KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ELEKTRONİK DERGİSİ

Sahibi
Prof. Dr. Yusuf ŞAHİN

Editör
Doç.Dr. Fazıl KIRKBİR

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü
Arş. Gör. Oğuzhan ASLANTÜRK

Dergi Sekreteryası
Arş. Gör. Oğuzhan ASLANTÜRK
Derya AKYAZI

İletişim Adresi
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kanuni Kampüsü
Trabzon

E-posta: sbedergi@ktu.edu.tr

Tel: 0 (462) 377 2022

ISSN 2146 – 3727

DANIŞMA KURULU
Prof.Dr.Ahmet İNCEKARA İstanbul Üniversitesi
Prof.Dr.Suat OKTAR Marmara Üniversitesi
Prof.Dr. Ömer TORLAK Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof.Dr.Osman PEHLİVAN Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr. Bayram ZAFER ERDOĞAN Bilecik Üniversitesi
Prof.Dr.Ahmet ULUSOY Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr.Besim ÖZCAN Atatürk Üniversitesi
Prof.Dr.Ersan BOCUTOĞLU Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr.Gökhan KOÇER Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr.Mustafa ÇIKRIKÇI İstanbul Aydın Üniversitesi
Prof.Dr.Hasan ÖZYURT Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr.Hikmet ÖKSÜZ Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr.Mustafa AYDIN Selçuk Üniversitesi
Prof.Dr.Hilmi ZENGİN Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr.Murat FERMAN Işık Üniversitesi
Prof.Dr.Musa TASŞDELEN Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr.Celalettin VATANDAŞ Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr. Şuayip ÖZDEMİR Afyon Kocatepe Üniversitesi
Prof.Dr.Yusuf ŞEVKİ HAKYEMEZ Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof.Dr. Cevahir UZKURT Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof.Dr.Aykut ÇOBAN Ankara Üniversitesi
Doç.Dr.İbrahim TELLİOĞLU Ondokuz Mayıs Üniversitesi
Prof.Dr.Mevhibe ÇOŞAR Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç.Dr.Nezehat ALTUNTAŞ Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç.Dr.Selçuk PERÇİN Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç.Dr.Ülkü ELİÜZ Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç.Dr.Yusuf TEKİN Gençlik ve Spor Bakan Yard.
Y.Doç.Dr. A. KASIM VARLI Zaimoğlu Üniversitesi
Y.Doç.Dr.Ahmet HAMDİ TOPAL Medipol Üniversitesi
Y.Doç. Dr. Ekrem CENGİZ Gümüşhane Üniversitesi
Y.Doç.Dr. Nedim BAYUK Harran Üniversitesi
Y.Doç.Dr.Faruk EKMEKÇİ Karadeniz Teknik Üniversitesi
Y.Doç. Dr. Hilmi Erdoğan YAYLA Gümüşhane Üniversitesi
Y.Doç.Dr.Mehmet TUNÇER Karadeniz Teknik Üniversitesi
Y.Doç.Dr. Mehmet KARA BOZOK Üniversitesi
Y.Doç.Dr.Melike TÜRKDOĞAN Karadeniz Teknik Üniversitesi
Y.Doç.Dr.Tuba YAKICI AYAN Karadeniz Teknik Üniversitesi
Y.Doç.Dr. Ferit KÜÇÜK Harran Üniversitesi
Dr.Seher ÜLKÜ Karadeniz Teknik Üniversitesi

İÇİNDEKİLER

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN PAZARLAMA PERFORMANSINAETKİLERİ ve SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA
Mehmet KARA ve Maşide GÜRCÜ **7**

İŞGÖREN SESLİLİĞİ, NEDENLERİ ve BOYUTLARI TEORİK BİR ÇERÇEVE
Yasin Şehitoğlu **27**

Hoca Dehhânî'yi Başkasının Şiirleriyle Tanımak: KEMÂL PAŞAZÂDE'NİN DEHHÂNÎ'YE ATFEDİLEN GAZELLERİ
Mücahit KAÇAR **39**

