir. Öte yandan, terimlerin kendileri sınır ve konu bakımından da ani değişimlere maruz kalmıştır. Zıtlık "devlet" ile "sivil toplum" arasındadır. Gramsci, devletin bizzat kendisinin sivil toplumu içerdiğini söyleyip şu tanımı getirir: "Genel 'devlet' fikri sivil toplum fikrine atıfta bulunduracak öğeler taşır. Öyle ki, şu söylenebilir: devlet= sivil toplum + politik toplum; yani devlet eşittir zor ile pekiştirilmiş hegemonya." Buradaki 'politik toplum' ile 'sivil toplum' arasındaki ayırım sürerken 'devlet' terimi her ikisini de kapsar. Hatta başka pasajlarda Gramsci politik toplum ile sivil toplumu karşı karşıya koymayı liberal ideolojinin sarsaklığı sayıp reddeder. " Serbest ticaret hareketinin fikirleri, fiili kaynağının teşhisi zor olmayan teorik bir

hataya, organik gibi gösterilen ama aslında yalnızca yöntemsel olan sivil toplum/ politik toplum ayırımına dayanır. Böyle olunca, ekonomik faaliyetin sivil topluma ait olduğu ve devletin ona müdahale etmeme gereğinde ısrar edilmektedir [12]

Bu noktadan hareketle uluslararası ilişkiler literatüründe yer edinmiş Neo -Gramşici tezlerin bir bölümüne değinmek yerinde olacaktır. Marksistler açısından can alıcı sorun, devletin kapitalist sınırdan siyasal ayrılığının, toplumsal sınıfların farklılaşması ve parçalanmasının, sınıflar ile siyasal partiler arasındaki temsili ilişkilerin ve de devlet müdahaleciliğinin sınırlarının teorisini kurmaktır. Marksizm'in karşı karşıya olduğu tehlike, burjuva sosyolojisine ait devlet kuramını benimsemek ve üretim ilişkilerinin önceliğini vurgulayarak bu kurama "Marksist" bir ton vermektir. Bu, 'neo- Gramşici' olarak tanımlanabilecek kuramlar geliştiren önceki İngiliz Marksist kuşağın eğilimidir; bu Marksistler kendi duruşlarını Gramsci'nin çalışmasını özellikli bir biçimde yorumlama yoluyla türetmişlerdir. Bu kuramlar üretim ilişkileri ile devlet arasında, her ikisinden de farklı olan 'sivil toplum' düzlemini koyar. 'Sivil toplumdaki ideolojik ve kuramsal ilişkiler, birbirleriyle etkileşim içerisindeki toplumsal gruplardan oluşan bir alan yaratmak üzere, üretim ilişkileri üzerine eklenir. Kuram, bu etkileşim alanında sermayenin egemenliğini, söz konusu egemenliğin temelde toplum üzerinde normatif bir buyruk dayatmasını, devletin görelî özerkliğinin temeli olan fakat aynı zamanda devletin sermayenin iktidarı olarak temelini de oluşturan uzlaşma yönetimindeki egemenlik sorusunu teorize ettiğinden radikal bir eğilime sahiptir.' Neo- Gramşici kuramlar ekonomizm ile evrimciliğin ötesine, toplumun sosyolojik kavramsallaştırılmasını benimseyerek geçebilir ancak. Devlet, büyük sermaye gruplarının egemenliği altında nötr bir araç olmaya devam eder. Proleteryanın görevi, hala, devleti bu egemenlikten kurtarmaktır. Fark şuradadır; sermayenin egemenliği artık dolaylıdır, sivil toplum üzerindeki tahakkümüyle dolaylanmıştır. Sermayenin devlet aygıtı üzerindeki doğrudan egemenliğini kırmak artık yeterli değildir, burjuvazinin empoze ettiği ideolojik uzlaşmayla mücadele ederek sivil toplum üzerindeki burjuva tahakkümüne karşı çıkmak da gereklidir [30]

Gramsci'nin tanımından ve analizinden yola çıkan Neogramşiciyan hegemonya yaklaşımı uluslararası ilişkilerin sistemsel dinamiklerine yönelmiş bir teoridir. Bu açıdan Neogramşiciyan Hegemonya Teorisi, Gramsci'nin hegemonya ile ilgili öne sürdüğü görüşler anlamına gelmemektedir. Gramsci'nin analizleri ile yakından ilintili olmakla birlikte Neogramşiciyan Hegemonya Teorisi, bir uluslararası ilişkiler teorisi olarak başka yazarlar tarafından geliştirilmiş ve ileri sürülmüştür. Neogramşiciyanlar, Gramsci'nin hegemonyayı, hegemon sınıfın kurduğu bir sosyal düzen olarak ele almasından etkilenmişler ve bu yaklaşımı uluslararası ilişkilerde dünya düzeni olgusuyla bütünleştirmişlerdir. Gramsci'nin ulus devlet düzeyinde gözlemlediği sosyal düzen,

hegemon sınıf ilişkisi, Neogramşiyancılar tarafından uluslararası sistem düzeyinde dünya düzeni ile hegemon devlet arasında gözlemlenmektedir. Neogramşiyancılar göre hegemon devlet, bir dünya düzeni kurmak ve bunu denetlemek amacıyla takip etmektedir. Bu çerçevede dünya iktidarının gerçekleştirme ve uygulama zorluğu, dünyada yönetici güç olma iddiasında bulunan bir devletin bunu sadece Gramşiyancı bir hegemonyaya anlayışlarına dayanarak yapabilmesi sonucunu doğurmaktadır [31]

Son olarak söylemek gerekirse; hem Marx hem Gramsci için, sivil toplum kapitalist gelişmeyi anlamakta temel bir etkidir, fakat Marx için sivil toplum yapısı (üretimdeki ilişkiler). Buna karşılık Gramsci için tarihsel gelişimdeki etkin ve pozitif etkeni üstyapı temsil eder; yapıdan çok, ideolojik ve kültürel ilişkiler bütünlüğü, tinsel ve entelektüel yaşam ve bu ilişkilerin siyasal dışavurumu çözümlemenin odağı durumuna gelir [17]

5. Sonuç

Sonuç olarak belirtmek gerekirse; Gramsci "Marksizm'in yumuşak gücü" olarak nitelendirilmektedir. Gramsci'ye göre; toplumu ikna etmeden yapılan hiçbir devrim tam manasıyla gerçekleşmiş sayılmaz. Toplumu ikna etmenin ideolojik ve hegemonik boyutları geniş bir biçimde ele alınmıştır. Kısacası halkın desteğini almayan hiçbir devrim 'zor' kullanarak halk nezdinde başarılı olmamıştır. Önemli olan 'rıza' yolu ile hegemonyanın sağlanmasıdır. Klasik dönem sonrasında gerek görüşlerindeki kapsam gerekse literatürde yaptığı farklı vurgularla İtalyan düşünür ve siyasetçi Gramsci saygı duyulan yazarlardan biri olmuştur. İrdelendiği üzere sosyalizm konusunda temel oluşturacak ideolojik altyapının oluşturulmasında öncü olmuştur. Çalışmada, Gramsci'nin Marksist geleneğe kazandırdığı kavramlar ayrıntılı bir biçimde açıklanmıştır. Gerek sivil toplum ve devlet gerekse hegemonya ve ideoloji tarihsel bağlam üzerinde şekillendirilecek irdelenmeye çalışılmıştır. İktidarın baskıcı olmayan araçlarla sürdürülmesinde ideolojinin ve bu bağlamda da hegemonyanın önemi vurgulanmıştır. Çalışmada Gramsci'nin eserlerinden yararlanılmış; fakat ağırlıklı olarak Marksist yazarların Gramsci'yi yorumlayışlarına yer verilmiştir. Marksist yazarların Gramsci'nin düşüncesinden faydalanarak özellikle Hapishane defterlerinde çıkarımlarına yer verilmiştir. Bu noktada yorumlamadan kaynaklanan küçük nüanslar Gramsci'nin eserlerini şifreli bir biçimde hapishane şartlarında vermesinden kaynaklanmaktadır. Hegemonya kavramını Batı Marksizm'i içinde yer edinmesini sağlayan siyasetçi Gramsci'dir. Gramsci'nin tüm yazılarından da anlaşılacağı üzere bir sosyal sınıfın diğer sosyal sınıflar üzerindeki etkisinin hegemonik olduğu aşikardır. Devlet teorisi üzerine özgün görüşler ileri sürmüş olan Gramsci, birçok Marksist kuramcıyı derinden etkilemiş, çalışmada da ayrıntılı olarak incelendiği üzere Gramsci'nin görüşleri Batı Marksizm'inin temellerini oluşturmuştur.

Kaynakça

- [1]. Hobsbawm, E. (2012). “Gramsci ve Marksist Politik Teori”. *Gramsci'ye Farklı Yaklaşımlar İçinden*, der: Anne Showstack Sassoon, Dipnot Yayınları, Ankara.
- [2]. Anderson, P. (2011). *Batı Marksizmi Üzerine Düşünceler*, Çev: Bülent Aksoy, Birikim Yayınları, İstanbul.
- [3]. Turhan, E. (2011), “Gramsci ve Hegemonya”. <http://eminabdullahturhan.wordpress.com/2011/08/07/gramsci-hegemonya/> (Erişim tarihi: 15.09.2015).
- [4]. Embel, E. (2004). “Hegemonya ve Meşruiyet Kavramları Çerçevesinde Amerikan Müdahaleciliği: Kore ve Kosova Örnekleri”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/320/612.pdf?show> (Erişim Tarihi: 14.09.2015)
- [5]. Yılmaz, A. (2002). *Kapitalist Devleti Anlamak*, Aykırı Yayıncılık, İstanbul.
- [6]. Migliaro, L.- Misuraca, P. (2012). “Modern Bürokrasi Teorisi”. *Gramsci'ye Farklı Yaklaşımlar İçinden*, der: Anne Showstack Sassoon, Dipnot yayınları, Ankara
- [7]. Forgacs, D. (2010). *Gramsci Kitabı Seçme Yazılar 1916-1935*, Çev: İbrahim Yıldız, Dipnot Yayınları, Ankara.
- [8]. Uca, O. (2010). “Organik Aydından Homo Academicusa ‘Gündemi Belirleme, Gündemden Belirlenme’”. http://www.kongrekaraburun.org/eski/tam_metinler_2010/acilis/03_Onur_Uca.pdf (Erişim Tarihi: 10.09.2015).
- [9]. Ransome, P. (2011). *Antonio Gramsci Yeni Bir Giriş*, Çev: Ali İhsan Başgöl, Dipnot Yayınları, Ankara
- [10]. Sassoon, A. (2012). *Hegemonya, Mevzi Savaşı ve Politik Müdahale*, Dipnot yayınları, Ankara.
- [11]. Çoban, S. (2012). “Gramsci, Hegemonya ve Kapitalizm”, *Ist International Interdisciplinary Social Inquiry Conference*, ss:1-2. http://www.academia.edu/1250610/Gramsci_Hegemonya_ve_Kapitalizm (Erişim tarihi:12.09.2015).
- [12]. Anderson, P. (2007). *Gramsci, Hegemonya Doğu – Batı Sorunu ve Strateji*, Çev: Tarık Güneşel, Salyangoz Yayınları, İstanbul.
- [13]. Gramsci, A. (1986). *Hapishane Defterleri*, Çev: Kenan Somer, Onur Yayınları, 1. Baskı, İstanbul
- [14]. Ataay, F. ve Kalfa, C. (2008). “‘Modern Prens’ten ‘Post-Modern Prens’e: Gramsci’nin Siyasal Parti Kuramı Üzerine’”. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:15,ss. 26-49,
- [15]. Glucksmann, C. (2012). “Hegemonya ve Rıza: Politik bir strateji”. *Gramsci'ye Farklı Yaklaşımlar İçinden*, der: Anne Showstack Sassoon, Dipnot Yayınları, Ankara.
- [16]. Marshall, G. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü*, Çev. Osman Akınhay-Derya Kömürcü, Ankara, Bilim ve Sanat Yayınları.
- [17]. Carnoy,M. (2001). “Gramsci ve Devlet”, Çev. Mehmet Yetiş, *Praksis Dergisi*, Sayı:3, ss.252-278.
- [18]. Eagleton,T. (1991). *İdeoloji*, Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- [19]. Başbuğ, B. (2010). “Gramsci Büyük Bir Düşünürün Hayatı Eserleri ve Mirası”. http://www.academia.edu/1742744/Antonio_Gramsci_Bengu_Basbug (Erişim Tarihi: 03.09.2015).
- [20]. Sancar Üşür, S. (1997). *İdeolojinin Serüveni: Yanlış Bilinç ve Hegemonyadan Söyleme*, İmge Kitabevi Yayınları, Ankara.
- [21]. Onay, D. (2006). “Louis Althusser’de İdeoloji ve Bilinç İlişkisi”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1300/1901.pdf> (Erişim Tarihi: 04.09.2015).
- [22]. Kazancı, M. (2003). “Althusser, İdeoloji ve İdeoloji ile İlgili Son Söz”. *Ankara Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi*, ss.37-54 http://ilef.ankara.edu.tr/id/gorsel/dosya/1164634976_althusserideoloji.pdf (Erişim Tarihi: 04.09.2015).
- [23]. Kivılcım, Z. (2009). “ İnsan Hakları ve Karşı Hegemonya”. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 1-2, ss. 217-240, http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/13_9.pdf (Erişim Tarihi: 29.08.2015).
- [24]. Gözübüyük Tamer, M. (2010). “Tarihsel Süreçte Sivil Toplum”. *Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt:27, Sayı: 1 <http://www.edebiyatdergisi.hacettepe.edu.tr/2010271MineGozubuyukTamer.pdf>
- [25]. Yetiş, M.(2011). “Marx ve Sivil Toplum”. *Praksis*, Sayı: 10, Sayfa: 35-72, <http://www.praksis.org/wpcontent/uploads/2011/07/010-02.pdf> (Erişim tarihi:12.09.2015).
- [26]. Aka, A. (2009). “Antonio Gramsci ve Hegemonik Okul”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 12, Sayı 21,ss.329-338. <http://connection.ebscohost.com/c/articles/44750573/antonio-gramsci-ve-hegemonik-okul> (Erişim tarihi:14.11.2013).
- [27]. Pierson, C. (2000). *Modern Devlet*, Çiviyazıları Yayınları, İstanbul.
- [28]. Yavuz, Ş. (2011). “Antonio Gramsci’nin Devlet ve Toplumlara Bakışı”. *İlim Dünyası*, Sayı: 3 www.ilimler.org. (Erişim tarihi:11.09.2015).
- [29]. Slattery, M. (2007). *Sosyoloji Temel Fikirler*, Sentez Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- [30]. Clarke, S. (2004). *Devlet Tartışmaları Marksist Bir Devlet Kuramına Doğru*. Ütopya Yayınevi, Ankara
- [31]. Özen, Ç. (2006). “Neogramşyan Hegemonya Yaklaşım Çerçevesinde Güç ve Global Finans: Pax Britannica’daki Büyük Dönüşüm”. *Uluslararası İlişkiler*, Cilt 2, Sayı 8 s. 3-31.

SANAL ALIŞVERİŞ SİTELERİNİN ALGILANAN E-HİZMET KALİTESİNİN TÜKETİCİLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ BAKIMINDAN İNCELENMESİ

Ercan ÇİÇEK - Songül ÖZER

Mersin Üniversitesi

ercancicek@yahoo.com

songulozer_18@hotmail.com

Özet

Günümüzde dünya ekonomisinde hizmet sektörünün önemli bir yere sahip olması, artan tüketici bilinci ve gelişen kalite algısı, hizmet sağlayan işletmeleri, sundukları hizmetin kalitesini ölçmeye zorlamıştır. İşletmeler rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmek ve sadık müşteriler yaratabilmek için mevcut hizmet kalitelerini ölçebilmeli ve bu ölçümü sürekli iyileştirmenin yollarını aramalıdır. Buna ilaveten, sayıları gün geçtikçe artan işletmeler, sanal ortamda varlıklarını sürdürmekte ve internet üzerinden yapılan satışlar, bu işletmelerin en önemli gelir kaynaklarından birini oluşturmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, e-hizmet müşterilerini gelir, eğitim düzeyi, yaş ve meslek durumu gibi demografik özelliklerine göre sınıflandırarak, e-hizmet kalite boyutları açısından bu sınıflar arasında oluşan anlamlı farklılıkların ortaya konulmasıdır. Bu amaçla yapılan

çalışmada, kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiş 171 e-hizmet müşterisiyle gerçekleştirilen anket çalışmasında, elde edilen veriler parametrik olmayan testler yardımıyla test edilmiştir.

Anahtar Kelimeler:E-Hizmet , Hizmet Kalitesi, E-Hizmet Kalitesi.

Abstract

Today, the fact that the service sector has an important place in the world economy, the increased consumer awareness and the growing quality perception have forced enterprises providing services to measure the quality of service they offer.

In order to maintain their presence and to create loyal customers, businesses in a competitive environment should be able to measure the quality of existing services and should be constantly looking for ways to improve these measurements.

In addition, a growing number of enterprises maintain their presence in the virtual environment and the sales made

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

over the internet constitute one of the most important sources of the income of these businesses.

The purpose of this study is to classify the e-service customers according to income, education level, age, employment status and demographic characteristics, and to demonstrate the significant difference occurred between these classes in terms of E-service quality dimensions.

In the study conducted for this purpose, the data obtained from the survey of selected 171 e-services customers by convenience sampling method were tested by non-parametric tests.

Keywords: E-Service, Service Quality, E-Service Quality.

1. Giriş

21. yüzyıla damgasını vuran internet erişimi, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri de hızlandırmış ve bilgi toplumu olabilmenin en etkili aracı haline gelmiştir [1]. Böylece internet kullanıcılarının sayısı artmış ve online alışveriş için de fırsatlar genişlemeye devam etmiştir [2]. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2014 yılı Nisan ayında gerçekleştirilen Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre Türkiye genelinde hanelerin % 53,8'i evden İnternete erişim imkânına sahiptir. Bu

oran 2013 yılının aynı ayında % 48,9 olarak gerçekleşmiştir. İnternet kullanım amaçları dikkate alındığında, 2014 yılının ilk üç ayında internet kullanan bireylerin % 78,8'i sosyal medyayı kullanırken, bunu %74,2 ile online haber, gazete ya da dergi okuma izlemiştir. İnternet kullanan bireylerin internet üzerinden kişisel kullanım amacıyla mal veya hizmet siparişi verme ya da satın alma oranı % 30,8 olarak gerçekleşmiştir. On iki aylık dönemde (2013 Nisan-2014 Mart) internet üzerinden alışveriş yapan bireylerin % 51,9'u giyim ve spor malzemesi, % 27'si ev eşyası (mobilya, oyuncak, beyaz eşya vb.), % 26,8'i seyahat bileti, araç kiralama vb., % 24,9'u elektronik araçlar (cep telefonu, kamera, radyo, TV, DVD oynatıcı vb.), % 15,9'u kitap, dergi, gazete (e-kitap dahil) almıştır [3].

Sayıları gün geçtikçe artan işletmeler ise sanal ortamda varlıklarını sürdürmekte ve internet üzerinden satışlar bu şirketlerin en başta gelen gelir kaynaklarından birini oluşturmaktadır [4]. İnternet teknolojilerini ticari faaliyetlerinde kullanabilen işletmeler daha geniş tüketici kitlelerine daha ucuz yollardan erişerek, rekabet avantajı sağlamaktadır [5]. Bir işletmenin İnternet üzerinden hizmet verebilmesi için bir web sitesine sahip olması gerekmektedir. Sanal müşterilerin birebir iletişim kurduğu web

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

sitelerinin kalite unsurlarını barındırması gerekir. E-hizmetleri, alternatifleri olan geleneksel hizmetlerden veya sanal rakiplerin hizmetlerinden farklılaştırmak, bağlı müşteriler yaratmak, pazar payını korumak ve karlılığı arttırmak gibi amaçlar için kullanılabilir en önemli araç hizmet kalitesidir [6].

Bu çalışmanın amacı, sanal alışveriş sitelerinden alışveriş yapan müşterilerin, e-hizmet kalite boyutları açısından, gelir, eğitim düzeyi, yaş ve meslek durumu gibi demografik özelliklerine göre, farklılıklarının ortaya konulmasıdır. Bu amaçla, kolayca örnekleme yöntemiyle seçilmiş 171 e-hizmet müşterisine uygulanan anketler aracılığı ile, araştırmanın hipotezleri test edilmiştir.

2. Hizmet kavramı ve hizmetin özellikleri

Hizmet, tüketicilerin yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözmeye yönelik ya da çözümü kolaylaştıran sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamıdır [7]. Bir başka tanımda hizmet, tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalar olarak ifade edilmiştir [8]. Günümüzde gerek üretim gerekse de hizmet sektöründe hizmet kullanıcılarının istek ve

beklentileri her geçen gün değişmekte ve artmaktadır [9]. Mal üretiminde olduğu gibi hizmet üretiminde de tüketicilerin beklenti ve gereksinimlerinin çok iyi analiz edilmesi gerekmektedir [10].

Hizmet sektöründeki işletmelerin büyük çoğunluğu, müşterilerine en iyi kaliteyi sunmak ve onları sadık birer müşteri haline getirmek için, büyük bütçeler ayırarak bu konularda stratejik çalışmalar yapmaktadırlar. Bankalar ATM ve interaktif uygulamaları ile hem maliyetlerini düşürmüşler hem de müşteriye daha yüksek düzeyde hizmet sunmayı başarmışlardır. Her hizmet işletmesi tüketici açısından önem taşıyan farklı stratejilere sahip olmalıdır [7].

Hizmetten yararlanma ve hizmetin üretimi aynı anda gerçekleşir. Bu bağlamda tüketici, üretim sürecinin içindedir, onunla doğrudan bağlantısı vardır ve ondan yararlanır ve değer yargısını oluşturur [11].

Hizmetle ilgili farklı kaynaklarda farklı tanımlar yapılsa da özellikle 1970'lerin sonu ile 1980'lerin başında yapılan çalışmalardan derlenerek birçok araştırmacının görüş birliğine vardığı bir grup özellik sıralanmıştır [12]. Buna göre hizmet, bir üründen farklı olarak, soyuttur, kişisel iletişim ile oluştuğu ve kişiden kişiye farklılık gösterdiği için

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

hetorejendir, üretim ve tüketimi aynı anda gerçekleştirildiğinden eşzamanlıdır [13].

Üretim içermeyen hizmetler dört temel özelliğe sahiptir [14] :

Hizmetlerin Dokunulmazlık (Elle Tutulamama) Özelliği

Fiziksel mallarla hizmetler arasındaki en temel fark, hizmetlerin soyut olması özelliğidir. Bir başka ifade ile hizmetler, elle tutulur, gözle görülür değildir, dokunulmazdır. Hizmeti satın alacak kişi bu hizmete dokunamaz, somut olarak göremez, koklayamaz, tadına bakamaz, sesini duyamaz. Hizmetlerin soyut olması özelliği, bunların pazarlanmasını somut mallara göre farklılaştırır. Müşteriler, hizmetlerin ne olduğunu, hangi boyutlara ulaştığını, kendisine neler sağlayacağını somut olarak algılayamaz.

Hizmetlerin Dayanısızlık (Bekletilememe) Özelliği

Soyut olmanın bir sonucu olarak hizmetler, sunulmadan önce ve sunulduktan sonra varlıklarını korumazlar. Başka bir ifade ile, hizmetler daha sonra gerçekleştirilecek bir satış için saklanamazlar ve stoklanamazlar.

Hizmetlerin Ayrılmazlık (Eşzamanlı Üretim ve Tüketme) Özelliği

Üretimle tüketimi ayırmak, soyut hizmetlerin pazarlanmasında olanaksızdır. Çoğu durumlarda hizmetler onu sunanlardan ayrılmaz. Hizmetin üretilmesi ve tüketilmesi aynı zamanda gerçekleşir.

Hizmetlerin Değişkenlik (Heterojenlik) Özelliği

Mallarda üretimde bir standart sağlanmasına karşın, hizmetler üretim zamanına ve kişiye göre değişkenlik göstermektedir. Çünkü tüketicilerin tecrübeleri hizmeti algılamalarını doğrudan etkilemektedir. Tüketici mevcut hizmeti aldığı daha önce aldığı benzer hizmetlerle karşılaştıracak ve karar verecektir. Sonuçta, hizmetin başarısı hizmeti sunanla hizmeti satın alan arasındaki etkileşimin türü ve gücüne bağlı olarak değişiklik göstermektedir[15].

3. Hizmet sektörünün ekonomideki yeri

Dünya genelinde hizmet sektörü, mamül üretimi yapan sektörlerden daha hızlı bir şekilde gelişen ve pazar payını artıran bir sektör olarak değerlendirilmektedir [16].2012 yılında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği yayınlamış olduğu ekonomik raporunda, GSYİH içinde hizmet sektörünün payının %70,1 olduğu açıklanmıştır. Ekonomik göstergeler göz önünde bulundurulduğunda, hizmet sektörünün 2000'li yıllardan başlayarak temel sektörlerden biri olma yolunda hızla ilerlediği ifade edilmektedir

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

[17].Günümüzde söz konusu yeni sektörleri kapsayacak şekilde hizmet üretiminin dünya ölçeğinde mal üretiminin yaklaşık yedi katına çıkmış olması, bu tespiti açıkça ortaya koymaktadır [18].

4. Hizmet sektöründe kalitehizmet kalitesi (SERVQUAL)

Avrupa Kalite Denetim Birliği'ne (EOQC) göre kalite; bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeterliliklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür. Bu özelliklerden bazıları boyut, biçim, kimyasal-fiziksel özellikler, ömür ve güvenilirlik olarak tanımlanmaktadır [19].Kalite: bir ürün ya da hizmetin, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılama düzeyi olarak da tanımlanabilir.

Son yıllarda hizmet sektörünün hızlı bir şekilde gelişmesi, hizmet işletmelerinin daha geniş pazarlarda rekabet etmeleri, insanların kalite konusunda duyarlı ve bilinçli olmaları, hizmet işletmelerinde kalitenin önemini arttırmıştır [20]. Bu nedenle hizmet kalitesinin ölçülmesi konusunda doğru model ve yöntemlerle çalışılması, hizmet kalitesinin doğru ölçülmesi, işletme yöneticilerine yol göstermesi açısından önem taşımaktadır [10].

Hizmet kalitesi, müşterilerin beklediği hizmet ile aldığı hizmet

arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır [12].Tüm etkinliklerin yoğun bir rekabet ortamında gerçekleştirildiği hizmet sektöründe, sağlanan hizmet kalitesi bu sektörde yer alan kurum ve kuruluşların değerlendirilmesinde çok önemli bir yer almaktadır.

Hizmet kalitesi, ürün kalitesine kıyasla soyut ve ölçülmesi güç bir nitelik arz ettiği için hizmet kalitesinin belirlenmesinde kimi alt öğeler ya da faktörler dikkate alınmak zorundadır. Bu faktörler arasında;güvenilirlik, hizmet sunmaya hazırlıklı olma, liyakat, erişim ve hız, insancıl ilişkiler, inanılabilirlik, güvenlik, müşteriye anlamak ve bilmek, hizmetinsomutlaştırılması ve iletişim sayılabilir [21].

Sunduğunuz hizmetin kalitesini ölçemezseniz, kaliteyi iyileştiremezsiniz ifadesi işletmelerin sundukları hizmetlerin kalitesini artırabilmeleri için, mevcut hizmetlerinin kalite düzeylerini ölçülmesi gerektiğini ortaya koymaktadır[12].Somut ürünlerin kalitesi işletmeler tarafından tanımlanabilir ve ölçülebilirken, hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi soyutluk, eş zamanlı üretim ve tüketim, heterojenlik ve dayanıksızlık gibi nedenlerle çok daha zordur [7]. 1983-1990 arasında ABD'de geliştirilmiş olan Service Quality (SERVQUAL) ölçeği, hizmet kalitesi ölçümü konusunda en kapsamlı ve kabul

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

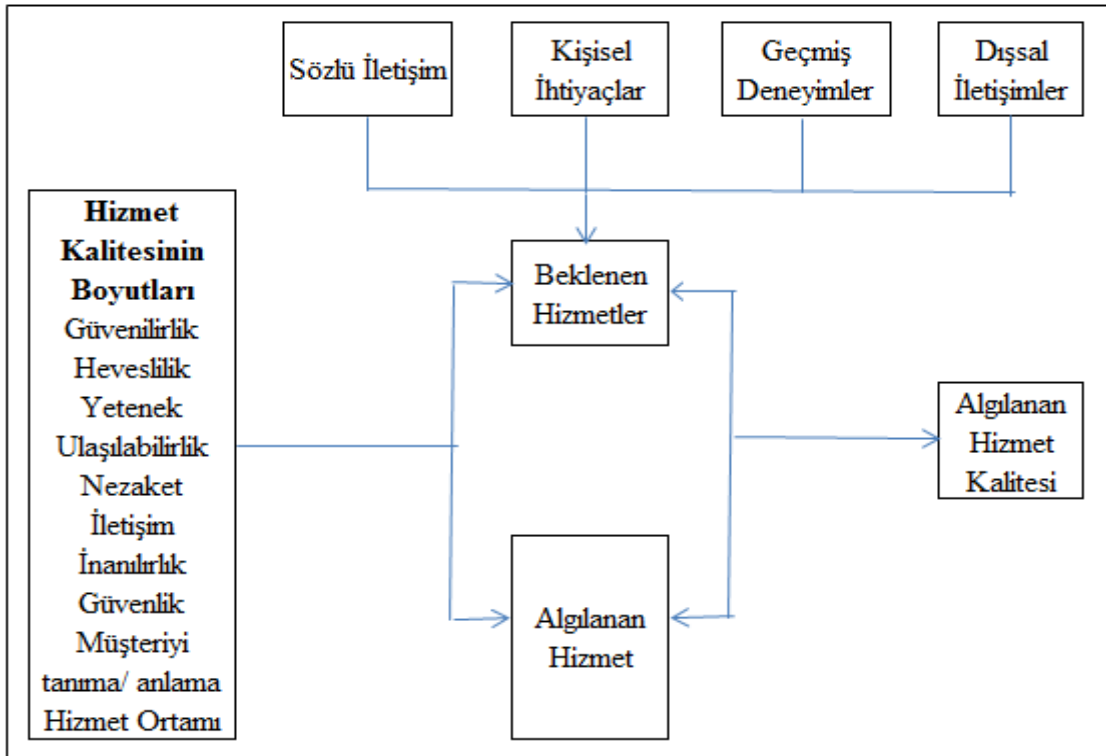
gören çalışmalardan biri olarak literatüre geçmiştir. SERVQUAL ölçeğini geliştirenler, geliştirdikleri yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu ve hizmet kalitesi boyutlarını doğru tanımladıklarından dolayı, küçük değişikliklerle hemen her sektöre uygulanabileceğini savunmaktadırlar [16].

5.Hizmet kalitesinin kavramsal modeli

Hizmet kalitesi araştırmalarında, müşterilerin hizmet kalitesini nasıl

değerlendirdikleri, değerlendirmede hangi boyutları kullandıkları, müşterilerin beklentilerini hangi faktörlerin etkilediği konularında tatmin edici bilgilerin bulunmaması dolayısıyla kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirilmesi gereği ortaya çıkmış ve buna yönelik olarak hizmet sektörü yöneticileri ve müşterilerini kapsayan araştırmalar yapılmıştır [20].

Çalışmalar arasında en fazla kabul gören model, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir.



Şekil 1:Keşfedici Araştırma Sonucunda Elde Edilen Bulgular
(Kaynak: Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985; 48)

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından hizmet kalitesinin 10 adet boyutu bulunduğu tespit edilmiştir. Bu boyutlar aşağıdaki Tablo 1.'de gösterilmiştir:

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

Tablo 1. Hizmet Kalitesi Boyutları
(Kaynak: Zeithaml, Parasuraman ve Berry 1990).

| Ölçüt Adı | Tanımı |
|--|---|
| Fiziki Görünüm (Tangibles) | Kullanılan aletlerin, iletişim malzemelerinin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü |
| Güvenilirlik (Reliability) | Kusursuzluk, güvenilirlik, sözünde durmak |
| Heveslilik (Responsiveness) | Zamanında ve hızlı hizmet sunmak, heveslilik ve yardımseverlik |
| Yeterlilik (Competence) | Hizmeti sunmak için gerekli bilgiye ve beceriye sahip olmak |
| Nezaket (Courtesy) | Saygı, anlayış, nezaket ve arkadaşça yaklaşım |
| İnanılrlık (Credibility) | Dürüstlük ve inanırılık |
| Güvenlik (Security) | Tehlikeden riskten kaçınmak ve emniyet teminatı vermek |
| Erişilrlik (Access) | Ulaşım ve erişim kolaylığı |
| İletişim (Communication) | Etkili iletişim, müşteri ile anlayacağı dilden konuşmak ve müşteriyi dinlemek |
| Müşteriyi anlamak (Understanding the Customers) | Müşterileri ve müşterilerin ihtiyaçlarını anlamaya çalışmak |

Ölçekte yer alan beş boyut şu şekilde tanımlanmaktadır [13].

- **Somut olma:** Fiziksel olanaklar, gereçler ve personelin görünümü,
- **Güvenilirlik:** Doğru ve güvenilir bir şekilde hizmet sunabilme kabiliyeti,
- **Yanıt verme:** Müşteriye yardım etme isteği ve hizmeti tam olarak sunma,
- **Güvence:** Çalışanların bilgi ve nezaketleri ile güven telkin etme becerileri,
- **Empati:** Koruma; firmanın müşterilerine bireysel ilgi göstermesidir.

Çeşitli araştırmalarda objektif ve algılanan kalite kavramları arasındaki farklılıklar açıklanmıştır. Objektif kalite, ürünlerin daha önceden belirlenmiş standartlara göre ölçülebilen teknik

özelliklerinin mükemmelliğini tanımlamada kullanılırken, algılanan kalite ise, tüketicilerin bir ürünün mükemmelliği ile ilgili yargıları olarak tanımlanmaktadır [22].

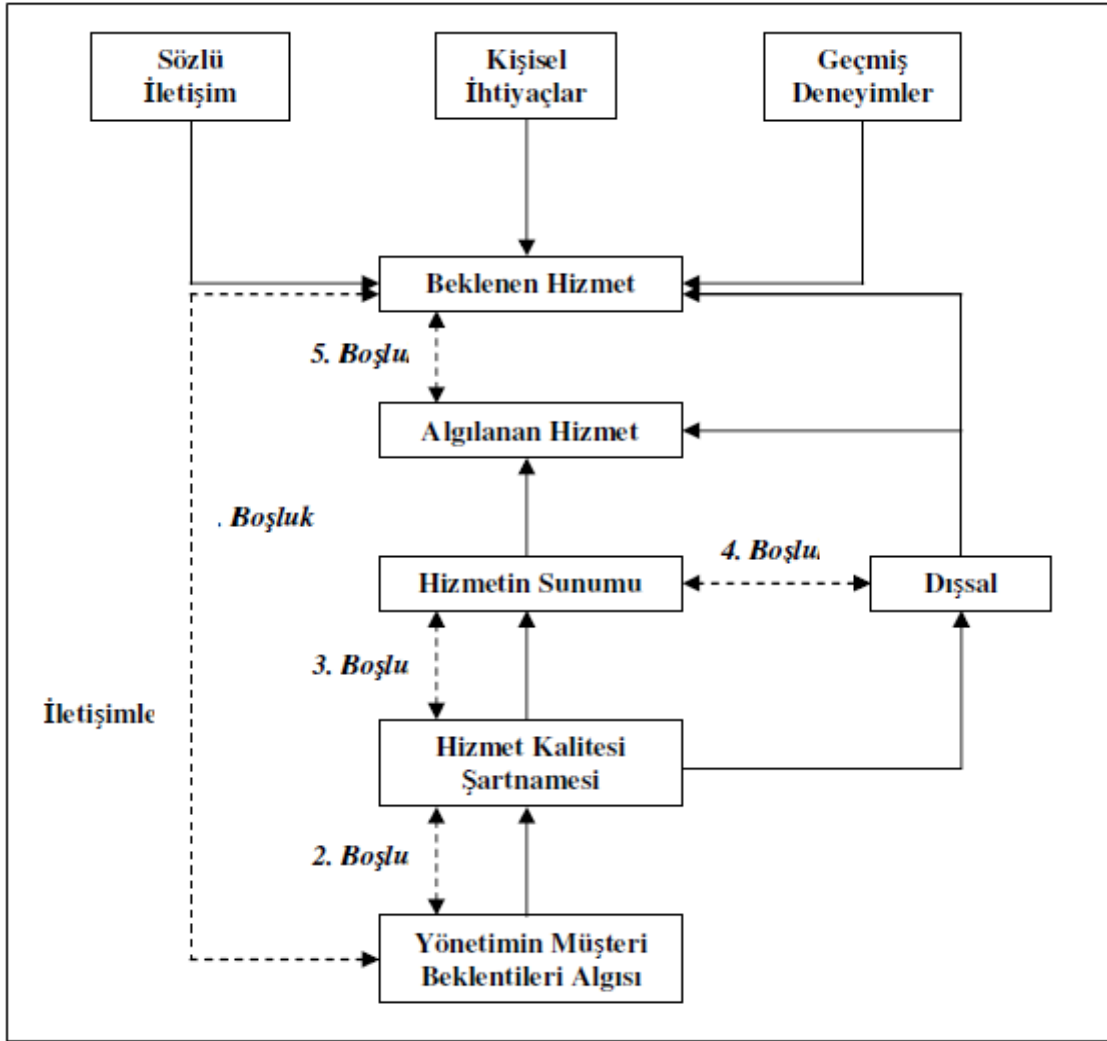
Beklenen hizmetle algılanan hizmet arasındaki ilişkiler şu şekilde olabilir:

- a) Beklenen hizmet > Algılanan hizmet ise, algılanan kalite tatmin edici değildir ve hizmet kalitesi kabul edilemez düzeydedir.
- b) Beklenen hizmet = Algılanan hizmet ise, kalite tatmin edicidir ve kabul edilebilir düzeydedir.
- c) Beklenen hizmet < Algılanan hizmet ise, algılanan kalite tatmin edici kaliteden daha yüksektir ve ideal kalite düzeyini oluşturur.

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

Araştırmacılar, hem hizmet sunan işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de müşterilerin hizmetten beklentileri ile yaşadıkları gerçek hizmet arasında bazı

farklılıklar tespit etmiştir [23]. Bu çerçevede, Parasuraman tarafından geliştirilen, Fark Analiz Modeli, Şekil 2.'de gösterilmiştir.



Şekil 2:Fark Analiz Modeli
(Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985, s.48)

Söz konusu boşluklar ve bu boşluklara neden olan faktörler aşağıda belirtilmiştir [12] :

- Müşteri beklentileri ve yönetimin müşteri beklentilerini algılaması arasındaki boşluk (1. Boşluk)

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

- Yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile hizmet kalitesi spesifikasyonları arasındaki boşluk (2. Boşluk)
- Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile hizmetin sunumu arasındaki boşluk (3. Boşluk)
- Hizmetin sunumu ile dışsal iletişimler arasındaki boşluk (4. boşluk)
- Beklenen hizmet-algılanan hizmet boşluğu (5.Boşluk)
Hizmet sunumunda, hizmet sunan işletmeler açısından ortaya çıkabilecek olumsuzlukların kaynağı, Tablo 2.'de görülmektedir.