KARS İLİ AĞIZLARINDA "*NASIL*" SORU ZARFI ve ÖLÇÜNLÜ DİLDEN AYRILAN ÖRNEKLERİ ÜZERİNE
Bahadır GÜNEŞ **49**

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN PAZARLAMA PERFORMANSINA ETKİLERİ VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Mehmet KARA[1]
Maşide GÜRCÜ[2]

ÖZET

Günümüzde gerek kamu sektöründe ve gerekse özel sektörde işletmelerin karşılaştığı en büyük sorunlardan bir tanesi de üretilen mal veya hizmetlerin pazarlanabilmesidir. Somut olarak ifade edilen malların pazarlanmasında, tüketicilerin beş duyu yardımı ile mallar hakkında bilgi sahibi olabilmeleri onların karar vermelerinde büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Soyut olan hizmetlerde ise, bireylerin kendilerine yapılan sunumlarda, kalite düzeylerini bu denli kolay algılamaları mümkün olmamaktadır. Sağlık sektöründe, son yıllarda görülen gelişme ve iyileşmeler bu alanda büyük bir çığır açmıştır. Özel teşebbüsün sahadaki başarısı, kamuyu bu alanda daha da gayretli olamaya zorlamıştır. Sektörde yaşanan büyük rekabet, müşteri olarak değerlendirilen hastaların memnuniyetlerinin gün geçtikçe daha da karmaşıklaşan ve farklı parametreler ile ifade edilen bir hal almasına neden olmuştur. Bu çalışma ile hedeflenen, Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları ile pazarlama performansında meydana gelen olumlu gelişmeleri ortaya koyarak, hastaların memnuniyet düzeylerine yapılan katkıları belirleyebilmektir. Yozgat Devlet Hastanesinde, yatan hastaların toplam kalite yönetimi uygulamaları neticesinde memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı çalışma ile ortaya konulmaya gayret edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Pazarlama, Hizmet Pazarlaması, Toplam Kalite Yönetimi, Hasta Memnuniyeti, Yozgat Devlet Hastanesi

THE EFFECTS of TOTAL QUALITY MANAGEMENT on MARKETING PERFORMANCE and an APPLICATION on HEALTH SECTOR

ABSTRACT

In today's world, both in public and private sectors, one of the major problems that enterprises face is the marketing of goods and services. In marketing the solid products, it is a great advantage that buyers can decide what to purchase through getting information about the products with the help of five senses. On the other hand, with nonphysical services, it is quite hard for buyers to realize the quality level as much as that of solid products. Great advances and developments in the health sector have made a breakthrough. The great success of the private sector in this field drove the public sector to be more industrious. Great competition in the sector has caused a circumstance that is gradually becoming elaborate and that can be projected with higher parameters through satisfaction of patients assumed as customers. Our objective in the study is to identify the contribution of positive effects of advances in marketing performance with the realization of Total Quality Systems on customer satisfaction level of patients. We have tried to present whether or not the satisfaction levels of patients admitted to Yozgat Public Hospital demographically differentiated after the application of quality management systems.

Key Words: Marketing, Services Marketing, Total Quality Management, Patient Satisfaction, Yozgat Public Hospital.

[1] Yrd. Doç. Dr. , Bozok Üniversitesi, mehmetkara44@yahoo.com
[2] Bozok Üniversitesi, SKSD Mediko Sosyal, maside.gurcu@bozok.edu.tr

GİRİŞ

TKY, tüketici ve tüketici davranışlarına odaklanarak ürünü kullananların bugün ne istediğini tespit ederek gelecekte ne isteyeceğinin tahmin edilmesi için önemlidir.