Tablo 2:Hizmet Sunumunda Oluşan Olumsuzlukların Kaynakları
(Kaynak: Zeithaml ve Bidner, 1996, s.49, akt:İslamoğlu, Candan, Hacıfendioğlu, Aydın, 2006).

| Boşluk 1 | Boşluk 3 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Yetersiz pazarlama araştırmaları• Kalite üzerine odaklanmayan araştırmalar• Araştırmaların doğru düzenlenmeyişi• İletişim yetersizlikleri• İlişki yetersizlikleri• Yönetici ve personel arasındaki aşırı hiyerarşik kademe sayısı• Hedef müşteri tanımı yetersizliği• Mevcut müşterilerden çok, yeni müşteri edinme üzerine yoğunlaşma | <ul style="list-style-type: none">• Etkin olmayan işe alma ve yerleştirme• Rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları• Personelle fiziki ortam arasındaki uyumsuzluk• Uygun olmayan ücret ve değerlendirmeler• Yetkilendirme ve denetim noksanlıkları• Arz- talep dengesini kuramama• Müşteri profilinin uygunsuzluğu• Müşterilerin birbirlerini olumsuz yönde etkilemeleri |
| Boşluk 2 | Boşluk 4 |
| <ul style="list-style-type: none">• Müşteri yönlü hizmet standartlarının olmayışı• Süreç yönetimindeki yetersizlikler• Yapılamazlık ve gereksizlik algılaması• Yönetimin ve personelin kendini yeterince adamayışi• Belirsiz ve tanımlanmamış hizmetler• Tasarımla konumlandırma | <ul style="list-style-type: none">• Müşteri beklentilerini yönetmede etkin olmayan iletişim• Tutundurma yöntemleri ile aşırı vaatlerde bulunma• Yerine getirilemeyecek vaatlerde bulunma izlenimi yaratma |

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

| | |
|--|--|
| arasındaki ilişkiye dikkat etmemek | |
| Boşluk 5 | |
| <ul style="list-style-type: none">• Müşterilerin hizmet beklentileri ile aldıkları hizmeti karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkan boşluktur. 5.boşluk diğer dört boşluğun bir fonksiyonu olarak ifade edilebilir. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985; 44). | |

6. E-Hizmet kavramı ve e-hizmet kalitesi

E-hizmet, elektronik veya internet gibi teknolojik ortamlar aracılığı ile müşterilere sunulan işlem, süreç ve performansları ifade eder. E-hizmet internet üzerinden dağıtım yapan web hizmet olarak tanımlanmıştır [24].E-hizmet müşterinin kendisine hizmet etmesi olarak da değerlendirilebilir. Müşterilerin e-hizmetten beklentileri şunlardır: sürat, anlamlı olmak, çekicilik ve müşteriye yönelik olmaktır [25].

E-Hizmet, müşteri hizmetlerini güçlendirmeyi amaç edinmiş hizmet sağlayıcıları tarafından sağlanan sistemler ve teknolojilerin destekleri ile

birleştirilmiş ve müşteriler tarafından kullanılan etkileşimli, merkez odaklı ve internet üzerinden müşteri hizmeti olarak tanımlanabilir.E-Hizmet Kalitesi, müşteriler için anahtar bir faktördür, çünkü online olarak ürünlerin fiyatlarını ve teknik özelliklerini kıyaslamak geleneksel kanallardan çok daha kolaydır. E-Hizmet kalitesi ile birlikte firmalar müşteri tatminlerinin artırılması için farklılaştırabilirler, bu durumda müşterilerin tekrar kendi sitelerinden alışverişleri için cesaretlendirerek müşteri sadakatini inşa eder.E-Hizmet kalitesi, sadece pazarda ticari firmalara rekabet

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

edebilmek için avantajlar sunmaz, aynı zamanda müşterileri artan müşteri ilişkileri ve hızlı geri dönüş süreçleriyle beraber ürün geliştirmeye dahil eder [26].

E-hizmetler, birçok yönden geleneksel hizmetlerden ayrılmaktadır. Örneğin; e-hizmet içerik bakımından geleneksel hizmetlerden farklıdır, çünkü geleneksel hizmetlerde ekonomik değişim konusu hizmetin kendisiyken, e-hizmette değişimin konusu hizmet bilgisidir. E-hizmet müşterisi, gerçek bir hizmet elemanının yardımından yoksun olduğundan, hizmet sürecine daha yoğun olarak katılır. Ayrıca e-hizmette, geleneksel hizmetlerde ara yüz olarak kullanılan fiziksel ortamın yerini bilgisayar ekranında beliren web sitesi almıştır. Dolayısıyla e-hizmet, bağlam yönünden geleneksel hizmetlerden ayrılmaktadır [27].

Algılanan e-hizmet kalitesi, bu hizmeti sağlayan firmanın gerek hizmetin satın alınması ve dağıtılmasında, gerekse dağıtım sonrasında oluşan hizmet çıktılarında tüketicinin beklentilerini ne derece karşıladığının yine tüketici tarafından değerlendirilmesidir [5].

7. Algılanan e-hizmet kalitesinin

ölçümü

Literatürde birçok ölçek geliştirme çalışması olsa da birçok çalışma da geleneksel hizmet kalitesi ölçümü için daha uygun olduğunu düşündüğümüz SERVQUAL ölçeğinin web sitelerine uygulandığı görülmektedir [13].E-SQ olarak adlandırılan ve elektronik hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak SERVQUAL yönteminden adapte edilen ölçek, çeşitli defalar yeniden gözden geçirilmiştir [28].Öncelikli olarak elektronik hizmet kalitesinin tanımı ve yeri ile yola çıkan araştırmacılar, tüketicilerin web sitelerinin kalitesini değerlendirirken, sadece web siteleriyle etkileşim sırasındaki deneyimleri değil aynı zamanda etkileşim sonrası aşamalarda (işlemi gerçekleştirme, iadeler gibi) konuları da temel aldığını belirtmişlerdir [26].

Elektronik Hizmet Kalitesinin ilk ölçeğini oluşturmak amacıyla temel alacakları boyutları belirlemişlerdir. Yaptıkları literatür taraması üzerine aşağıdaki boyutları belirleyip tanımlamışlardır [29].

1-Güvenirlilik:Web sitesi, fonksiyonunu doğru olarak yerine getirir. Hizmet sözlerini (stokta ürünü vardır, ne sipariş edildiyse onu dağıtır, zamanında dağıtım yapar) yerine getirir ve doğru faturalama ve ürün bilgisi sunar.

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

2-Duyarlılık: Problem ve soruları olan müşteriler zamanında yardım alır.

3- Erişim: Müşteriler siteye hızlı ulaşır ve gerektiğinde firmaya ulaşabilir.

4-Esneklik:Web sitesi, müşterilerine, satın alma, gönderim ve ürünlerin arama ve iadesi için çeşitli olanaklar sunar.

5-Gezinme Kolaylığı:Web sitesi, müşterilerin aradıkları kolaylıkla bulunabilmeleri yardım etmek için fonksiyonlar barındırır. İyi bir arama motoruna sahiptir ve müşterilerin sayfalar arası hızlı ve kolay gezinmesini sağlar.

6-Etkinlik: Siteyi kullanmak kolay, düzgün yapılandırılmış ve müşteri tarafından sağlanması gereken bilgiyi en az düzeye tutmuştur.

7-Yetkinlik/Güvenlik: Müşteri, sitenin ürün ve hizmetlerinin iyi bir üne sahip olduğuna ve/veya sitenin açık ve güven verici bilgi sunduğuna inanır.

8-Güvenlik/Gizlilik: Müşteri, sitenin saldırılara karşı güvenli ve kişisel bilgilerin korunduğuna inanır.

9-Fiyat Bilgisi: Müşteri nakliye ücreti, toplam fiyat ve karşılaştırmalı fiyat bilgilerine alışveriş sırasında ulaşabilir.

10-Site Estetiği:Web sitesi, görsel olarak müşteriye hoş görünür.

11-Özelleştirme/Kişiselleştirme:Web sitesi, bireysel müşteri tercihlerine, satın alma tarihçesine ve alışveriş türüne göre kolaylıkla düzenlenebilir.

Web sitesi özelliklerini içeren bu 11 boyut, ilk elektronik hizmet kalitesi ölçeğini oluşturmuştur.Parasuraman, vd. (2004), elde ettikleri bu ölçeği bir pazarlama araştırması firması aracılığı ile tüketicilere online olarak uygulamaları sonucu elde ettikleri 549 kullanılabilir ankete bilinen yöntemleri uygulayarak saflaştırma işlemi gerçekleştirmişlerdir. Çalışmalar sonucunda etkinlik, işlemi gerçekleştirme, sistem uygunluğu ve gizlilik boyutları elde edilmiştir [26].

8. Araştırmanın amacı ve hipotezleri

Bu çalışmanın amacı, e-hizmet müşterilerini; cinsiyet, gelir grubu, eğitim düzeyi, yaş ve meslek grubu gibi demografik özelliklerine göre sınıflandırarak, e-hizmet kalite boyutları açısından bu sınıflar arasında oluşan anlamlı farklılıkların ortaya koymaktır.

Bu araştırmayla ilgili beş alternatif hipotez kümesi belirlenmiştir. Bu demografik özellikler; cinsiyet, yaş, meslek, eğitim düzeyi ve gelir grubudur. Alternatif hipotez kümelerini oluşturan bu özelliklerin her biri beş e-hizmet kalite boyutunu (Kullanım Kolaylığı, Site Görünümü, Güvenlik ve Gizlilik, Online İşlemlerde Doğruluk ve Uygunluk, İade İşlemlerinde Basitlik ve Müşteri

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

Hizmetleri) içermektedir. Alternatif hipotez kümeleri aşağıdaki gibidir.

H1: E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H1a: E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin kullanım kolaylığına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H1b: E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin site görünümüne göre anlamlı farklılıklar vardır.

H1c: E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin güvenlik ve gizlilik koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H1d: E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin online işlemlerde doğruluk ve uygunluk koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H1e: E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetlerine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H2: E-hizmet müşterileri eğitim düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H2a: E-hizmet müşterileri eğitim düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin kullanım kolaylığına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H2b: E-hizmet müşterileri eğitim düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin site görünümüne göre anlamlı farklılıklar vardır.

H2c: E-hizmet müşterileri eğitim düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin güvenlik ve gizlilik koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H2d: E-hizmet müşterileri eğitim düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin online işlemlerde doğruluk ve uygunluk koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H2e: E-hizmet müşterileri eğitim düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetlerine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H3: E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H3a: E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin kullanım kolaylığına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H3b: E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin site görünümüne göre anlamlı farklılıklar vardır.

H3c: E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin güvenlik ve gizlilik koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H3d: E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin online işlemlerde doğruluk ve uygunluk koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H3e: E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetlerine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H4: E-hizmet müşterileri mesleklerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H4a: E-hizmet müşterileri mesleklerine göre sınıflandırıldığında, bu

sınıflar arasında alışveriş sitesinin kullanım kolaylığına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H4b: E-hizmet müşterileri mesleklerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin site görünümüne göre anlamlı farklılıklar vardır.

H4c: E-hizmet müşterileri mesleklerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin güvenlik ve gizlilik koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H4d: E-hizmet müşterileri mesleklerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin online işlemlerde doğruluk ve uygunluk koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H4e: E-hizmet müşterileri mesleklerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetlerine göre anlamlı farklılıklar vardır.

H5: E-hizmet müşterileri gelir gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H5a: E-hizmet müşterileri gelir gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin kullanım kolaylığına göre anlamlı farklılıklar vardır.

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

H5b: E-hizmet müşterileri gelir gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin site görünümüne göre anlamlı farklılıklar vardır.

H5c: E-hizmet müşterileri gelir gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin güvenlik ve gizlilik koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H5d: E-hizmet müşterileri gelir gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin online işlemlerde doğruluk ve uygunluk koşullarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

H5e: E-hizmet müşterileri gelir gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında alışveriş sitesinin iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetlerine göre anlamlı farklılıklar vardır.

9. Araştırmanın yöntemi

Bu çalışmada Mersin Üniversitesi Erdemli Kampüsünde görev yapan akademik ve idari personel ile öğrenim gören öğrencilerden, sanal alışveriş sitelerini kullanan 171 adet müşteriye anket uygulanmış Parasuraman'ın (2004) geliştirmiş olduğu E-Hizmet kalitesi ölçeği verilerek en çok kullandıkları siteleri değerlendirmeleri istenmiştir. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır :

- Birinci bölümde demografik ve sosyo ekonomik özelliklerin tanımlanmasına ilişkin sorulara cevaplandırmaları istenmiştir. Buna ek olarak e-hizmet kullanıcısının sanal alışveriş sitesini neden tercih ettiğini, interneti en çok hangi amaçlarla kullandığını ölçen sorulara yer verilmiştir.
- İkinci bölümde ise web hizmeti sunan sanal alışveriş sitelerinin e-hizmet kalitelerini beş boyutta değerlendiren 28 soruya 5'li Likert ölçeği (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) yardımıyla değerlendirmeleri istenmiştir.

Araştırmada kullanılan verilerin analizi için, istatistik paket program %95 güven düzeyinde kullanılmıştır.

Çalışmada uygulanan analizler:

- Hizmet kalitesi boyutlarını belirlemek üzere faktör analizi testi
- Bağımsız değişkenlerin karşılaştırılma analizi için T-testi
- Gruplu değişkenlerin analizi için Kruskal-Wallis Test uygulanmıştır.

10. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Kişilerin Cinsiyetlere Göre Dağılımı

| | Frekans | Yüzde |
|--------|---------|-------|
| Erkek | 66 | 38,6 |
| Kadın | 105 | 61,4 |
| Toplam | 171 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 171 kişinin % 61,4'ü (105 kişi) kadın, % 38,6'sı (66 kişi) erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Kişilerin Yaşa Göre Dağılımı

| | Frekans | Yüzde |
|-------------|---------|-------|
| 20-25 | 148 | 86,5 |
| 26-30 | 14 | 8,2 |
| 31-35 | 1 | ,6 |
| 36-40 | 4 | 2,3 |
| 41-45 | 3 | 1,8 |
| 46 ve üzeri | 1 | ,6 |
| Toplam | 171 | 100,0 |

Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu, % 86,5 oranla, 20-25 yaş arasındadır. İkinci sırada % 8,2 (14 kişi) ile 26-30 yaş arasındakiler yer almakta ve bunu %2,3 (4 kişi) ile 36-40 yaş arasındakiler, %1,8 (3 kişi) ile 41-45 yaş arasındakiler, 46 yaş ve üstü ile %0,6 (1 kişi) takip etmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Kişilerin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı

| | Frekans | Yüzde |
|-------------------|---------|-------|
| Akademik Personel | 17 | 9,9 |
| İdari Personel | 4 | 2,3 |
| Öğrenci | 150 | 87,7 |
| Toplam | 171 | 100,0 |

Araştırmaya katılanların % 87,7 oranla (150 kişi) çoğunluğu öğrenci meslek grubundadır. İkinci sırada % 9,9 (17 kişi) ile akademik personel meslek grubu yer almakta ve bunu % 2,3 (4 kişi) ile idari personel meslek grubu takip etmektedir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Kişilerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

| | Frekans | Yüzde |
|------------|---------|-------|
| Ortaokul | 2 | 1,2 |
| Lise | 1 | ,6 |
| Lisans | 159 | 93,0 |
| Lisansüstü | 9 | 5,3 |
| Toplam | 171 | 100,0 |

Araştırmaya katılanların % 93 oranla (159 kişi) çoğunluğu lisanseğitim düzeyindedir. İkinci sırada % 5,3 (9 kişi) ile lisansüstü eğitim düzeyi yer almakta ve bunu % 1,2 (2 kişi) ile ortaokul eğitim düzeyi ve % 0,6 (1 kişi) ile lise eğitim düzeyi takip etmektedir.

Tablo 7. Araştırmaya Katılan Kişilerin Gelir Gruplarına Göre Dağılımı

| | Frekans | Yüzde |
|------------------|---------|-------|
| 500 ₺'den az | 99 | 57,9 |
| 500-1000₺ | 46 | 26,9 |
| 1001-1500 ₺ | 4 | 2,3 |
| 1501-2000 ₺ | 7 | 4,1 |
| 2001-2500 ₺ | 6 | 3,5 |
| 2501 ₺'den fazla | 9 | 5,3 |
| Toplam | 171 | 100,0 |

Araştırmaya katılan kişilerin % 57,9'u (99 kişi) 500 ₺'den az, % 26,9'u (46 kişi) 500 ₺-1000 ₺ arası, % 5,3'ü (9 kişi) 2501 ₺'den fazla gelir seviyesine sahiptir. Bu sırayı, % 4,1 (7 kişi) ile 1501 ₺-2000 ₺ arası, % 3,5 (6 kişi) ile 2001 ₺-2500 ₺ arası ve %2,3 (4 kişi) ile 1001 ₺-1500 ₺ arası gelir sahibi olanlar izlemektedir.

11. Faktör analizi

Faktör analizi, çok sayıda değişkenden (maddeden) az sayıda tanımlanabilen anlamlı yapılara ulaşmayı hedeflemektedir. Kalite boyutlarını tespit etmek üzere yapılan faktör analizinde, Tablo 8'de görüldüğü gibi kullanım kolaylığı boyutunu ölçen, genel olarak site

kullanıcı dostudur (k4) sorusu ve güvenlik ve gizlilik boyutunu ölçen işlem güvenliği için sitede gerekli özellikler mevcuttur (giz3) sorusu ile genelde sitede işlem yaparken kendimi güvende hissederim (giz4) sorusu faktörlere yüklenmedikleri için çıkarılmıştır. Ayrıca, iade işlemlerinde kolaylık ve müşteri hizmetleri boyutlarının, tek boyuta yüklendiği tespit edilmiştir.

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

Tablo 8. Faktör Analizi Sonuçları

| İFADE | FAKTÖRLER | | | | |
|-----------|-----------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kullanım1 | | | | ,727 | |
| Kullanım2 | | | | ,764 | |
| Kullanım3 | | | | ,739 | |
| Güvenlik1 | | | ,780 | | |
| Güvenlik2 | | | ,812 | | |
| Güvenlik3 | | | ,725 | | |
| Güvenlik4 | | | ,599 | | |
| Gizlilik1 | | | | | ,728 |
| Gizlilik2 | | | | | ,737 |
| Uygunluk1 | | ,651 | | | |
| Uygunluk2 | | ,592 | | | |
| Uygunluk3 | | ,729 | | | |
| Uygunluk4 | | ,744 | | | |
| Uygunluk5 | | ,630 | | | |
| Uygunluk6 | | ,653 | | | |
| Uygunluk7 | | ,709 | | | |
| Uygunluk8 | | ,494 | | | |
| İade1 | ,524 | | | | |
| İade2 | ,644 | | | | |
| İade3 | ,705 | | | | |
| İade4 | ,814 | | | | |
| Müşteri1 | ,715 | | | | |
| Müşteri2 | ,819 | | | | |
| Müşteri3 | ,745 | | | | |
| Müşteri4 | ,584 | | | | |

12. Araştırmanın hipotez testleri

E-Hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği sonucunu çıkarmayı amaçlayan aşağıdaki hipotezler % 95 güven aralığında Bağımsız t Testi ile test edilmiştir. p değerine bakılarak %5 hata

payı için hipotez sonuçları değerlendirilmiştir.

H1: E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

Tablo 9. t Testi Sonuçları

| | Anlamlılık |
|--|------------|
| Kullanım Kolaylığı | ,156 |
| Site Görünümü | ,262 |
| Güvenlik ve Gizlilik | ,525 |
| Uygunluk | ,089 |
| İade İşlemlerinde Basitlik ve Müşteri Hizmetleri | ,941 |

Bağımsız t Testi sonucunda elde edilen Tablo 9’da gösterilen Sig. 2-Tailed p değerleri, 0,05’ten büyük olduğundan, hipotez desteklenmemiştir. E-hizmet müşterileri cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar yoktur. E-hizmet kalite boyutları bazında bakıldığında cinsiyetle; kullanım kolaylığı, site görünümü, güvenlik ve gizlilik, doğruluk ve uygunluk, iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetleri boyutlarını algılamada anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bu nedenle H1a, H1b, H1c, H1d, H1e hipotezleri desteklenmemiştir.

E-Hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği sonucunu çıkarmayı amaçlayan aşağıdaki hipotezler %95 güven aralığında Kruskal-Wallis Test ile analiz edilmiştir. p değerine bakılarak % 5 hata payı için hipotez sonuçları değerlendirilmiştir.