Kalite önemli bir rekabet avantajıdır. Toplumdaki gelişme ve değişimler ürün ve hizmetlerdeki kalite düzeyinin sürekli artırılmasını zorunlu kılar. Kalite pazardaki yarışta rekabet avantajı sağlar. Yoğun rekabette rakipleri geçmek için müşteriyi tatmin etmek çok önemlidir.

Sağlık sektöründeki en önemli hizmet işletmelerinden biri de hastanelerdir. Sağlık sektöründe kamu harcamalarından en fazla payı hastaneler almakta ve sağlık hizmetlerinin yapı taşını oluşturmaktadır. Küresel rekabet, müşteri beklentilerindeki değişim, kalite, maliyet bilinci ve teknolojinin etkisiyle hastaneler, sadece koruyucu ve tedavi edici hizmetlerin verildiği kurumlar değil, kar amacı güden kuruluşlar haline de gelmiştir. Sağlık kurumları geniş ve heterojen bir müşteri grubunu tatmin etmeye çalışır. Müşteri istek ve beklentilerinin karşılanması kurumun varlığı için gereklidir. Müşterilerin daha önce olmadığı kadar talepte bulunması pazardaki rekabetin açık göstergesidir. Pazarlamada üç aşama vardır. Müşteriyi anlamak, farkındalık üstünlüğü sağlamak ve müşteriyle işletmeyi tekrar tercih edebileceği bir ilişki kurmaktır.

I. KALİTE KAVRAMI

Kalite, bir ürün ya da hizmetin ihtiyacı karşılayabilme kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. Değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarının tatmin edilmesi, zamanında ve ilk seferde müşteriye uygun cevap verilmesidir. Pazar şartlarındaki değişimler kalite kavramında da değişikliğe neden olmuştur. Kalite kavramı ilk çıktığı yıllarda standartlara uygunluk olarak ifade edilmiştir. Ancak tüketici istek ve ihtiyaçlarındaki değişim kalitenin kullanıma uygunluk olarak ifade edilmesine neden olmuştur. Tüketicinin açığa çıkarılan ihtiyaçlarının yanında gizli kalmış ihtiyaçlarının karşılanması için tüketici beklentilerine cevap verilmesi kalitenin yeniden ifade edilmesini sağlamıştır. Kalitenin en temel tanımını son kullanıcı olan tüketici belirlemektedir (Tüzün, 2004: 5-6).

A. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı

TKY, Shewhart, Deming, Juran, Ishikawa'nın da içinde bulunduğu pek çok düşünürün fikirleri üzerine inşa edilmiş bir takım varsayımlar, prensipler, teknik ve araçlara sahip ve bunları kapsamlı bir şekilde bir araya getiren bir yönetim yaklaşımıdır (Coşkun, 2003: 56).

TKY, davranışsal ve metodolojik yollarla, rekabeti geliştirerek ve kaliteyi iyileştirerek son müşteriye teslim edildiğinde müşterinin tatmin ve hoşnutluğunun amaçlandığı organizasyon aracılığıyla geliştirilen olumlu bir girişimdir (Fotopoulos vd., 2010: 504).

B. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı

Hizmetlerin üretim sürecinde yaşanılan sorunlar azaldıkça sağlık, eğitim, güvenlik gibi hizmetlerde kalitenin önemi giderek artmaktadır. Çünkü bu hizmetlerde meydana gelebilecek kalitesizlik maliyetleri giderilmesi zor sonuçlara yol açabilecektir. Hizmetlerin kendine has özellikleri olduğundan bir tek tanım yapmak yerine hizmet kalitesinin özellikleri üzerinde durulmaktadır. Literatürde en öne çıkan tanım kaliteyi üreticinin değil tüketicinin belirliyor olmasıdır. Dolayısıyla tüketicinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmet birbirine ne kadar yakınsa hizmetin kalitesi o derece yüksek olur (Karabulut ve Yapraklı, 2001: 119). Hizmet kalitesi, hizmet pazarlaması içerisinde belki de en çok araştırılan konu olmuştur. Önceki araştırmalar satın alma niyeti, müşteri memnuniyeti bir firmanın performansı ile ilgilidir. Hastanın algıladığı hizmet kalitesi, hasta memnuniyetinin kazanılmasında ana etken olduğundan dolayı bir sağlık sistemi organizasyonunun başarısında önemli bir belirleyicidir (Choi vd., 2004: 914).