H2: E-hizmet müşterileri eğitim düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

Tablo 10.Kruskal-Wallis Testi Eğitim Düzeyi Sonuçları

| | Kullanım Kolaylığı | Site Görünümü | Güvenlik ve Gizlilik | Doğruluk ve Uygunluk | İade İşlemlerinde Basitlik ve Müşteri Hizmetleri |
|--|--------------------|---------------|----------------------|----------------------|--|
| | | | | | |

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

| | | | | | |
|------------|------|------|------|------|------|
| Anlamlılık | ,012 | ,226 | ,111 | ,310 | ,676 |
|------------|------|------|------|------|------|

Yapılan Kruskal-Wallis Test sonucunda E-Hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin eğitim düzeyine göre büyük ölçüde farklılık göstermediği saptanmıştır. Tablo 10'da gösterildiği gibi $p > 0,05$ olduğundan eğitim düzeyi ile e-hizmet kalite boyutlarından site görünümü, güvenlik ve gizlilik, online işlemlerde doğruluk ve uygunluk, iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetleri boyutlarını algılamada anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bu nedenle H2b, H2c, H2d, H2e hipotezleri red edilmiştir. Sadece eğitim

düzeyi ile kullanım kolaylığı boyutu arasında ($p = ,012 < 0.05$ olduğundan) anlamlı bir ilişki bulunmuş ve H2a hipotezi kabul edilmiştir. Yani kullanım kolaylığı bakımından eğitim düzeyleri arasında farklılık vardır. Eğitim seviyesi arttıkça kullanım kolaylığına verilen önem azalmaktadır.

H3: E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

Tablo 11.Kruskal-Wallis Testi Yaş Grubu Sonuçları

| | Kullanım Kolaylığı | Site Görünümü | Güvenlik ve Gizlilik | Doğruluk ve Uygunluk | İade İşlemlerinde Basitlik ve Müşteri Hizmetleri |
|------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------------|--|
| Anlamlılık | ,331 | ,290 | ,936 | ,626 | ,271 |

Yapılan Kruskal Wallis test sonucunda Tablo 12’de gösterildiği gibi p değerleri, 0,05’ten büyük olduğundan,hipotez desteklenmemiştir. E-hizmet müşterileri yaşlarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar yoktur. E-hizmet kalite boyutları bazında bakıldığında yaşla; kullanım kolaylığı, site görünümü, güvenlik ve gizlilik, doğruluk ve uygunluk, iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetleri boyutlarını algılamada anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bu nedenle H3a, H3b, H3c, H3d, H3e hipotezleri red edilmiştir.

E-Hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin meslek gruplarına göre farklılık gösterip göstermediği sonucunu çıkarmayı amaçlayan aşağıdaki hipotezler % 95 güven aralığında Kruskal-Wallis Test ile değerlendirilmiştir. p değerine bakılarak % 5 hata payı için hipotez sonuçları değerlendirilmiştir.

H4: E-hizmet müşterileri mesleklerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

Tablo 12.Kruskal-Wallis Testi Meslek Grubu Sonuçları

| | Kullanım Kolaylığı | Site Görünümü | Güvenlik ve Gizlilik | Doğruluk ve Uygunluk | İade İşlemlerinde Basitlik ve Müşteri Hizmetleri |
|------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------------|--|
| Anlamlılık | ,709 | ,774 | ,295 | ,445 | ,244 |

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

Yapılan Kruskal Wallis test sonucunda Tablo 13'deki p değerleri, 0,05'ten büyük olduğundan, hipotez desteklenmemiştir. E-hizmet müşterileri meslek gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar yoktur. E-hizmet kalite boyutları bazında bakıldığında meslek gruplarıyla; kullanım kolaylığı, site görünümü, güvenlik ve gizlilik, doğruluk

ve uygunluk, iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetleri boyutlarını algılamada anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bu nedenle H4a, H4b, H4c, H4d, H4e hipotezleri red edilmiştir.

H5: E-hizmet müşterileri gelir gruplarına göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar vardır.

Tablo 13. Kruskal-Wallis Testi Gelir Düzeyleri Sonuçları

| | Kullanım Kolaylığı | Site Görünümü | Güvenlik ve Gizlilik | Doğruluk ve Uygunluk | İade İşlemlerinde Basitlik ve Müşteri Hizmetleri |
|------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------------|--|
| Anlamlılık | ,825 | ,591 | ,556 | ,105 | ,125 |

Yapılan Kruskal Wallis test sonucunda Tablo 14'te gösterilen p değerleri, 0,05'ten büyük olduğundan, hipotez desteklenmemiştir. E-hizmet müşterileri gelir düzeylerine göre sınıflandırıldığında, bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılamalarına göre anlamlı farklılıklar yoktur. E-hizmet kalite boyutları bazında bakıldığında gelir

düzeyleriyle; kullanım kolaylığı, site görünümü, güvenlik ve gizlilik, doğruluk ve uygunluk, iade işlemlerinde basitlik ve müşteri hizmetleri boyutlarını algılamada anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bu nedenle H5a, H5b, H5c, H5d, H5e hipotezleri red edilmiştir.

13. Araştırma sonucu ve öneriler

Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri Bakımından İncelenmesi

Bu çalışmada e-hizmet müşterisi bireyler cinsiyet, gelir grubu, eğitim düzeyi, yaş ve meslek grubu gibi demografik özelliklerine göre sınıflandırılarak, e-hizmet kalite boyutları açısından bu sınıflar arasında oluşan anlamlı farklılıkların ortaya konulması amaçlanmıştır. Yapılan hipotez testleri sonucunda e-hizmet müşterisi bireyler cinsiyet, yaş grubu, gelir düzeyi ve meslek gruplarına göre sınıflandırıldığında bu sınıflar arasında e-hizmet kalite boyutlarını algılama da anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Sadece kullanım kolaylığı bakımından eğitim düzeyleri arasında farklılık olduğu saptanmıştır.

Günümüz ekonomi dünyasında, hizmet sektörünün önemli bir yere sahip olması, artan tüketici bilinci ve gelişen kalite algısı hizmet sağlayıcıları sundukları hizmetin kalitesini ölçmeye zorlamıştır. İşletmeler rekabet ortamında devamlılığını sürdürebilmek ve sadık müşteriler yaratabilmek için mevcut hizmet kalitelerini ölçebilmeli ve bunu sürekli iyileştirmenin yollarını aramalıdır. Hizmet sunan işletmeler için, sunulan hizmetin kalitesini ölçmek, yaşamsal bir önem taşımaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan SERVQUAL ölçeği, literatürde sağlık hizmeti veren işletmelerde, otel işletmelerinde, belediyelerin hizmet kalitelerinin

ölçümünde ve eğitim kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin ölçümünde pek çok araştırmada kullanılmıştır.

Teknolojik gelişmeyle birlikte yayılan e-ticaret faaliyetleri, son yıllarda büyük oranda artış göstermiş ve birçok firma faaliyetlerini sanal ortama taşımıştır. Sanal hizmet sağlayıcılarının müşterilerinin beklentilerini anlayıp onlara doğru, zamanında ve etkili bir e-hizmet sunmaları gerekmektedir. Web sitelerinin müşteri beklentilerini karşılayıp karşılamadığının ve algıladıkları kalite sonucunda yaşadıkları tatmin ya da tatminsizliğin ölçülmesi gerekmektedir. Bunun için E-SERVQUAL ölçeği web hizmeti sağlayıcılarına önemli çözümler sunmaktadır. E-hizmet müşterileri için, büyük önem taşıyan, kalite boyutlarının geliştirilmesi gerekmektedir. Bu durum ise, hizmet sunan işletmelerin hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesine olanak sağlayacaktır.

Günümüzde, hizmet sektörü, hızla artan bir oranla sanal ortama yönelmekte, kullanıcıların sanal ortam üzerinden hizmet alma talepleri de buna paralel olarak artmaktadır. Bu talepteki artış, aynı zamanda, hizmet sunan işletmeler arasında rekabet anlamına da gelmektedir. Bu rekabet ortamında, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmek için hizmet kalitelerini artırma ihtiyacı söz

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

konusu olmaktadır. Bu bağlamda, sanal organizasyonlarda müşteri sürekliliğinin sağlanabilmesi için, tüketicilere verilen

hizmet algılarının doğru, güvenilir ve gerçekçi bir şekilde analiz edilmesi ve değerlendirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

[1] Talih, D., Demiralay, T., “Online Alışveriş Sitelerinde E-Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma”, *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 4(1), ISSN: 2146-0817 (Online)., 2012.

[2] Tsao, Wen-Chin ve Tseng, Ya-Ling., “The Impact of Electronic Service Quality on Online Shopping Behaviour” *Total Quality Management & Business Excellence*, 22(9), 1007-1024., 2011.

[3] TÜİK, Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2014 <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16198>, (Erişim tarihi: 28.06.2015).

[4] Turan, A. H., “İnternet Alışverişi Tüketici Davranışını Belirleyen Etmenler: Planlı Davranış Teorisi (TPB) İle Ampirik Bir Test”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 128-143., İstanbul, 2011.

[5] Başaran, B. ve Çelik, H., “E-Hizmet Müşterileri Arasında E-Hizmet Kalite Boyutlarını Algılamada Oluşan Farklılıkların İncelenmesi”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:17, Sayı:3, s. 49., Adana, 2008.

[6] Zeithaml, V. A., “Service Excellence In Electronic Channels”, *Managing Service Quality*, 12(3), 135-138., 2002.

[7] İslamoğlu, A. H., Candan, B., Hacıfendioğlu Ş. ve Aydın, K., *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Yayınları, 2006.

[8] Mucuk, İ., *Pazarlama İlkeleri*. (6.bs). İstanbul: DER Yayınları, 1994.

[9] Rahman, S., Erdem, R., Devebakan, N., “Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Elazığ’daki Hastaneler Üzerine Bir Çalışma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 38-42., İzmir, 2007.

[10] Kılıç, B., Eleren, A., “Termal Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü” *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 119-142., Isparta, 2010.

[11] Yüksel, Ü., Mermod, A.Y., *Hizmet Pazarlaması*, Beta Yayınevi, İstanbul, 2004.

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

- [12] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.,1985.
- [13]Soydal, İ., Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008.
- [14] Tenekecioğlu, B., Tokol, T., Çalık, N., Karalar, R., Timur, N. ve Öztürk, S., *PazarlamaYönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisi, 2004.
- [15] Filiz, Z., Yılmaz, V., Yağız, C., “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:10, Sayı:3 (59-76)., Eskişehir, 2010.
- [16] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L., “Reassessment of Expectations As a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications For Future Research” *Journal of Marketing*, 58, 111-124., 1994.
- [17] Esin, A., *ISO 9001:2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*, Ankara: ODTÜ Yayıncılık, 2002.
- [18] Kurtulmuş, N., *Sanayi Ötesi Dönüşüm*. İstanbul: İz yayıncılık, 1996.
- [19] Ercan, F., *Makine Sanayinde Kalite Kontrolü*. Gazi Üniversitesi, Ankara, 1987.
- [20]Sevimli, S., Hizmet Sektöründe Kalite Ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006.
- [21] Zerenler, M., Öğüt, A., “Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği”,Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Konya, 2007.
- [22]Atılgan, K.Ö., Marka Denkliğini Oluşturan Boyutların Referans Fiyat Oluşumuna Etkisinin Hafif Ticari Araç Markaları Üzerinde İncelenmesi, Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2012.
- [23] Devebakan, N. ve Aksaraylı, M., “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı Ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt : 5, Sayı:1, 42., İzmir, 2003.
- [24] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. ve Malhotra, A., “E-Service Quality: Definition, Dimensions and Conceptual Model”, *Working Paper, Marketing Science Institute Working Paper Series*: Cambridge, 2000.
- [25] Argan, M., *Perakendecilikte Müşteri İlişkileri ve Yönetimi*. Anadolu Üniversitesi

**Sanal Alışveriş Sitelerinin Algılanan E-Hizmet Kalitesinin Tüketicilerin Demografik Özellikleri
Bakımından İncelenmesi**

AÖF Yayınları, No:1692, Eskişehir, 2006.

[26] Şenel, B., Şenel, M., ve Gümüştekin, G. E., “E-hizmet Kalitesine Göre Sanal Alışveriş Sitelerinin Değerlendirilmesi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, 87-90., Kütahya, 2012.

[27] Çelik, H.,Başaran B., “Bireysel Müşteriler Tarafından Algılanan Elektronik Hizmet Kalitesi” Anadolu

Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:8, Sayı.2.,Eskişehir, 2008.

[28] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Malhotra, A., “ESQUAL: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality”, *Journal of Service Research*, 7(3), 213-234.,2005.

[29] Parasuraman, A., Grewal, D. ve Krishnan, R., *Marketing Research*. Boston Houghton Mifflin.,2004.

TÜRKİYE'DE İSTİKRARSIZ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR OLMAYAN ÇEVRE POLİTİKALARINA BİR ÖRNEK: ÇEVRESEL ETKİ DEĞERLENDİRME MEVZUATI

Emre AYDİLEK¹, Alper Tunga ŞEN²

¹Kamu Yönetimi
Abant İzzet Baysal Üniversitesi
emreaydilek86@gmail.com

²Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Kastamonu Üniversitesi
alpertungasen@gmail.com

ÖZET

Türkiye'de ekonomik büyümenin hızlandığı dönemlerde, bir yandan kentleşme ve doğal kaynakların tüketimi artarken, diğer yandan sanayinin ve kentleşmenin de etkisiyle endüstriyel ve çevresel atıklar da aynı doğrultuda artmıştır. Bu sebeple 1950'li yıllarda Türkiye sanayileşmenin de başlamasıyla çevre sorunlarıyla yüzleşmeye başlamıştır. Fakat bu konuda etkin bir politikanın uygulanması (yani çevre mevzuatlarının oluşturulması, uygulanması ve çevresel farkındalığın artırılması) için bir süre daha beklenmiştir.

1970'li yılların sonuna kadar ekonomik gelişme ile birlikte sanayileşme devam etmekte bununla birlikte her dakika, kentleşmeyle birlikte meydana gelen kirlilik katı atıklar, doğal yaşam alanlarının bozulması ile ilgili hukuki düzenlemeler yapılmışsa da düzenli ve istikrarlı bir çevre politikası uygulanmamıştır.

Buna rağmen Türkiye'de çevre konusunda günümüzde dahi tam anlamıyla yeterli bir farkındalık oluşmamıştır. Çevre, 1982 yılına kadar ancak genel sağlık politikaları içerisinde kendisine cılız bir yer bulabilmiştir. Bunun sebebi, ülkemizin

kalkınmışlık düzeyi ile bağlantılıdır. Çevre her dönem kalkınma uğruna göz ardı edilen ve gerekli hassasiyetin gösterilmediği bir olgu olarak kalmıştır. Oysa çevre ve kalkınma olguları, aralarında tercih yapılması gereken iki kavramdan ibaret değildir. Her ikisini birden önemsemek, yani sürdürülebilir kalkınmayı başarabilmek, sözü edilen problemlerin çözümünde hayati öneme sahiptir. Bu çalışmada Türkiye'deki çevre politikaları Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) mevzuatı temel alınarak eleştirel bir bakışla analiz edilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çevre, Çevre Mevzuatı, Sanayileşme

ABSTRACT

In periods of accelerated economic growth in Turkey, while urbanization and consumption of natural resources are increased, on the other hand, industrial and environmental wastes under the influence of industry and urbanization has increased in the same direction. For this reason, Turkey has faced environmental problems head-on in the beginning of industrialization in the 1950s.

Türkiye’de İstikrarsız Ve Sürdürülebilir Olmayan Çevre Politikalarına Bir Örnek: Çevresel Etki Değerlendirme Mevzuatı

On the other hand, government has allowed for show an effective work on this issue.

Until the late 1970s, economic development has been continued in every minute with industrialization, however, The pollution occurred along with urbanization. And some legal made the arrangements about solid waste, deterioration of natural habitats but regular and stable environment policy has not been implementation.

Even today, has never been an awareness literally about the environment in Turkey. The environment has exist with in structure of health policy , until 1982. For this reason, Is associated with the level of development of our country. The environment, in every period of time, has always been overshadowed and neglected for the sake of constructional development. But, environment and development should not be a choice between cases. On the other hand, both of them are very important phenomenons. In this study, environmental policies in Turkey Environmental Impact Assessment (EIA) are analyzed critically on the basis of legislation.

Key Words: Enviroment, environmental legislation, industrialization

Türkiye’nin Çevre Politikasının Tarihsel Arka Planı

Türkiye’de ekonomik büyümenin hızlandığı dönemlerde, bir yandan kentleşme ve doğal kaynakların tüketimi artarken, diğer yandan endüstriyel ve çevresel atıklar da aynı doğrultuda artmıştır. Bunun sonucu olarak da Türkiye’nin çevre sorunlarıyla tanışması sanayileşmesinin başladığı 1950’li yıllara denk düşmüştür. Ancak bu konuda faaliyete geçilmesi (yani çevre mevzuatlarının oluşturulması, uygulanması ve çevresel farkındalığın artırılması) için bir süre daha beklenmiştir.

1980’li yıllara kadar sanayileşme ve ekonomik gelişme hızla devam ederken,

çevresel kirlilik, atık kontrolü, tarım ve yeşil alanların azalması ile kentleşmeden doğan riskler ya fark edilmemiş ya da göz ardı edilmiş, yasal düzenlemeler yalnızca ilgili konuyla sınırlı kalmış ve istikrarlı bir çevre politikası oluşturulmamıştır. Bu sebeplerden ötürü başta büyük kentler olmak üzere kirlilik ve doğal kaynakların bozulması gibi sorunlar ortaya çıkmıştır (Aksu, 2011: 20). Buna rağmen Türkiye’de çevre konusunda (son dönemler dışında) yeterli farkındalık oluşmamıştır. Çevre, 1982 yılına kadar ancak genel sağlık politikaları içerisinde kendisine cılız bir yer bulabilmiştir. Bunun sebebi, ülkemizin kalkınmışlık düzeyi ile bağlantılıdır. Çevre her dönem kalkınma uğruna göz ardı edilen ve gerekli hassasiyetin gösterilmediği bir olgu olarak kalmıştır. Oysa çevre ve kalkınma olguları, aralarında tercih yapılması gereken iki kavramdan ibaret değildir. Her ikisini birden önemsemek, yani sürdürülebilir kalkınmayı¹ başarabilmek, sözü edilen problemlerin çözümünde hayati öneme sahiptir.

Bu kapsamda Türkiye, 20. yy’ın son çeyreğinden itibaren çevre sorunlarının çözümüne ve çevrenin korunmasına yönelik çeşitli mekanizmaların oluşturulmasında büyük ilerlemeler kaydetmiştir. Türkiye’deki çevre politikalarının gelişmesinde 1972 yılında Birleşmiş Milletler düzeyinde düzenlenen Çevre Konferansı² etkili olmuştur. Konferansın

¹ Sürdürülebilir Kalkınma, “çevre değerlerinin ve doğal kaynakların savurganlığa yol açmayacak biçimde akılcı yöntemlerle, bugünkü ve gelecek kuşakların hak ve yararları da göz önünde bulundurularak kullanılması ilkesinden özeride bulunmaksızın, ekonomik gelişmenin sağlanmasını amaçlayan çevreci dünya görüşü olarak tanımlanabilir. Sürdürülebilir Kalkınma, çevrenin korunması ile kalkınmanın bir denge içinde sürdürülmesi, çevre için kalkınmadan, kalkınma için de çevreden ödün verilmemesi gerektiği düşüncesine dayanmaktadır. Sürdürülebilir kalkınma, sıfır büyümeyi öngören yaklaşımlarla, salt kalkınmayı öngören yaklaşımlar arasında yer alan, dengeli bir yaklaşım tarzıdır (Mutlu, 2011: 80-81).

² ÇED’in Birleşmiş Milletler Teşkilatının gündemine girmesi, 1972 yılında Stockholm’de düzenlenen çevre konferansından sonra, Birleşmiş Milletler bünyesinde kurulan, “Birleşmiş Milletler Çevre Programı” (UNEP) ile olmuştur. Bu program sayesinde çevre konusunda dünyada yürütülen çalışmaların koordinasyonu yapılmakta ve elde edilen sonuçlar değerlendirilmektedir. ÇED konusu, kurulduğu zamandan beri UNEP’in en çok önem verdiği konulardan birisi olmuştur. UNEP bu konuda, ekonomik kalkınmayı ve gelişmeyi

Türkiye’de İstikrarsız Ve Sürdürülebilir Olmayan Çevre Politikalarına Bir Örnek: Çevresel Etki Değerlendirme Mevzuatı

ardından 1973 yılında uygulanmaya başlanan Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda, daha önceki kalkınma planlarının aksine çevre sorunları ilk kez ele alınmıştır (Yıldız, 2005: 170-172). Ancak bu ele alış oldukça yetersiz olmuştur.