Sağlık hizmetlerinde kalite, hastalarla hizmet verenler arasındaki iyi yönlü psikolojik ve sosyal ilişkiler ile yatak çarşaflarının temizliği, yemeklerin iştah açıcılığı, bekleme salonlarının ihtiyacı karşılaması ve odalarda telefon bulunması gibi detaylardan oluşur. Hastaneler sağlık hizmeti sunan, hastaların tetkik ve tedavilerinin yapılmasını diğer bir ifadeyle müşterilere fayda sağlayan hizmet kurumları olduklarından asıl amaç hasta tatmini ve memnuniyetidir. Sağlık kurumlarında bunu sağlamanın en önemli yolu sağlık hizmetlerinin kaliteli olmasıdır. Sağlık hizmetinden memnun olan bir hasta, sürekli bu hastaneyi tercih ederek hastanenin sadık bir müşterisi haline gelir. Hizmet kuruluşlarının hepsi için önemli olan hizmet kalitesi sağlık hizmetleri için daha önemlidir (Gülmez, 2005: 148).

C. Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

Kalite müşteri beklentilerinin herhangi bir ürün ya da hizmetten memnuniyeti olarak tanımlanır. Kalite TKY ile kurum yönetimine yansımıştır. TKY firmalarda ihtiyaç olarak ortaya çıkmıştır. Firmalar müşteriler olmadan hayatta kalamaz. Müşterilerin elde edilmesi ve tutulması için ürün ya da hizmet yönüyle müşterinin memnun edilmesi gerekir. Hemen hemen firmaların tamamında TKY' in odağındaki müşteri memnuniyet şekilleri hasta beklentilerini ileri düzeye getirdi. Sağlık hizmetlerinde kalite, hastanın ihtiyaçları, beklentileri ve arzularının önemini kavrayarak tıbbi ve teknolojik gelişmelerin yeni imkânlarıyla kalıcı ve sürekli kurumun, toplumun ya da hizmeti talep eden hastaların memnuniyeti olarak tanımlanabilir (Bostan vd., 2007: 62-63).

1. Hasta Tatminini Etkileyen Faktörler

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler hastaya ilişkin özellikler, hizmeti sunana ilişkin özellikler ve kurumsal özellikler olarak şu şekilde açıklanabilir (Emhan vd.,2010: 242).

- Hastaya İlişkin Özellikler: Hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal güvencesi, gelir düzeyi, hastalığın tanısı ve hastanede kalış süresi olarak ifade edilir.
- Hizmeti Sunana İlişkin Özellikler: Hizmet veren sağlık personelinin kişilik özellikleri, eğitimi, hastaya gösterdiği şefkat, ilgi ve nezaketi'dir.

- Kuruma İlişkin Özellikler: Hastanenin devlet, üniversite yada özel hastane olması. Bununla beraber kurumun aydınlatma, ısınma, havalandırma, bekleme salonları, otopark vb. fiziksel özellikleri.