1973-1977 yıllarını kapsayan Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı’nın çevre bölümünde, “kalkınmaya zarar verebilecek çevre politikalarının uygulanmayacağı” belirtilmiştir. Bu husus ilgili dönemde çevreye verilen (verilmeyen) önemi göstermesi açısından dikkat çekicidir. Bu yaklaşım, 1979-1983 dönemini kapsayan Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda terk edilmiştir. Çevrenin; sanayileşme, tarımda modernleşme ve kentleşme sürecinde önemli bir öge ve etken olarak dikkate alınması gerektiği, çevre sorunlarının ortaya çıkmadan önce önlenmelerine öncelik verilmesi ve kirliliğin yoğun olduğu yerlere yönelik projelerin desteklenmesi gibi hususlar bu planın çevreye ilişkin ilkeleri olarak özetlenebilir. Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda (1996-2000) ise sürdürülebilir gelişme kavramı temel strateji haline getirilmiştir (Turan ve Güler, 2013: 957-958) Aynı şekilde son plan olan 10. Kalkınma Planı’nda sözü edilen politikaya benzer hedefler bulunmaktadır.

Kalkınma planlarını destekler nitelikte mevzuat alanında da bazı gelişmeler yaşanmıştır. Çevre konusu ilk kez 1982 Anayasasında yer almış, böylece yurttaşlara sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama haklarını tanımıştır. 1983 yılında Çevre Kanunu, Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu, Boğaziçi Kanunu, Milli Parklar Kanunu (165) gibi önemli yasalar çıkartılmış; 1991 yılında Çevre Bakanlığı kurulmuş; 1993 yılında da ÇED sürecine başlanmıştır (Yıldız, 2005: 170-172).

Türkiye’de çevre alanındaki temel sorundan biri geçmişten bugüne kadar; örgütlenme, politika oluşturma ve uygulama konularında istikrarlı bir duruşun sergilenememesidir. Resmi Çevre Örgütlenmesi ve mevzuatının tarihsel süreç içerisindeki değişimi bunun ispatı

engellemeden, çevre sorunlarına çözüm getirecek pratik yaklaşımların oluşturulması esasını benimsemektedir (Mutlu, 2011: 84).

niteliğindedir. Türkiye’de çevre teşkilatı, 1978 yılında Başbakanlık Çevre Müsteşarlığı, 1984’te Başbakanlık Çevre Genel Müdürlüğü, 1989’da yine Başbakanlık Çevre Müsteşarlığı, 1991’de Çevre Bakanlığı, 2003’te Çevre ve Orman Bakanlığı, 2011’de Çevre Orman ve Şehircilik Bakanlığı ve son olarak da yine 2011 yılında Çevre ve Şehircilik Bakanlığı gibi 6 farklı isim ve nitelik ile 7 kez yeniden yapılandırılmıştır. Bu kadar yapılanmaya rağmen Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile Orman ve Su İşleri Bakanlığı arasında çevre yönetimi konusunda sağlıklı bir görev paylaşımı yapılamamıştır.

Çevre mevzuatı konusunda da durum pek farklı değildir. Türk çevre mevzuatının yalnızca bir kısmını oluşturan temel kanun ve kanun hükmünde kararnamelerin kronolojisi şöyledir:

- 1982 Anayasası 56. Maddesi ³ (çevre hakkı)
- 9 Ağustos 1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanunu
- 1 Mayıs 2003 tarih ve 4856 sayılı Çevre ve Orman Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun
- 3 Haziran 2011 tarihli ve 636 sayılı Çevre, Orman ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 29 Haziran 2011 tarihli ve 644 sayılı Çevre ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 4 Temmuz 2011 tarihli ve 645 sayılı Orman Ve Su İşleri Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
- 17 Ağustos 2011 tarihli ve 648 sayılı Çevre Ve Şehircilik Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik

³ Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir. (T.C. Anayasası, md.56)

Yapılmasına Dair Kanun Hükmünde Kararname

➤ 2 Kasım 2011 tarihli ve 657 sayılı Orman ve Su İşleri Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Hükmünde Kararname

➤ 2 Kasım 2011 tarihli ve 658 sayılı Türkiye Su Enstitüsü’nün Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

➤ 26 Nisan 2012 tarihli ve 6292 sayılı (Kamuoyunda 2-B olarak bilinen) Orman Köylülerinin Kalkınmalarının Desteklenmesi ve Hazine Adına Orman Sınırları Dışına Çıkarılan Yerlerin Değerlendirilmesi İle Hazineye Ait Tarım Arazilerinin Satışı Hakkında Kanun.

Tüm bu yapılanmalar göstermektedir ki; Türkiye’de çevre örgütlenmesine yönelik çok sayıda mevzuat ve kurum değişikliğine gidilmesi, çevre politikalarının siyasi irade tarafından bir türlü içselleştirilemediğinin kanıtıdır (Akdoğan, 2012: 129). Zaten ilerleyen bölümlerde açıklanacak olan Çevresel Etki Değerlendirmesi mevzuatının da (yönetmelik) 15 kez değişmesi, bu savı doğrular niteliktedir.

Onuncu Kalkınma Planı’nda, bu hususta özelleştiriler yapılmaktadır. Yetki karmaşası ve istikrarlı bir kurumsal yapının oluşturulması gerektiğinin altı çizilmektedir. Öte yandan daha önce dile getirilen kalkınma-çevre tartışmalarına da değinilmiş, kalkınma uğruna gerçekleştirilen çabaların çevre üzerindeki baskısının halen devam ettiği vurgulanmıştır. Buna ek olarak ÇED’in önemi de üzerinde durulan diğer konulardandır.

Bu açıklamalar bağlamında Türkiye’nin çevre politikasındaki başlıca unsurlar ve gelişim ortaya konmaya çalışılmıştır. Tabii ki geçmişten bugüne tüm tarihsel arka planın geniş bir şekilde konuda yer alması mümkün değildir. Bu sebeple hem alan darlığı, hem konuyla ilgisi hem de uygulanan son güncel mevzuat olması açısından 2011 yılında çıkartılan çevre ile ilgili

Kanun Hükmünde Kararnamelerin incelenmesi yerinde olacaktır.

2011 KHK’lerine Eleştirel Bir Bakış: Kalkınmanın Çevreye Tercih Edilmesi

Bilindiği üzere 2011 yılında birçok farklı konuda 35 tane Kanun Hükmünde Kararname çıkarılmış, bunlar Türk idari yapısında çok önemli değişikliklere yol açmıştır. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı da bu KHK’ler ile kurulmuş, Türkiye’nin çevre politikaları yine bu dönemde yeniden şekillenmiştir. Argun Akdoğan, Kanun Hükmünde Kararnameler isimli makalesiyle biraz da eleştirel olarak bu değişimleri oldukça güzel anlatmıştır:

1.) 2011 tarihli ve 645 sayılı Orman ve Su İşleri Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK ile mevcut yasalar üzerinde birtakım değişiklikler yapılmıştır. Bu kapsamda öne çıkan değişikliklerden biri Orman ve Su İşleri Bakanlığının orman alanlarına ilişkin görevlerine “ormanların işletilmesi” ifadesinin eklenmesidir. Bu madde ile sözü edilen alanların ticari bakış açısı ile işletilmesinin önü açılmıştır (Akdoğan, 2012: 134).

2.) Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü, 2011 yılında Özel Çevre Koruma Kurumu’nun yerine kurulmuştur. Ancak aynı yıl Çevre ve Orman Bakanlıklarının ayrılması sonucu ortaya çıkan ikili yapı neticesinde, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü’ne verilen görevlerin bir kısmı ile Orman ve Su İşleri Bakanlığı’na bağlı Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü’nün görevleri çakışmış, yetki sorunu ortaya çıkmıştır. Bunun üzerine daha sonra bu konuda bir düzenleme yapılmış, bu düzenlemeye rağmen halen tabiat varlıkları, doğal, tarihi, arkeolojik ve kentsel sit alanları ile koruma statüsü bulunan diğer alanların çakıştığı yerlerde yetki karmaşası sürmüştür. Neticede bir bütün olarak ele alınması gereken çevre unsurlarının, acele çıkartılan KHK’ler aracılığıyla kurulan iki bakanlığa paylaştırılmasının yarattığı sorunlar, (Akdoğan, 2012: 140-142) ulusal ve uzun vadeli bir çevre politikasına olan ihtiyacı açıkça göstermektedir

3.) 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu’nda yapılan değişiklikler birçok olumsuz sonuç doğurmuştur. Ulusal sit alanları ile ilgili tasarrufları belirleyen koruma amaçlı imar planlarının yapım sürecinde ilgili vatandaşlar, sivil toplum ve meslek odalarının bu sürece gözlemci olarak katılımı ortadan kalkmış, koruma amaçlı imar planlarını hazırlayan ve nitelikleri ilgili mevzuatta sayılan uzman grubun yetkileri bakanlığın tasarrufuna alınmış, bunlara ek olarak sit alanlarını koruma altına alan alanlarda 2 yıl içerisinde bir koruma amaçlı imar planı hazırlama yükümlülüğü, sınırsız süreye çevrilmiştir. Yargı kararları ile koruma amaçlı imar planı durdurulmuş/iptal edilmiş olan bölgelerde Çevre Bakanlığı’na bağlı Ulusal Biyolojik Çeşitlilik Kurulu kararı ile yeni yapılaşmanın önü açılarak yargı kararlarının uygulanmaması sağlanabilmiştir. Böylece bugüne kadar koruma bölge kurulları tarafından sit alanı ilan edilerek korunabilmiş tüm alanlar üzerinde, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’nın yeniden takdir yetkisi olacaktır. Bunun HES yapımı engellenen projelerinin önünün açılmasını sağladığı bir gerçektir. Son olarak vurgulanabilecek değişikliklerden biri de Kültür ve Tabiat Varlıkları Bölge Kurulları kapatılarak görevleri Koruma Yüksek Kurulu’na devredilmiş, bu kurulun da yapısı ve çalışma usulleri değişmiş, kurulun kısmi özerk yapısı ortadan kaldırılarak bakanlık kontrolüne devredilmiş, karar alma oranı dahi değiştirilmiştir (3/4 yerine salt çoğunlukla karar alma kuralı getirilmiştir) (Akdoğan, 2012: 143-152) Tüm bunlar, sit alanlarında plansız yapılaşmanın, rantın, doğal tahribatin önünü açmıştır.

4.) Yine 2011 yılında çıkarılan 648 sayılı KHK ile köylere ilişkin bazı düzenlemeler de gerçekleştirilmiştir. Köy olarak nitelendirilen alanlara yapılacak ticari binalarda (berber, bakkal, kahve, fırın gibi) yapı ruhsatı aranma şartı kaldırılmıştır. Köy yerleşik alanları imar planı kapsamı dışına çıkarılarak köylerde her türlü yapılaşmanın önü açılmıştır. Köylerdeki mera, yayla gibi alanların talep sahipliğine 29 yıllığına tahsisi mümkün hale gelmiştir. Böylece hayvancılık için kullanılan bu alanlarda da betonlaşma, yapılaşma başlayacaktır (Akdoğan, 2012: 155-158).

5.) 658 sayılı KHK ile Türkiye Su Enstitüsü (SUEN) kurulmuştur. Ancak bu kurum çeşitli sıkıntılar yaratmıştır. Öncelikle KHK’da sayılan görevleri birçok kurumun görevleri ile çakışmaktadır. Bununla beraber DSİ gibi bir kurum varken SUEN’in gerçekten gerekli olup olmadığı konusunda şüpheler bulunmaktadır. Öte yandan diğer ülkelerdeki benzer kurumların aksine SUEN yeterli özerkliğe sahip değildir, bakanlığın güdümündedir (Akdoğan, 2012: 162).

2011 yılında yapılan değişikliklerden çevre konusunda öne çıkanlar genel olarak ifade edildikten sonra ülkemizin çevre politikasındaki bir diğer sorun olan ÇED süreci ve uygulamasını inceleyelim.

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) ve Türkiye’de ÇED Süreci

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED), çevre sorunlarının çözümüne ilişkin en önemli önleyici araçlardan biri olarak doğmuş ve neredeyse tüm ülkelerde kabul görmüştür (Alıca, 2011: 97). ÇED kurumu ilk olarak ABD’de oluşturulmuş, ardından AB ve diğer ülkelere yayılmıştır. Bugün, Üçüncü Dünya ülkeleri de dâhil olmak üzere birçok ülke bu kurumu oluşturmuş, işler hale getirmiş ya da en azından mevzuatlarında ÇED’e yer vermiştir (Saygılı, 2004: 68).

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED), belirli bir proje veya gelişmenin, çevre üzerindeki önemli etkilerinin belirlendiği bir süreç olup, bu süreç, kendi başına bir karar verme süreci değildir; karar verme süreci ile birlikte gelişen ve onu destekleyen bir süreçtir. Yeni proje ve gelişmelerin çevreye olabilecek sürekli veya geçici potansiyel etkilerinin sosyal sonuçlarını ve alternatif çözümlerini de içerecek şekilde analizi ve değerlendirilmesidir. (Bakan, 2008: 97).

ÇED, “gerçekleştirilmesi düşünülen bir faaliyetin, ilerde ortaya çıkması muhtemel çevresel etkilerini, henüz ortaya çıkmadan önce belirleyerek o faaliyete gerekli iznin verilip verilmeyeceği konusunda yapılacak değerlendirmedir” (Saygılı, 2004: 69). 2872 sayılı Çevre Kanunu’nun 2. Maddesinde ve 2013 tarihli ÇED yönetmeliğinde ise; “gerçekleştirilmesi plânlanan projelerin

çevreye olabilecek olumlu ve olumsuz etkilerinin belirlenmesinde, olumsuz yöndeki etkilerin önlenmesi ya da çevreye zarar vermeyecek ölçüde en aza indirilmesi için alınacak önlemlerin, seçilen yer ile teknoloji alternatiflerinin belirlenerek değerlendirilmesinde ve projelerin uygulanmasının izlenmesi ve kontrolünde sürdürülecek çalışmalar” olarak tanımlanmıştır.

ÇED, idari bir süreçtir. Ancak bu süreç geleneksel idare hukuku kalıplarının aksine, halkın katılımını mümkün kılan (Saygılı, 2004: 68) demokrasiye güç katan, yönetişimci bir niteliktedir.

ÇED’in amacı; ekonomik ve sosyal gelişmeye engel olmaksızın, çevre değerlerini ekonomik arzular karşısında korumak, planlanan bir faaliyetin yol açabileceği bütün olumsuz çevresel etkilerin önceden tespit edilip, gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktır. ÇED’in sağladığı kazançlar ise, tasarım aşamasında ortaya çıkabilecek olumsuz durumları önceden görerek, bu olumsuzlukların giderilmesi ya da minimize edilmesi için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlayabilme imkânı oluşturması, proje sahibi için maliyet-azaltıcı seçenekler sunması, karar verme sürecine yönelik daha güvenilir, bütünsel ve işbirlikçi bir yaklaşım ortaya koyması ve demokrasiye katkı sağlaması sayılabilir (Bakan, 2008: 97-99).

ÇED, ülkemizde 2872 sayılı Çevre Kanunu’nun 10. Maddesi ile mevzuatımıza girmiştir. Bu düzenlemenin ardından 1993 yılında yürürlüğe giren Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, çevreye etkisi olabilecek projelerin faaliyete girmeden engellenmesini amaçlamıştır. Bu yönetmelik ile çevre sorunlarına yol açabilecek her faaliyet için kurum, kuruluş ve işletmelere yasal bir zorunluluk olarak “ÇED Raporu” hazırlama yükümlülüğü getirilmektedir (Alıca, 2011: 97).

1980’li yıllardan günümüze hükümet programlarındaki çevre politikaları birlikte değerlendirildiğinde değişimi ve dünyada çevre konusunda yaşananların yansımalarını görmek mümkündür. Bu bağlamda çevre politikaları açısından ilk zamanda mevcut kirliliği giderici politikaların var olduğu sonrasında bunun yerini koruyucu yaklaşımın

aldığı ve sürdürülebilir kalkınma ilkelerinin hükümet programlarında yer aldığı görülmektedir (Bilge, 2012: 92)

Çevresel Etki Değerlendirme sürecine ilişkin ülkemizde ilk yasal düzenleme 11 Ağustos 1983’de yürürlüğe konan 2872 sayılı Çevre Kanunu’nun 10. Maddesi olup bu Kanunun kabulünden on yıl sonra 7 Şubat 1993 tarihinde ilk ÇED yönetmeliği 21489 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Serter, 2004: 44). ÇED Yönetmeliği, sonuncusu Ekim 2013 olmak üzere 15 kez değişikliğe uğrayarak günümüzdeki halini almıştır. ÇED’in hukuki gelişim seyri şöyledir:

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Mevzuatı Kronolojisi:

- 9 Ağustos 1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanununun 10. maddesi
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 07.02.1993 | Sayısı: 21489
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 23.06.1997 | Sayısı: 23028
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 13.08.1999 | Sayısı: 23785
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinin 28. inci Maddesine Bir Fıkra Eklenmesine Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 14.04.2000 | Sayısı: 24020
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğine Geçici Madde Eklenmesine İlişkin Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 29.09.2000 | Sayısı: 24185
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 26.10.2000 | Sayısı: 24212
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 06.06.2002 | Sayısı: 24777
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinin 18. Maddesinde Değişiklik

Türkiye’de İstikrarsız Ve Sürdürülebilir Olmayan Çevre Politikalarına Bir Örnek: Çevresel Etki Değerlendirme Mevzuatı

Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 08.10.2002 | Sayısı: 24900

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Resmi Gazete Tarihi: 16.12.2003 | Sayısı: 25318

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 16.12.2004 | Sayısı: 25672

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 17.07.2008 | Sayısı: 26939

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 19.12.2009 | Sayısı: 27437

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 14.04.2011 | Sayısı: 27905

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 30.06.2011 | Sayısı: 27980

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 05.04.2013 | Sayısı: 2860

➤ Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 03.10.2013 | Sayısı: 28784

Türkiye’de ÇED Sürecinin İşleyişi

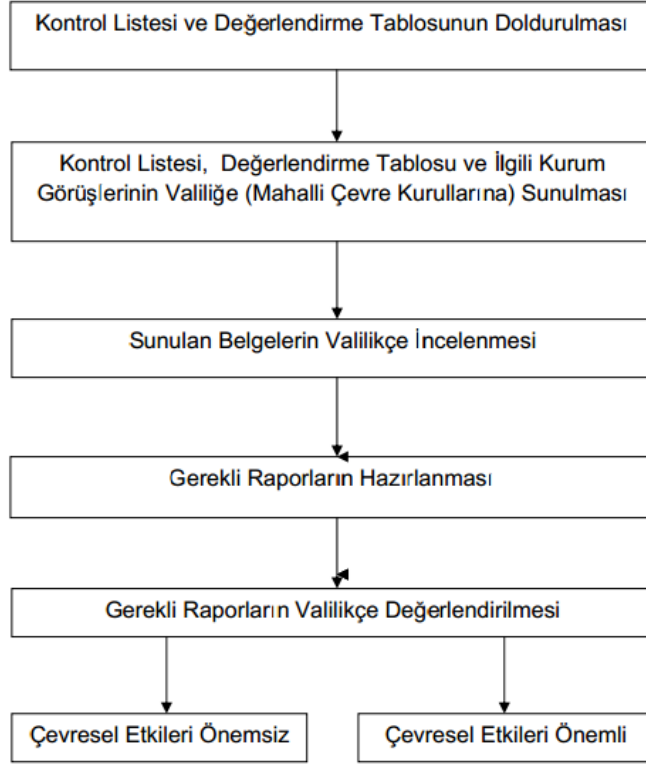
Günümüzde uygulanmakta olan ÇED Yönetmeliğine göre ülkemizde ÇED sürecinin işleyişi şöyledir:

Yönetmelikte belirtilen alanlarda icra edilecek projelere başlanmadan önce ÇED’in gerekli olup olmadığı, gerekli ise uygun izinlerin alınması konusunun tespiti için proje sahibi bakanlıkça yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlar vasıtası ile bakanlığa başvurur. Eğer proje hakkında “ÇED gerekli değildir” kararı alınır, doğrudan projenin inşasına başlanabilir. “ÇED gereklidir” kararı alınır ÇED Başvuru Dosyası ile bakanlığa tekrar başvuruda bulunulur. Bakanlıkça yapılacak şekil incelemesi geçerli bulunursa, yine bakanlık tarafından bir komisyon kurulur. Bu aşamadan itibaren halkın da görüşlerinin ve önerilerinin dikkate alındığı, halkın da katıldığı toplantıların gerçekleştiği bir süreç başlar. Bu kapsamda halkın itirazları dinlenir, bu itirazlar not alınır ve ileride bu itirazları gidermeye yönelik raporlar oluşturmak üzere kayda geçirilir. Bunun akabinde komisyonun belirlediği ilkeler doğrultusunda ilgili firmadan bakanlıkça yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlara ÇED raporu hazırlatması ve bakanlığa sunması beklenir. ÇED raporu Bakanlığa sunulduktan sonra, halkın görüş ve önerilerine açılır. İtirazlar da ÇED raporuna eklendikten ve komisyon tarafından son kez şekillendirildikten sonra, bakanlık tarafından “ÇED olumlu” veya “ÇED olumsuz” kararı verilir. “ÇED olumlu” kararından sonra, yatırımcı şirketin yedi yıl içinde yatırıma başlaması gerekir.

Türkiye’de İstikrarsız Ve Sürdürülebilir Olmayan Çevre Politikalarına Bir Örnek: Çevresel Etki Değerlendirme Mevzuatı

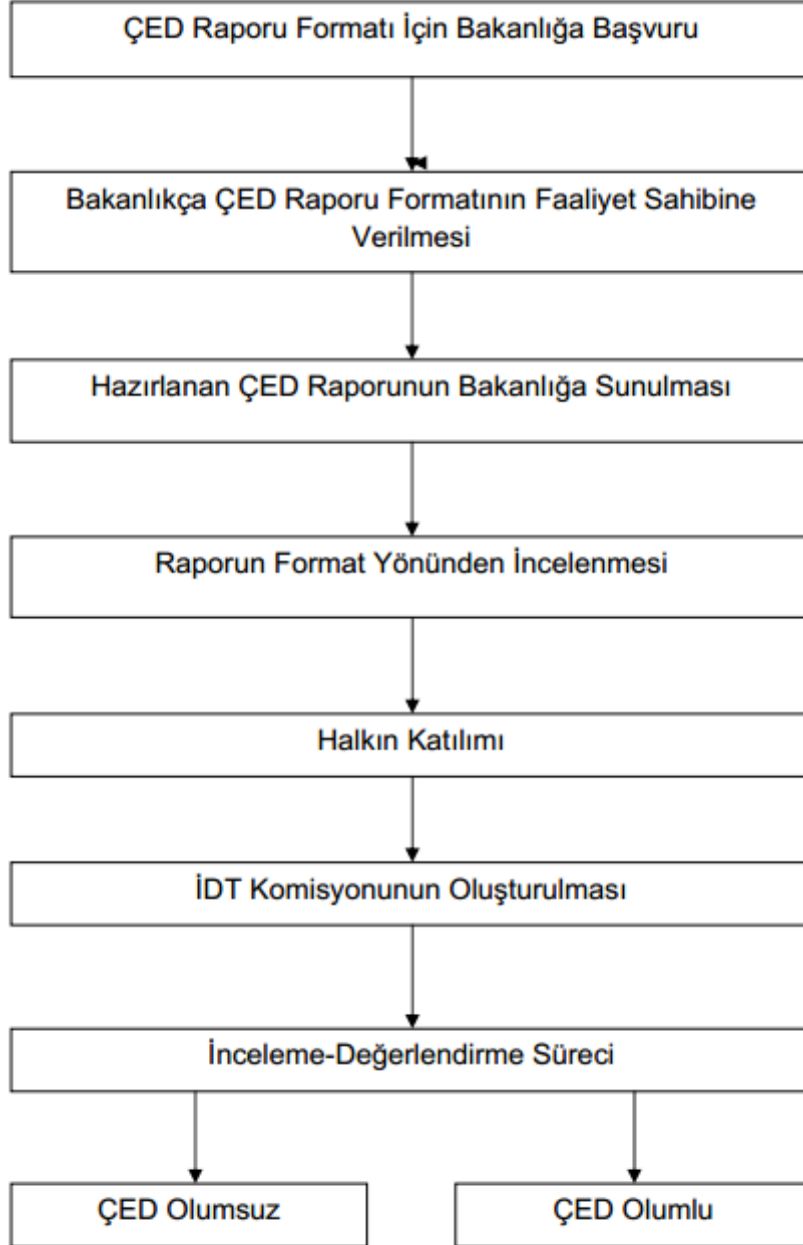
ÇED ÖN ARAŞTIRMA SÜRECİ

(DOLAYLI ÇED)



(Bilge, 2012: 46)

**ÇED RAPORU İNCELEME-DEĞERLENDİRME SÜRECİ
(DOĞRUDAN ÇED)**



(Bilge, 2012: 47)

1993'ten 2013'e ÇED Yönetmeliklerine Eleştirel Bakış: ÇED Yönetmeliklerinde Yetki Olgusu, ÇED İstatistikleri ve Bakanlıkça Yetkilendirilmiş ÇED Kuruluşları

7 Şubat 1993 tarihli ÇED yönetmeliğinin 5. Maddesi: “ÇED'e tabi faaliyetler hakkında ÇED Olumlu ya da Olumsuz Belgesini verme yetkisi Bakanlığa, ÇED Ön Araştırmasına tabi olan faaliyetler hakkında Çevresel Etkileri Önemlidir ya da Önemsizdir kararını verme yetkisi ise Mahalli

Türkiye’de İstikrarsız Ve Sürdürülebilir Olmayan Çevre Politikalarına Bir Örnek: Çevresel Etki Değerlendirme Mevzuatı

Çevre Kurullarına aittir” (Resmi Gazete Tarihi: 07.02.1993 | Sayısı: 21489) ifadesi ile ÇED sürecinde yetkiyi Çevre Bakanlığı ve ona bağlı bir kurum olan Mahalli Çevre Kurulları arasında paylaşmıştır.

23 Haziran 1997, 13 Ağustos 1999, 14 Nisan 2000, 29 Eylül 2000 ve 26 Ekim 2000 tarihli ÇED yönetmelik değişikliklerinde yetki konusunda değişen herhangi bir şey olmamıştır.

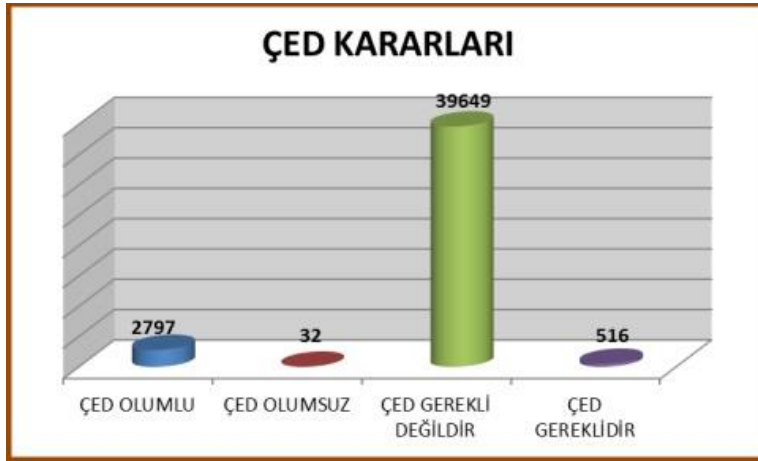
6 Haziran 2002 tarihli ÇED yönetmeliği ile yetki konusunda önemli bir değişim gerçekleşmiştir. Yönetmeliğin 5. Maddesi: “ Bu yönetmeliğe tabi projeler hakkında ÇED Olumlu, ÇED olumsuz, ÇED gereklidir veya ÇED gerekli değildir kararlarını verme yetkisi bakanlığa aittir. Ancak bakanlık gerekli gördüğü durumlarda ÇED gereklidir ve ÇED gerekli değildir kararının verilmesi konusundaki yetkisini, sınırlarını belirleyerek valiliklere devredebilir (Resmi Gazete Tarihi: 06.06.2002 | Sayısı: 24777) ifadesi ile yetkiyi merkezde, tek elde (Çevre Bakanlığı) toplamıştır.

8 Ekim 2002, 16 Aralık 2003, 16 Aralık 2004, 17 Temmuz 2008, 19 Aralık 2009, 14 Nisan 2011, 30 Haziran 2011, 5 Nisan 2013 ve 3 Ekim 2013 tarihli ÇED yönetmeliklerinde yetki konusunda değişen herhangi bir şey olmamış, 6 Haziran 2002 tarihli yönetmelikteki yetki bölümü ile aynı ifadeler günümüze kadar sürmüştür.

ÇED gereklidir, ÇED gerekli değildir, ÇED olumlu ve ÇED olumsuz kararlarının Çevre Bakanlığı’nda toplanmasının sebepleri, yatırımcı şirketlerin işlerini kolaylaştırmak ve olası olumsuz raporları engellemektir. Son kalkınma planlarında bahsedilen olumlu unsurların uygulamaya geçirilmediği aşikârdır. Bunu istatistikler de doğrulamaktadır.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’nın verilerine göre ilk ÇED Yönetmeliği’nin yayınlandığı 1993 yılından 2012 yılı sonuna yapılan 42.994 adet ÇED başvurusundan %92,2’sine yani 39.649 tanesine “ÇED Gerekli Değildir”, 516 tanesine, “ÇED Gereklidir”, 2.797 ÇED Olumlu ve 32 ÇED Olumsuz kararı verilmiştir.

1993 yılından 2012 yılı sonuna kadar ÇED Kararları



Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İstatistikler,
<http://www.csb.gov.tr/db/ced/webicerik/webicerik557.pdf>

İstatistikleri yorumlamak pek de güç değildir. Başvuruların yalnızca binde 7’si olumsuz görülmüş ve reddedilmiştir. Miktarın düşüklüğünün yanı sıra ilginç olan nokta Çevre ve Şehircilik Bakanlığının istatistikleri

yayınladığı bölümde ÇED olumsuz kararlarına yönelik bilgilere yer vermemiş olmasıdır. Oysa ÇED olumlu ve ÇED gerekli değildir kararlarına yönelik istatistikler ayrıntılı olarak yayınlanmıştır.

Türkiye’de İstikrarsız Ve Sürdürülebilir Olmayan Çevre Politikalarına Bir Örnek: Çevresel Etki Değerlendirme Mevzuatı

Detaylı istatistikler incelendiğinde dikkat çeken bir diğer nokta da maden ve enerji sektörlerinin başvurularının neredeyse tamamının olumlu yanıtlandığıdır. Bu da kalkınmayı çevreye tercih eden bir yönetim anlayışını ortaya koymaktadır.

Netice itibariyle ÇED, sadece süre açısından değerlendirilen, yatırımcı tarafından sadece tamamlanması zorunlu bürokratik bir süreç olarak algılanmış (Serter, 2004: 50) ve uygulanmıştır. Buradaki temel amaç kalkınmayı sağlamak uğruna çevrenin katledilmesine göz yummak ve sermayenin rant sağlamasına izin vermektir. Bunu doğrulayan bir husus şöyledir.

Geçmiş dönemlerde, ÇED kapsamında bulunmasına, yani ÇED Raporu hazırlamak zorunda olmasına rağmen, bu yükümlülüğünü yerine getirmeden üretim ve işletme aşamasına geçmiş olan işletmelere, doğrudan faaliyetine son verme yaptırımının uygulanması yerine, bu yükümlülüklerini yerine getirmeleri için bir süre verilmesini öngören yönetmelik değişiklikleri (kısmi ÇED affı olarak algılanmıştır) yapılması yoluna gidilmiştir (Alıca, 2011: 100). Bu bile çevrenin bir meta olarak görüldüğünün kanıtıdır.

Eleştiriye değen başka önemli noktalar da vardır. ÇED başvuru dosyası, ÇED raporu ve Proje tanıtım dosyası gibi kararı doğrudan etkileyen şekle ve içeriğe dair bürokratik unsurları, inşaat dönemine ilişkin raporları ve yatırım başlangıç raporlarını bakanlığa sunmakla görevli ve bakanlıkça yetkilendirilmiş kurum / kuruluşların objektifliği tartışılmalıdır. Ücretini proje sahibinden alan ve rekabet ilkesine göre çalışan bu kurumların, yanlış kabul ettiği bir konuda proje sahibinin aleyhinde bir tutum sergilemesi mümkün olabilir mi?

Sonuç

Bu çalışmada, çevrenin öneminin büyük oranda kavrandığı günümüzde ülkemizdeki çevre politikasının içinde bulunduğu durum, ÇED örneklemeyle ortaya konmaya çalışılmıştır. Mevzuat ve uygulamaların incelenmesi neticesinde şu yargılara ulaşılmıştır:

Çevreye verilen öneme vatandaşlar ve devlet olarak iki farklı pencereden bakmak gerekir. Çünkü sözü edilen iki unsurun da yeterli duyarlılığı göstermesi şartıyla istikrarlı ve düzgün işleyen bir çevre politikasından söz edilebilir.

Vatandaşlar açısından bakıldığında Türkiye’de çevre duyarlılığının uzun bir süre oluşmadığı görülmektedir. Son 20-30 yıllık süreçte çevre konusunda bir hassasiyet ve farkındalık ortaya çıkmıştır. Bu duyarlılığın geç oluşması, yararlanılması gereken tecrübeye ve birikime sahip olmayı, toplumsal bir çevre kültürünün yerleşmesini ve yurttaşların çevreye gereken değeri yeterli ölçüde vermesini engelleyen sebeplerdir.

Kurumsal ve mevzuat açısından da durum pek farklı değildir. Türkiye’de 1970’lere kadar çevreye bütüncül dahi bakılmamış, onu korumamız gerektiği yönünde bir algı yaratılamamıştır. Çevreyi temsil etmek üzere çok fazla kurum ve birim oluşturulmasına ve bu kurumların sık sık yapılandırılmasına rağmen bir türlü yönetsel istikrar yakalanamamıştır. Günümüzde dahi bu istikrarsızlık sürmekte olup halen Çevre ve Şehircilik ile Orman ve Su İşleri isimli iki ayrı bakanlık bulunmakta, bu da birbirinin alanına giren iki farklı örgütlenmeye ve yetki karmaşasının sürmesine yol açmaktadır. Buna ek olarak geçmiş yıllarda az da olsa özerk nitelikteki kurul ve birimlerin varlığı söz konusu iken, günümüzde bu kurulların yetkileri bakanlıklara devredilerek siyasi kararların alınma sıklığı artırılmış, oto kontrol imkânları genişletilmiştir.

Bir diğer önemli nokta, sürdürülebilir kalkınma bilincinin yerleştirilmesidir. Türkiye gelişmekte olan ülke konumunda olduğundan, sürekli kalkınma adına adımlar atmaktadır. Bu çabalar ise çevre üzerinde baskı oluşturmaktadır. Daha fazla üretim yapmak ve sanayileşmek, bunları da en az maliyetle gerçekleştirmek, çevreye daha fazla zarar vermek anlamına gelmektedir. Oysa üretim süreçlerinde ve sanayileşme aşamasında çevreyi dikkate alarak da politikalar geliştirilebilir. Bu noktada ülkemiz, kalkınma ve çevre arasında bir tercih yapmak zorunda değildir. Sürdürülebilir kalkınma anlayışı ön planda tutulursa, üretim ve sanayileşme

süreçlerinde çevreye verilen zarar minimize edilebilir.

Türkiye’de bugüne kadar sürdürülebilir kalkınma bilinci oluşmadığından doğa ve tabiat varlıkları ile çevre konularında genel politika olarak; tüm bu alanları koruma ve geliştirmekten ziyade, ticari ve iktisadi faaliyetlere açma ve yapılaşmalara imkân verme yönünde bir eğilim bulunmaktadır. Plansız yapılaşma ve her şeyi metalaştırma arzusu doğanın katledilmesine yol açmıştır. Bunun bir örneği, 2012 yılında, 2-B Yasası olarak bilinen "Orman Köylülerinin Kalkınmalarının Desteklenmesi ve Hazine Adına Orman Sınırları Dışına Çıkarılan Yerlerin Değerlendirilmesi ile Hazineye ait Tarım Arazilerinin Satışı Hakkında Kanun" ile orman vasfını yitirmiş alanların! tapularının bu alanları işgal edenlere verilmesi hadisesidir. Yıllarca emek verip zor koşullarda ev sahibi olan yurttaşların aksine, orman arazisini işgal edip, bu alanlardaki ağaçları kesmek suretiyle izinsiz ve kaçak yapılar inşa eden şahısların yaptıkları yanlarına kalmak bir yana, ödüllendirilmişlerdir. Bu vicdanları yaralayan ve toplumsal adalete zarar veren uygulamanın sebebi, orman arazilerinin satışı üzerinden gelecek maddi beklentilerdir.

Türkiye’nin çevre politikasındaki temel sorunlardan biri de orman alanları ve tarım alanlarının imara açılması, beton yapılara dönüştürülmesidir. Bu durum, çok ciddi riskleri doğurmaktadır. Türkiye’de 1995-2013 döneminde tarım alanları yüzde 11,3 azalmıştır. Bu da tarım arazilerinin imara açıldığının kanıtıdır (Cihan H.A., 2014: http://www.cihan.com.tr/news/Tarim-alanlari-18-yilda-yuzde-11-3-azaldi_7527-CHMTM2NzUyNy8z) Orman alanlarının ise arttığına yönelik veriler bulunsa da, bu artış bazı orman alanlarının rant için metalaştırıldığını, yerine başka alanlarının orman haine dönüştürülerek istatistikî verilerle ve rakamsal oyunlarla, yanlış algılar oluşturulmaya çalışıldığı gerçeğini değiştirmez.

Alanında uzman ve teknik personel yetersizliği, kararların politik baskı nedeniyle objektif olmak yerine siyasi iradenin hedefleri ile tutarlı olması, büyük oranda yeterli olsa da mevzuattaki bir takım teknik eksiklikler de çevre konusunda ülkemizde göze çarpan diğer sorunlardır.

Kaynakça

- Aksu, Ceren (2011) “Sürdürülebilir Kalkınma ve Çevre”, *Güney Ege Kalkınma Ajansı*, Denizli
- Alica, Süheyla Suzan (2011) “Çevresel Etki Değerlendirmesinin Yargı Kararları Çerçevesinde İrdelenmesi”, *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 3
- Bakan, Gülfem (2008) “Türkiye’de Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Uygulamalarına Çarpıcı Bir Örnek: Samsun Mobil (Termik) Santralleri”, *TMMOB Samsun Kent Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, ss.97-106
- Bilge, Özlem (2012) “Türkiye’de Çevresel Etki Değerlendirmesinin Yasal Ve Uygulama Boyutu”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi
- Cihan Haber Ajansı, (2014) “TZOB: Tarım alanları 18 yılda yüzde 11,3 azaldı”, Erişim Tarihi: 26.05.2014), http://www.cihan.com.tr/news/Tarim-alanlari-18-yilda-yuzde-11-3-azaldi_7527-CHMTM2NzUyNy8z
- Çevre Bakanlığı Çevresel Etki Değerlendirmesi İzin Denetim Genel Müdürlüğü, <http://www.csb.gov.tr/gm/ced/>
- Fişek, A. Gürhan (2012) “636, 644, 645, 648, 657 ve 658 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameler ve Çevre”, (der) Akdoğan, A. Argun, *Kanun Hükmünde Kararnamelerle Yönetmek*, (ss.125-178), Ankara: YAYED Yayınları
- Mutlu, Levent (2011) “Anayasal Bir Hak Olarak Çevre Hakkı ve Çevresel Etki Değerlendirmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kars: Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Saygılı, Abdurrahman (2004) “Avrupa Birliğinin Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönergesine Kısa Bir Bakış”, *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, Cilt:3, Sayı: 2, ss.65-79

Türkiye’de İstikrarsız Ve Sürdürülebilir Olmayan Çevre Politikalarına Bir Örnek: Çevresel Etki Değerlendirme Mevzuatı

Serter, G. (2004) “Çevresel Etki Değerlendirme Sürecinin Türkiye’deki Tarihsel Gelişimi ve Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) – Stratejik Çevresel Değerlendirme (SÇD) İlişkisi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi

Turan, Abdulmenaf ve Güler Mahmut (2013) “Türkiye’de Sürdürülebilir Çevre Politikaları: İklim Değişikliği Örneği”, *International Conference On Eurasian Economies* 2013, <http://www.eecon.info/papers/603.pdf>

Yıldız, Nural (2005) “Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne Uyum Sürecinde Çevre Politikalarının Karşılaştırmalı Analizi”, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:6, Sayı:1, ss164-173

Kanunlar:

1984 Tarihli ve 2782 Sayılı Çevre Kanunu

2011 Tarihli ve 644, 645, 648, 658 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnameler

Yönetmelikler:

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 07.02.1993 | Sayısı: 21489

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 23.06.1997 | Sayısı: 23028

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 13.08.1999 | Sayısı: 23785

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinin 28. inci Maddesine Bir Fıkra Eklenmesine Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 14.04.2000 | Sayısı: 24020

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğine Geçici Madde Eklenmesine İlişkin Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 29.09.2000 | Sayısı: 24185

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik

Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 26.10.2000 | Sayısı: 24212

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 06.06.2002 | Sayısı: 24777

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinin 18. Maddesinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 08.10.2002 | Sayısı: 24900

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 16.12.2003 | Sayısı: 25318

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 16.12.2004 | Sayısı: 25672

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 17.07.2008 | Sayısı: 26939

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 19.12.2009 | Sayısı: 27437

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 14.04.2011 | Sayısı: 27905

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 30.06.2011 | Sayısı: 27980

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 05.04.2013 | Sayısı: 2860

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 03.10.2013 | Sayısı: 28784

SAĞLIK HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ VE HASTA TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: KONYA'DA BİR ALAN ÇALIŞMASI

RELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN HEALT SERVICES: A FIELD STUDY IN KONYA

Yrd. Doç. Dr. Emine ARSLAN¹

¹Akşehir İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Selçuk Üniversitesi
arslan@selcuk.edu.tr

Özet

Hastaneler sundukları sağlık hizmetlerinin ertelenemez özellikte olması sebebiyle, hastalara sundukları hizmetin kaliteli ve güvenilir olması gerekir. Bu bağlamda hasta tatmini günümüzde çok önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmada özel bir hastanede tedavi hizmetlerinden yararlanan hastaların algıladıkları sağlık hizmet kalitesi ve hastaneyi tercih etme nedenleri araştırılmıştır. Çalışmada 99 hastaya yüz yüze anket yöntemiyle anket soruları yöneltilmiş olup, elde edilen veriler SPSS 21.0 istatistik programı yardımı ile değerlendirilmiştir. Değerlendirmede her soruya ait frekans değerlerine tek tek bakılmasının yanı sıra korelasyon analizi yapılmıştır. Çift yönlü korelasyon analizi sonuçlarına göre hasta tatmini ile hizmet kalitesi arasında pozitif yönde bir ilişkinin bulunduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Algılanan hizmet kalitesi, hasta tatmini, sağlık işletmeleri, yaşam kalitesi

Jel Kodu: I31, J28, L15, L28

Abstract

As health services are provided by the hospitals can not to be postponed as a characteristic of the service, the services to the patients must be quality and reliable. In this context, patients satisfaction has crucial at the present day. In this study, perceived service quality and

underlying reasons behind hospital preference of the patients who took service from hospitals are aimed to be examined. Data gathered by a survey conducted on 99 of Private Hospital has been evaluated by statistical methods and findings are analyzed comparatively. In the research, data collected from surveys were analysed by SPSS 21.0 for Windows in order to define correlation between customer satisfaction and service quality. According to the results of two way analysis of variance, the relationship between service quality and patient satisfaction is positive.

Keywords: Perceived Service Quality, Patient Satisfaction, Health Institutions, Quality of Life

Jel Code: I31, J28, L15, L28

1. Giriş

Günümüzde teknolojik alanda yaşanan hızlı gelişim ve değişimler sayesinde hizmet sektörünün önemi giderek artmaya başlamıştır. İşte bu gelişmeler doğrultusunda, gelişmiş batı ülkelerinde gerek hammadde, yarı mamul ve gerekse nihai mamul üretiminde, endüstriyel anlayış yerini hızla hizmet anlayışına bırakmıştır. Bu yeni anlayış işletmelerin faaliyetlerini müşteri odaklı hizmet alanlarına ve kaliteli ürünlere yönlendirmiştir.[1-2]. Sağlık hizmetleri günümüzde, daha modern ve daha bireye yönelik hizmetlerin verildiği bir yapıya dönüşmektedir. Bu yapıyla birlikte hizmet

kalitesi ölçüm sistemlerinin de son zamanlarda önemi iyice artmaktadır.

Hastaneler sundukları sağlık hizmetlerinin ertelenemez özellikte olması sebebiyle, hastalara sundukları hizmetin kaliteli ve güvenilir olması gerekir. Bu bağlamda hasta tatmini günümüzde çok önemli bir yer tutmaktadır [2]. Hasta tatmininin sağlanması sadece hasta tarafının çıkarlarının korunması açısından değil, aynı zamanda hastanenin işlem ve faaliyetlerinde hedeflerine ulaşmalarında da büyük önem taşımaktadır.

Sağlık hizmetlerinin temel amacı toplumun ihtiyacı olan farklı sağlık hizmetlerini, hastanın istediği kalitede, istediği zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle sunmaktır. Hızla değişen teknoloji, artan maliyetler, artan hasta şikâyetleri ve yaygınlaşan iyi bakım talepleri sağlık hizmetlerinin daha karmaşık bir yapıya bürünmesine neden olmuştur. Türkiyede sağlık sektöründeki işletmelerin sayısının hızlı nüfus artışını karşılayamadığı bir gerçektir. Toplumun gelir düzeyinin artması ile birlikte hastaların daha iyi bir hizmet alma beklentisi oluşmuştur. Sağlık işletmelerinin sayısının yetersizliği, hastanelerde çalışan doktor ve hemşire sayılarının eksikliği, malzeme ve ekipmanların hastaların ihtiyaçlarını karşılamadaki yetersizliği bu sektörde düzeltici önlemlerin alınmasını ve hizmet kalitesinin yükseltilmesini gerekli kılmaktadır. Bu gereklilik ise, hizmet kalitesinin ölçümünü beraberinde getirmektedir[3].

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda, günümüz sağlık hizmetlerinde kalitenin sağlanması ve sürdürülebilir bir duruma getirilmesi gerek rakipler karşısında rekabet avantajı sağlanması gerekse, hastaların tatmin olmalarında büyük avantajlar sağlayacağı göz önüne alındığında yöneticilerin bu konularda güncel gelişmeleri yakından takip etmeleri ve sağlık kuruluşlarına yenilikleri zamanında getirmeleri son derece büyük bir önem taşımaktadır.

2.Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ve Hasta Tatmini

Kalite; bir ürün ya da hizmetten yararlananların belirli ihtiyaçlarının karşılanması sonucunda sağlanan memnuniyetin ifadesidir. Kaliteyi sağlık hizmetleri sistemine entegre etmenin en önemli aracı ise, tedarikçilerin, hastaların

ve doktorların farklı beklentileri arasında mutlaka denge kurulmalı ve hesap verebilir niteliklere sahip bir sistem tasarlanmalıdır [4].

Hizmet kalitesinin ise kesin bir tanımının yapılması oldukça zordur. Öyle ki hizmet sektörü; dış sektörlerden alınan bir ürün; şekil, kullanılabilirlik, yarar, renk, etiket, ambalaj vb. diğer tanıtıcı özellikleri kullanılarak kalite yönüyle değerlendirilebilir. Hizmet kalitesini değerlendirmek için fiziksel araçların olmayışı ve eksikliği tüketicileri başka özelliklere göre değerlendirmeye zorlamaktadır. Hizmet kalitesi soyut bir kavram olduğundan, hizmeti planlayan ve sunanlar için, hastalarının kaliteyi nasıl algıladıklarını anlamaları güç olabilmektedir [5].

Sağlık kalitesi ile ilgilisurunlardünyanın her yerindeherhangi bir sağlıksistemindeçok önemlidir.Birçok araştırmacıbu konunun önemini belirterek,hastalarınbeklentileri vekalitealgılarınıilesağlık kalitesiniilişkisinalmış oldukları hizmetlerin hastalarınbeklentilerini karşılamayeteğe olarak ifade etmişlerdir[6–7–8].Bu nedenle hasta tatmininin önemli olduğu konusunda genel bir ortak görüş olduğu ifade edilebilir.

Sağlıkta kalite konusunda ki tartışmalar, önemli bir dereceye kadar hasta memnuniyeti üzerindedir.Bu tartışmaları desteklemek üzere yapılan birçok çalışma hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetinin sağlanması için verilen sağlık hizmetleri yanı sıra, tıbbi bilgilerin doktorlar tarafından hastalara açık bir biçimde izah edilmesiyle de ilgili olduğunu göstermiştir [9].

Sağlıkta algılanan hizmet kalitesi tanımlaması hastanın tatmin olma düzeyi ileaçıkanır. Tatmin olmuş hasta işletme için devamlı ve nispeten düşük maliyetli vekârlı tüketicidir. Ancak hastanın kalite beklentisini tanımlamak kolay değildir.Kalite beklentisinin hastanın zihninde tek bir tanımı yoktur. Bunun yerine hastanın kalite beklentisi iki farklı boyuta kendini gösterir. Bunlar ilki; hastanın arzuladığı kalite ve hastanın kabul edeceği kalite boyutudur. Ayrıca hastanın kalite beklentisi sektörden sektöre ve zaman içinde değişiklik gösterebilmektedir [10–11–12]. Diğer boyutu ise, hizmetialmadan önceki beklentileri ve aldıktan sonraki

Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ve Hasta Tatmini Arasındaki İlişki: Konya’da Bir Alan Çalışması

algısıdır. Bu durum hastanın hizmetle ilgili genel düşüncesini oluşturur [13–14–15].

Genellikle sağlık hizmetlerinin verilmesiyle hizmet çıktılarının ölçülmesi arasında önemli sayılabilecek bir zaman aralığı vardır. Bazı durumlarda, çıktının ne olduğunun değerlendirilmesi ya çok zordur ya da neredeyse imkansızdır. Ayrıca, Sağlık hizmetini alan birçok hasta, sağlık hizmetinin uygun bir şekilde verilip verilmediği; hatta gerekli olup olmadığı konusunda yeterli uzmanlık vebeceriye sahip değildir [16–17–18]. Tüm bunların bir sonucu olarak da, hasta, konunun teknik boyutunun dışında kalan hasta-doktor ilişkisi ve/veya hastane ortamı gibi dolaylı nitelikteki kriterleri kullanarak hizmet kalitesini değerlendirme yoluna gitmektedir [18–19–20–21]. Bu açıdan, hizmet kalitesini sağlık hizmetini alan hastanın bakış açısıyla açıklayan hizmet kalitesi yaklaşımı, hizmet sağlayıcılar için iyibir stratejik çerçeve sunmaktadır.

Sağlık işletmelerinin kendine has birtakım özellikleri bulunmaktadır ve bunlar aşağıdaki gibi ifade edilebilir[3–22].

- Hastaneye gelen her hasta farklı tanı ve tedavi özellikleri göstermektedir. Belli bir zaman için hastaneye yönelen ya da yönelecek olan talep çoğu zaman doğru tahmin edilememektedir.

- Hastaneler talep değişikliğine kısa dönemde uyum sağlayamamaktadır.

- Hizmetin üretimi stoklanamamaktadır. Üretildiği anda tüketilmektedir.

- Sağlık işletmelerinde aşırı işbölümü ve uzmanlaşma, nitelikli personel artışı ile beraber işgücü maliyetlerindeki artışı da getirmektedir.

- Her hastaya uygulanan sağlık hizmeti değişiklik göstermesi hizmetin tanımlanmasını olanaksızlaştırmakta ve çıktılarının standart olmasını engellemektedir.

Sağlık sektöründe kalite ile ilgili ilk çalışmalardan biri Smith ve Houston’un 1983 yılındaki çalışmasıdır. Yazarlar bu çalışmada hastane hizmet faktörlerini altı grupta toplamışlardır. Bunlar, yatış işlemleri, taburcu işlemleri,

hemşire ilgisi, yemek servisi, odanın temizliği ve teknik hizmetlerdir. Bu faktörler yatan hastalar için belirlenmiş ve hasta tatminini etkilediği belirtilmiştir. Bir başka çalışmada ise, sağlık sektöründe müşteriler (hastalar) hastane çalışanları ile arkadaşlık seviyesinde yakın ilgi beklemektedirler. Bu sayede hasta tatmininin arttığı belirtilmiştir[23]. Başka bir ifadeyle, hastane çalışanlarının yakın ilgisi hastanın kalite algılamasını etkilemektedir. Carman 2000 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde yaptığı bir çalışmada, hastanelerdeki hizmet kalitesini iki boyutta incelemiştir. Bunlar, teknik hizmetler ve kat hizmetleridir. Teknik hizmetler hemşire ve doktor hizmetini kapsamaktadır. Kat hizmetleri ise yönetsel değerlendirilmiş olup; yemek servisi, gürültü, oda sıcaklığı, temizlik ve hastanenin park alanı gibi faktörleri kapsamaktadır[24–25].

Hastanelerin sağlıklı toplum yaşamındaki rolünün gün geçtikçe önemli hale geldiği bilinmektedir. Bu bağlamda toplam kalite yönetim anlayışı da kentleşme, sanayileşme ve sosyal güvenlik kapsamının genişletilmesi gibi etkenlerle büyük bir önem kazanmaktadır[26]. Çünkü TKY’nin kuramlarda başarıya ulaşabilmesi için yapılan birçok araştırma göstermiştir ki bir kurumda; istatistik, eğitim, yönetimin sorumluluklarını tespit edilmiş olması, çalışanların istekli bir şekilde çalıştırılması, araştırma geliştirme faaliyetlerinin yapılarak hizmetlerin geliştirilmesi ve bunun için kaynak oluşturulması, bilimsel gelişmelere duyarlı hareket edilmesi gerekmektedir[27]. Bunların dışında başarının ödüllendirilmesi ve örgüt içi iletişim mekanizmasının sağlanması ekip çalışmasında aksama olmaması ve halka dönük işletmecilik faaliyetlerinin olması gerekmektedir[28].

Hasta tatmini günümüzde sağlık hizmetlerinin kalitesi, verimliliği ve etkiliğini değerlendirmede kullanılan önemli bir kavram olmuştur. Artık sağlık hizmeti sunucuları hastaların beklenti ve ihtiyaçları ile bu hizmet sunumundan algıladıkları tatmin sonuçlarına göre hareket etmektedir. Sağlık sektöründe de müşteri veya hasta odaklılığın artması ile birlikte hasta tatminine verilen önem ve hasta tatmini değerlendirme araştırmalarında önemli artış yaşanmıştır[29]. Hasta tatmini; hastaların aldıkları sağlık hizmeti veya tıbbi bakımla ilgili beklenti, deneyim ve değer yargılarını ihtiva eden ve daha çok hastaların algılamalarına dayanan bir

Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ve Hasta Tatmini Arasındaki İlişki: Konya’da Bir Alan Çalışması

kavramdır. Algılanan hasta tatmini boyutunda daha çok hastaların görüş ve değerlendirmeleri esas alınmaktadır[30].

Bundan dolayı hasta, algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadığına karar vermektedir. Hasta tatmini, hasta uyumu ve sonuç üzerinde olumlu olabilecek bir etkiyi de beraberinde getirmektedir[31].

Müşteri bağlılığı ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında konu hakkında çok farklı tanımlamaların yapıldığını görmekteyiz. Genel olarak müşteri bağlılığı: müşterilerin tercihlerinde değişikliğe neden olabilecek pazarlama çabalarına rağmen aynı mal veya hizmeti tekrar satın almak [32].Sürekli olarak rastlantısal ve gelişigüzel olmayan bir satın alma davranışı göstermek [33] vb. tanımlamaların yapıldığını görmekteyiz.

Sağlık hizmeti sunumunda hastaların sağlık kurumuna bağlılığı sağlık kurumunun misyonuna ulaşması ve bunu sürdürmesi için temel bir strateji olabilir. Hastalar memnun olduğunda; daha kaliteli bakıma ulaşılabilir, çalışanların iş doyumunu artarak devir hızı azalabilir, kurumun finansal olarak sağlam bir yapıya kavuşması ve rekabet gücünün artması söz konusu olabilir[34]. Bütün bu sayılan nedenlerden dolayı hastaların sağlık kuruluşlarından almış oldukları sağlık hizmetlerinin kalitesi hastaların beklentilerini karşılayacağından dolayı hastaların oluşabilecek başka bir rahatsızlığında tereddütsüz aynı sağlık kurumunu tercih edeceğinden bu durum kurumsal bağlılık açısından önem taşıdığı ifade edilebilir.

3. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu araştırmanın amacı, hastanelerde hasta tatmini ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıdır. Bu amaçla araştırma kapsamında seçilen özel hastanedeki hastalar üzerinde yüz yüze anket uygulaması yapılarak, hizmet kalitesi algısı ve hasta tatmini arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma Özel Hastanenin (servislerinden 2015yılı Eylül ve Ekim aylarında) hizmet alan hastalar üzerinde yapılan bir çalışmadır.

Hasta tatmininin ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem, anket yöntemidir[35]. Bu bağlamda çalışmamızda yöntem olarak; hastanede bir süre kalmış (yattığı verilmiş) ve

taburcu edilerek hastaneden ayrılmak üzere olan 99 hastaya anket uygulanmıştır.

Anket sorularının seçiminde bu alanda daha önce yapılan Karahan ve Arslan(2013)’inSağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ve Hasta Tatmini Arasındaki İlişki Ve Bir Uygulama ve Taşlıyan ve Gök(2012) Kamu Ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş’ta Bir Alan Çalışması makalelerinden yararlanılmıştır [2–36].

Anketin ne ölçüde güvenilir bir ölçüm gerçekleştirdiğinin tespiti için, güvenilirlik analizi yapılmış ve güvenilirlik katsayısı Cronbach Alpha değeri 0,839 olarak yani 1 ’e çok yakın bulunmuştur. Bu oran oldukça yüksek ve kabul edilebilir bir orandır [37]

Araştırmanın Hipotezleri: Araştırmada temel olarak şu hipotezler üzerinde durulmaktadır:

H1: Hizmet Kalitesi ile Hasta Tatmini Arasında Pozitif Yönde Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H2: Güvenilirlik ile Hasta Tatmini Arasında Pozitif Yönde Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H3: İşlem Gerçekleştirme ile Hasta Tatmini Arasında Pozitif Yönde Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri Tablo 1’ de gösterilmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

| | | Frekans | Yüzde |
|----------------|-----------------|---------|-------|
| Cinsiyet | Kadın | 56 | 56,6 |
| | Erkek | 43 | 43,4 |
| | | Frekans | Yüzde |
| Medeni Durum | Evli | 58 | 58,7 |
| | Bekar | 41 | 41,3 |
| | | Frekans | Yüzde |
| Yaş | 21 – 30 | 21 | 21,2 |
| | 31 – 40 | 32 | 32,3 |
| | 41 yaş ve üzeri | 46 | 46,5 |
| | | Frekans | Yüzde |
| Öğrenim düzeyi | Orta öğretim | 42 | 42,4 |
| | Önlisans | 21 | 21,2 |
| | Lisans | 36 | 46,4 |
| TOPLAM | | 99 | 100 |

Tablo 1 incelendiğinde çalışmaya katılan hastaların% 56,6’ sının kadın, % 43,4’ünün erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların%21,2’sinin21 – 30 yaş,

Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ve Hasta Tatmini Arasındaki İlişki: Konya’da Bir Alan Çalışması

%32,3’ünün 31–40 yaş ve %46,5’inin 41 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Yine Medeni durumlarına bakıldığında %58,7’sinin evli ve %41,3’ünün bekar olduğu anlaşılmaktadır. Hastaların öğrenim düzeylerine bakıldığında, %42,4’ ünün ortaöğretim, %21,2’sinin önlisans ve %46,4’ ünün lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Hastaların Aldıkları Hizmetin Kalitesine İlişkin Algılama Ve Değerlendirmeleri

| | Hastane İle İlgili Değerlendirmeler | Ortalama | Std.Sa pma |
|----|---|----------|---------------|
| 1 | Hastanenin genel temizliği | 4,88 | 0,66 |
| 2 | Hastanenin ziyaret saatleri | 4,72 | 0,44 |
| 3 | Çarşafın temizliği | 4,70 | 0,53 |
| 4 | Hasta odalarının temizliği | 4,54 | 0,51 |
| 5 | Hasta odalarının aydınlatılması | 4,51 | 0,52 |
| 6 | Hastanedeki ortamın gürültüsüz olması | 4,51 | 0,52 |
| 7 | Hastanenin iletişim olanakları | 4,48 | 0,50 |
| 8 | Hastanenin yön levhaları | 4,33 | 0,31 |
| 9 | Kayıt işlemlerinin kolay ve hızlı gerçekleşmesi | 4,29 | 0,56 |
| 10 | Hasta yataklarının rahatlığı | 4,08 | 0,61 |
| 11 | Hasta odalarının havalandırılması | 3,70 | 0,68 |
| 12 | Hastane yemeklerinin lezzeti | 3,60 | 0,66 |
| 13 | Hastane yemeklerinin dağıtılması | 3,50 | 0,80 |
| 14 | Muayene olabilmek için beklenen süre | 3,48 | 0,46 |
| 15 | Laboratuar ve diğer tıbbi hizmetlerden kolay yararlanma | 3,42 | 0,81 |
| 16 | Hastane yemeklerinin çeşitliliği | 3,39 | 0,48 |
| 17 | Hastane yemeklerinin sıcaklığı | 3,23 | 0,76 |
| 18 | Hastane kantin hizmetleri | 3,12 | 0,74 |
| 19 | Hastanenin ulaşımı | 3,10 | 0,42 |
| 20 | Uygulanan fiyatların bütçeye uygunluğu | 2,13 | 0,52 |

Not: (i) n=99; (ii) ölçekte I “hiç memnun değilim”, 5 “çok memnunum” anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=226,426$ ve $p<0,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 2 ye göre; araştırmaya katılan hastaların hastane ile ilgili olarak sırasıyla “hastanenin genel temizliği

(4,88)”, “hasta ziyaret saatleri (4,72)”, “hastanedeki çarşafın temiz olması (4,70)” ve “hastane odalarının temizliği (4,54)” açılarından genel olarak oldukça memnun kaldıkları görülmektedir. Bununla birlikte hastaların hizmet aldıkları hastaneye ilişkin olarak “hastanenin kantin hizmetleri (3,12)”, “hastanenin ulaşımı (3,10)” ve “Uygulanan fiyatların bütçeye uygunluğu (2,13)” faaliyetlerinden diğerlerine oranla daha az memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 3. Hastaların Doktorlarla İlgili Aldıkları Hizmetin Kalitesine İlişkin Algılama Ve Değerlendirmeleri

| Doktorlarla İlgili Değerlendirmeler | Ortalama | Std.Sa pma |
|---|----------|---------------|
| Doktorların uygulanan tedavi, tetkikler, ilaçlar ve hastalık hakkında bilgilendirmeleri | 4,70 | 0,56 |
| Doktorların hastaları dinlemek için ayırdığı zaman | 4,54 | 0,54 |
| Tetkik ve tedavinin doğru yapıldığına güven duyulması | 4,50 | 0,53 |
| Doktorların ilgi ve yakınlık göstermesi | 4,48 | 0,51 |
| Doktorlarla görüşme kolaylığı | 4,41 | 0,50 |
| Tetkik sonuçlarını doktora gösterebilme kolaylığı | 4,33 | 0,49 |
| Doktorların saygı, nezaket ve anlayışları | 4,22 | 0,79 |
| Doktora güven duyma | 4,22 | 0,68 |
| Doktorların kontrolleri | 4,15 | 0,56 |

Not: (i) n=99; (ii) ölçekte I “hiç memnun değilim”, 5 “çok memnunum” anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=325,191$, $p<0,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 3’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan hastaların hizmet aldıkları doktorlarla ilgili en çok memnun oldukları faaliyetlerin sırasıyla “doktorların uygulanan tedavi, tetkikler, ilaçlar ve hastalık hakkında bilgilendirmeleri (4,70)”, “doktorların hastaları dinlemek için ayırdığı zaman (4,54)”, “tetkik ve tedavinin doğru yapıldığına güven duyulması (4,50)” ve “doktorların ilgi ve yakınlık göstermesi (4,48)”, “değerlendirmeleri tetkik sonuçlarını doktora gösterebilme kolaylığı (4,33)”, “doktorların saygı, nezaket ve anlayışları (4,22)”, “doktora güven duyma (4,22)” ve “doktorların kontrolleri (4,15)” şeklindedir.

Tablo 4. Hastaların Hastane Personeli (Hemşire Ve İdari Personel) İle İlgili Aldıkları Hizmetin Kalitesine İlişkin Algılama Ve Değerlendirmeleri

| Hemşire ve Diğer Personellerle ilgili Değerlendirmeler | Ortalama | Std.Sapma |
|---|----------|-----------|
| Personelin nezaket ve anlayışları | 4,39 | 0,62 |
| Personelin ilgi ve yakınlık göstermesi | 4,37 | 0,53 |
| Personelin verdikleri bilgiler | 4,35 | 0,52 |
| Görevli personelin işe ilgisi, nezaketi, yardımseverliği | 4,32 | 0,52 |
| Personelin kontrolleri ve bakımları | 4,31 | 0,53 |
| Personelin hastaları dinlemeleri ve anlamaları | 4,29 | 0,54 |
| Hastane personelinin genel olarak birbirleriyle uyum içerisinde çalışması | 4,29 | 0,58 |
| Personelin çalışma düzenleri | 4,28 | 0,54 |
| Personelin iyi, temiz giyimli ve düzgün görünümlü olması | 4,25 | 0,53 |
| Personele ulaşma kolaylığı | 4,13 | 0,53 |

Not: (i) n=99; (ii) ölçekte 1 “hiç memnun değilim”, 5 “çok memnunum” anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=380.446$, $p<0.001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 4’de görüleceği üzere, araştırmaya katılan hastaların, hastanelerdeki personellerle ilgili olarak değerlendirmeleri dikkate alındığında; sırasıyla “personelin saygı, nezaket ve anlayışları (4,39)”, “personelin ilgi ve yakınlık göstermesi (4,37)”, “personelin verdikleri bilgiler (4,35)” ve “görevli personelin işe ilgisi, nezaketi, yardımseverliği (4,32)”, “personelin genel olarak birbirleriyle uyum içerisinde çalışması (4,29)”, “personelin çalışma düzenleri (4,28)”, “personelin iyi, temiz giyimli ve düzgün görünümlü olması (4,25)” ve “personeler ulaşma kolaylığı (4,13)” faaliyetlerinde memnun kaldıkları görülmektedir.

Tablo 5: Hastaların hizmet aldıkları hastaneyi başkasına önermesine ilişkin değerlendirmeleri

| | Frekans | Yüzde |
|---|---------|-------|
| Hizmet aldığınız bu hastaneyi başkasına önerir misiniz? | 99 | 100 |
| Evet | 83 | 83,8 |
| Hayır | 16 | 16,2 |

Tablo 5 incelendiğinde hastaların 83’ü (83,8) hizmet aldıkları hastaneyi başkasına önereceği görüşünü belirterek hastaneden memnun kaldıkları sonucunu ortaya koymuşlardır.

4. Hipotezlere İlişkin Analizler

Hasta tatmini ile genel olarak hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi belirlemek için araştırmada aşağıdaki hipotezden yararlanılmıştır:

H1: Hizmet Kalitesi ile Hasta Tatmini Arasında Pozitif Yönde Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Hipotezin testi için anket verilerinden elde edilen bilgiler 0.01 anlamlılık düzeyinde korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Sonuç olarak; hizmet kalitesi ile hasta tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=0,840$; $p<0.01$). Bu durum hizmet kalitesinin işlem gerçekleştirme ile ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile araştırmanın ilk hipotezi kabul edilmiştir.

Hasta tatmini ile güvenilirlik arasındaki ilişkiyi belirlemek için araştırmada aşağıdaki hipotezden yararlanılmıştır:

H2:Güvenilirlik ile Hasta Tatmini Arasında Pozitif Yönde Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Hipotezin testi için anket verilerinden elde edilen bilgiler 0.01 anlamlılık düzeyinde korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Sonuç olarak; güvenilirlik ile hasta tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=0,810$; $p<0.01$). Bu durum hasta tatmininin güvenilirlik ile ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile araştırmanın ikinci hipotezi de kabul edilmiştir.

Hasta tatmini ile işlem gerçekleştirme arasındaki ilişkiyi belirlemek için araştırmada aşağıdaki hipotezden yararlanılmıştır:

H3:İşlem Gerçekleştirme ile Hasta Tatmini Arasında Pozitif Yönde Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Hipotezin testi için anket verilerinden elde edilen bilgiler 0.01 anlamlılık düzeyinde korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Sonuç olarak işlem gerçekleştirme ile hasta tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=0,556$; $p<0.01$). Bu durum hasta tatmininin işlem gerçekleştirme ile ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile araştırmanın

üçüncü hipotezi de kabul edilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Hizmet kalitesinin düzeyini belirlemede en önemli faktörün hasta olduğu düşünülmektedir. Hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının kaliteye yön verdiği ve hasta isteklerinin sürekli değiştiği düşünüldüğünde hizmet kalitesinin de bu doğrultuda gelişebilmesi için memnuniyet ölçümleri kurumlar tarafından sistematik olarak yapılmalı ve çözüm yolları geliştirilmelidir [38].

Araştırmada, hastanenin genel temizliği, hastanenin ziyaret saatleri, çarşafın temizliği, hasta odalarının temizliği hastalar tarafından yeterli görülmektedir. Bununla birlikte, hastane kantin hizmetleri, hastanenin ulaşımı ve uygulanan fiyatların bütçeye uygunluğu açısından iyileştirici önlemlerin alınması gerekmektedir.

Yapılan bu araştırmada, hastanede hizmet kalitesi ve hasta tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada konu olarak seçilen 99hasta üzerinde anket uygulaması yapılarak, hasta tatmininin hizmet kalitesi ile arasındaki etkileşimin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada hizmet kalitesi güvenilirlik ve işlem gerçekleştirme alt boyutları ile incelenmiştir.

Hizmet kalitesi ile hasta tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. ($r=0,840$; $p<0.01$). Bu durum hizmet kalitesinin hasta tatmini arasında ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Araştırmanın ilk hipotezi kabul edilmiştir.

Hastanenin güvenilirliği ile hasta tatmini arasındaki ilişkinin analizi için yapılan korelasyonda, güvenilirlik ile hasta tatmini arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmüştür ($r=0,810$; $p<0.01$). Bu durum hasta tatmininin güvenilirlik ile ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile araştırmanın ikinci hipotezi de kabul edilmiştir.

Hastanede işlem gerçekleştirme ve hastanelerin bu kurumdan memnun olmalarının tayini için yapılan korelasyon sonuçları, işlem gerçekleştirme ile hasta tatmini arasında pozitif yönde bir ilişkinin varlığını göstermektedir ($r=0,556$; $p<0.01$). Bu durum hasta tatmininin işlem gerçekleştirme ile ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile araştırmanın üçüncü hipotezi de kabul edilmiştir.

Yapılan bu araştırma göstermektedir ki gelişen kamu hizmeti anlayışı sadece yönetimde değil, sunulan hizmetin alımındaki algıda da kendisini göstermektedir. Hastane hizmetlerinden yararlanan hastalar giderek daha bilgili olurken, verilen hizmetin kalitesi büyük bir öneme sahip olmaktadır. Bu nedenle, hastanede görev alan ve değer yaratan tüm çalışanlara bu konuda eğitim verilmesi ve kendinden beklenen sorumluluklarını yerine getirmesi, hastanenin genel hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve hasta tatmininin sağlanması açısından stratejik önem taşımaktadır. Çalışanlara özellikle, hastaların genel olarak memnuniyetsizliğine yol açan faktörler dikkate alınarak eğitimler verilmelidir.

Kaynaklar

- [1]ŞİMŞEK., M. Ş. (2007). İşletme Bilimlerine Giriş, Yelken Basım Yayın Dağıtım, Konya
- [2] TAŞLIYAN, M. ve GÖK, S.(2012)“Kamu Ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş’ta Bir Alan Çalışması”, *KSÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 69–94 (cilt 2, sayı 1).
- [3]ZERENLER, M. ve ÖĞÜT, A.(2007).Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Konya, s.5.
- [4]MCGLYNN, E, (1997). “A Six Challenges in Measuring the Quality of Health Care”, *Health Affairs*, May/June, s.7.
- [5] BIYIKLI, Hikmet, (2007). Sağlık İşletmelerinin Kurumsal Birleşmelerinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi, G.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, s.63.
- [6] PUI-MUN LEE, P. 2006. Impact of deficienthealthcare service quality. *The TQM Magazine* 18(6): 563-571.
- [7]EVANS, J. & LINDSAY, W. (1996). *The Management and Control of Quality*. Cincinnati: West Publishing Company.Government of Mongolia, D. o. H. 2008. *Healthindicators 2008*, Ulaanbaatar.
- [8]JODGEREL C,O,(2012).Patientsatisfaction and service qualityperception at districthospitals in Mongolia,RitsumeikanJournal of Asia Pacific Studies Volume 31, 2012.

- [9] ANDALEEB, S. (2007). Patientsatisfactionwith healthcareservices inBangladesh*HealthPolicy and Planning* 22: 263–273.
- [10] RUST, R.T., ZAHORİK A.J., KEİNİNGHAM, T.L. (1995). “Return on Quality (ROQ):Making Service QualityFinanciallyAccountable”, *Journal of Marketing*,59 (April): 58–70.
- [11] AKSOY, R. (2005). “Zonguldak’ta Ayakta Tedavi Tüketicilerinin Sağlık HizmetiKalite Değerlemesi”, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal BilimlerDergisi*, 1 (1): 91.104.
- [12] PARASURAMAN, A., BERRY, L. L., ZEİLTHAML, V. A. (1991). “UnderstandingCustomerExpectations of Service”, *Sloan Management Review*, 32 (3): 39–48.
- [13] TEAS, R.K.(1993). “Expectations, Performance, Evaluation and ConsumersPerceptions of Quality”, *Journal of Marketing*, 57 (October): 18–34.
- [14] GRÖNROOS, C. (1984). “A Service Quality Model and its Marketing Implications”,*EuropeanJournal of Marketing*, 18 (4): 36-44.
- [15] PAPTAYA, G, PAPTAYA, N. Ve HAMŞIOĞLU, A, B.(2012). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 20, Sayı 3.
- [16] NEWCOME, L.N. (1997). “Measuring of Trust in HealthCare”, *HealthAffair*, 16(January/February), pp. 50–51.
- [17] WILLIAMS, S.J. (1994). “PatientSatisfaction: A ValidConcept?” *SocialScience and Medicine*, 38 (4), pp. 509–516.
- [18] DURSUN,Y, ÇERÇİ,M,(2004). Algılanan Sağlık Hizmeti Kalitesi, Algılanan Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyet İlişkileri Üzerine Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 23, Temmuz-Aralık, ss. 1–16.
- [19] BOWERS, M.R., J.E. SWAN and W. KOEHLER (1994). “WhatAttributes Determine Quality and Satisfaction With HealthCare Delivery?”, Volume 19 - Issue 4
- [20] ETTINGER, W.H. (1998). “Consumer-Perceived Value: The Key to a Successful Business Strategy in the Healthcare Marketplace”, *Journal of the AmericanGeriatrics Society*, 46 (1), pp. 111–113.
- [21] DONABEDIAN, A. (1988). “QualityAssessment and Assurance: Unity of Purpose, Diversity of Means”, *Inquiry*25 (Spring), pp. 175–192.
- [22] KİYMİR, B. (1995). “Sağlık Kuruluş Kalite Yönetimi”, 1. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, 4–7 Mayıs 1994, Kuşadası, Aydın, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, s. 15.
- [23] BUTLER, D, SHARON L. Oswald and Douglas E.TURNER, (1996). “The Effects Of Demographics On Determinants Of Perceived Health-Care Service Quality: The Case of Users and Observers”, *Journal of Management İn Medicine*, Vol.10, Nob5, s.8-20.*Care Management Review*, 19 (4), pp. 49–55.
- [24] CARMAN, J. M., (2000). “Patient Perceptions Of Service Quality: Combining the Dimensions”, *Journal of Management Of Medicine*, v.14, n.5/6, s.339-356.
- [25] YAĞCI, M.İ. VE DUMAN T.(2006). HizmetKalitesi-MüşteriMemnuniyetiİlişkinininHastaneTercihlerine Gore Karşılaştırılması, Devlet, ÖzelveÜniversiteHastaneleriUygulaması, DoğuşÜniversitesiDergisi,Cilt: 7,Sayı:2,s.218-238.
- [26] SEÇİM, H, (1985), Hastane Yönetim ve Organizasyonu, Türkiye’de Hastanelerin Organizasyonu için Bir Model Önerisi”, *Anadolu Üniversitesi Yayınları*, Eskişehir.
- [27] KAVUNCUBAŞI, Ş. (2000). Hastane ve Sağlık Kurumlan Yönetimi, Siyasal Kitapevi, Ankara, s.291–304.
- [28] TEKİNKUŞ, M. TATOĞLU, E. TARIM, M. (2003), Türkiye’de Kamu Örgütlerinde Kalite Planının Oluşturulması: Büyük Şehir Belediyeleri Örneği, 11. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon, s.552.
- [29] HUANG, J; LAÍ, C; TSAL, W; WEHG, R; HU, W; YANG, D. (2004). Determining factors of patient satisfaction

for frequent users of emergency services in a medical center.
Journal of Chincial Medical Association, 67 (3): 403-410.

[30] KERSINK, J. (2000). Patient satisfaction with hospital care: Effects of Demographic and Institutional Characteristics.
International Journal for Quality in Health Care, 12 (2): 143-147.

[31] SIMPSON,M. BUCKMAN,R, STEWARD,M. MAGUIRE,P. , LİPKİN,M. , NWACK,D.ANDTİLL,J. (1991) “Doctor- Patient Cominication: the Toronto consensus”,*British Medical Journal*; 303, s.385.

[32] Oliver, R. L., (1999) “Whence Consumer Loyalty?”,
Journal of Marketing, Vol. 63, s. 33–44

[33] Griffin, J. (1995), *CustomerLoyalty. How to EarnIt, How to KeepIt*. New York, USA: LexingtonBooks.

[34] HENDRIKS, A; SMETS, EM; VRIELINK, MR; VANES, S.; DEHAES, J. (2006). Is personality a determinant of patient satisfaction with hospital care? *International Journal for Quality in Health Care*, 18 (2): 152-158.

[35] VARİNLİ, İ ve ÇAKIR, A, (2004). “Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Hakkındaki İlişki -Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma”, *Kayseri:Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 17, s.2.

[36] KARAHAN, A. Ve ARSLAN, E. (2003). Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ve Hasta Tatmini Arasındaki İlişki Ve Bir Uygulama, *Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 1, Sayı 4.

[37] HAİR, J., ANDERSON, R., TATHAM, R. VE BLACK, W. (1998). *Multivariate Data Analysis*, Prentice- Hall, International (UK) Limited, London.

[38] ÖKSÜZ A,Ş.(2010). *Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuiyeti Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.