Clark pazarlama performans ölçümünü dört ana kategoriye ayırır (Lamberti and Noci, 2010: 142):

1. İlk finansal sonuçların ölçümü (örneğin, kar, satışlar ve nakit akışı), pazarlama eylemlerini uygulamak için katlanılan maliyetlerle pazarlama faaliyetlerinin sonuçlarını karşılaştırarak, pazarlama performanslarını değerlendirmede ilk çabayı ifade eder.
2. Finansal olmayan ölçümler, yani pazarlama çıktı (performans) ölçümleri pazar payı, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve marka değeri gibi finansal olmayan ya da nitel ölçümlerle belirlenir.
3. Giriş ölçümleri, yani kaynak emilim(tüketim)(örneğin, pazarlama araçları, pazarlama bütçesi) analizi ya da pazarlama birimlerinin davranışıyla (örneğin, pazarlama denetimleri, davranışsal kontrol sistemleri) pazarlama performans değerlendirmeye yönelik ölçüm hedefleri.
4. Çoklu ölçümler, yani ya verimlilik, etkinlik ve uyarlanabilirliğin makro boyutlarını ya da pazarlama performans ölçümünün (çok değişkenli analiz gibi) farklı boyutları arasında birbirlerine bağlanmasını değerlendirmeyi amaçlayan hibrit ölçümler.

II. ARAŞTIRMA

A. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, hizmet sektöründe TKY ile pazarlama performansı arasında nasıl bir ilişki olduğunun araştırılmasıdır. Sağlık kuruluşlarında toplam kalite yönetiminin pazarlama performansına etkilerinin ortaya çıkarılmasında müşteri memnuniyeti etkisi incelenmek istenmiştir. Bu amaçla Yozgat Devlet Hastanesinde yatan hastalar örneklem olarak seçilmiştir.

Son yıllarda sağlık hizmetlerinde meydana gelen gelişmeler bu alanda daha fazla çalışma yapmayı gerekli kılmıştır. Özellikle kamu hastanelerinde uygulanan değişim ve dönüşüm çalışmaları, bu hastanelerin özel hastanelerle rekabet etmesinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu amaçla hastanelerde uygulanan kalite, toplam kalite yönetimi ve hizmet kalite standartları gibi uygulamaların başlatılmasıyla hastaların/müşterilerin memnun edilmesi amaçlanmış ve tekrar bu hastaneleri tercih etmeleri hedeflenmiştir. Ancak teknolojideki ve hasta beklentilerindeki değişimler bu alanda sürekli araştırma yapmayı zorunlu kılmaktadır. Sosyal güvenlik kurumlarının tek çatı altında toplanması hastaların sadece devlet kuruluşlarını değil özel hastaneleri de tercih edebilmesinin yolunu açmış, sağlık hizmeti sunan kurumlar arasında doğal bir rekabetin oluşumunu sağlamıştır. Araştırmanın zamanının bu politikalardan sonra gerçekleşmesi bu çalışmayı önemli kıldığı düşünülmektedir. Çalışmamızda TKY' in pazarlama faaliyetlerine etkilerinin incelenmesi bu araştırmayı yapılan benzer çalışmalardan farklı kılmaktadır.

B. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma hizmet sektöründen sağlık hizmetlerinde uygulanmış, özel hastanenin hasta sayısının az olması, üniversite hastanesinde yatan hasta kabulü olmamasından sadece Yozgat Devlet Hastanesi ile sınırlı tutulmuştur. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda, özel hastane ve üniversite hastanesinde uygulamalar yapılarak sonuçlar karşılaştırılabilir. Anket sadece Haziran ayında Yozgat Devlet Hastanesinin Fizik Tedavi, İntaniye, Ortopedi, Dâhiliye, Göz, Üroloji, Hariciye ve Enfeksiyon bölümlerindeki yatan hastalara uygulanmıştır. Çocuk hastanesinin ayrı olması nedeniyle araştırmaya 18 yaş üstünde hastalar dâhil edilmiştir. Cevap vermekte zorlanan hastaların refakatçileri uygulamaya katılmıştır. Soruların uzun olması ve zamanın yeterli olmaması nedeniyle sadece yatan hastalar ve refakatçileri araştırma kapsamında tutulmuştur.

C. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırma için Yozgat Valiliği, Yozgat İl Sağlık Müdürlüğü ve Yozgat Devlet Hastanesinden gerekli izinler alınmıştır. Araştırmada, hasta odalarının tek tek gezilmesiyle araştırmaya katılmak isteyen hastalardan, veri toplama yöntemlerinden anket yöntemi kullanılarak bilgi toplanmıştır. Anketler araştırmacının kendisi ve konu hakkında bilgilendirilmiş bir kişi tarafından uygulanmıştır. Ölçeğin oluşturulmasında büyük oranda Yıldız Bakır (2006)' ın "Sağlık Kuruluşlarında Pazarlama Faaliyetleri, Müşteri Memnuniyeti" isimli tez çalışmasında kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Ameliyathaneye ilişkin ve kamu hastanesinde hastaların ücret ödememesin nedeniyle hastane ücretlendirmesine ilişkin sorular dâhil edilmemiştir. Anket 5 kişiye sesli olarak okunmuş ve yeterince anlaşılmayan ifadeler düzeltilmiştir. 20 kişiye ön uygulama yapılmıştır. Araştırmada 5'li likert ölçek kullanılmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 17.0 paket programında analize tabi tutulmuş, elde edilen sonuçlar yazılmıştır. Araştırmada ifadelere verilen cevapların ortalamaları, Güvenilirlik Analizi, Faktör analizi, t-Testi, Tek Yönlü ANOVA ve Korelasyon Analizi yapılmıştır.

D. Araştırmanın Bulguları

112 adet katılımcıya uygulanan ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde hastaneye ilişkin düşüncelerin sorulduğu genel memnuniyet ifadeleri ve hastaların demografik özelliklerine ilişkin sorular mevcuttur. İkinci bölümünde ise memnuniyeti ölçecek 37 adet soru mevcuttur. Güvenilirlik analizine tabi tutulan soruların Cronbach Alpha değeri Alfa= 0,9660 bulunmuştur. Bu ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

1. Genel Bulgular

Araştırmanın kapsamına dâhil edilen hastaların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1: Hastaların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Kadın	65	58,0	Evli	85	75,9
Erkek	47	42,0	Bekâr	27	24,1
Toplam	112	100,0	Toplam	112	100,0
Yaş	**Frekans**	**Yüzde**	**Öğr. Durumu**	**Frekans**	**Yüzde**
18-25 arası	9	8,0	Okula gitmemiş	24	21,4
26-33 arası	19	17,0	İlkokul	33	29,5
34-41 arası	19	17,0	Ortaokul	12	10,7
42-49 arası	27	24,1	Lise ve Dengi	25	22,3
50 ve üstü	38	33,9	Fakülte/Yük. Ok.	15	13,4
			Lisansüstü	3	2,7
Toplam	112	100,0	Toplam	112	100,0

Demografik faktörlerden bazılarında, katılımcı sayısında gruplardan biri diğerinin 3 katından daha fazladır. Bu nedenle düşük frekanslı katılımcılar çıkarılarak tekrar analiz edilmiştir fakat sonuçlarda bir değişim gözlenmemiştir. Bu nedenle analize tekrar dâhil edilmiştir.

Hastaların hastanede aldıkları hizmete ilişkin genel değerlendirmeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 2: Hizmet Kalitesine İlişkin Genel Değerlendirmeler

Gen. İzlenim	Frekans	Yüzde	Tekrar Tercih Etme	Frekans	Yüzde
Çok Kötü	4	3,6	K.Katılmıyorum	13	11,6
Kötü	6	5,4	Katılmıyorum	5	4,5
Orta	24	21,4	Emin Değilim	19	17,0
İyi	48	42,9	Katılıyorum	44	39,3
Çok İyi	30	26,8	K.Katılıyorum	31	27,7
Toplam	112	100,0	Toplam	112	100,0
Problem Yaşama	**Frekans**	**Yüzde**	**Problem Çözüm**	**Frekans**	**Yüzde**
Evet	17	15,2	Evet	9	52,9
Hayır	95	84,8	Hayır	8	47,1
Toplam	112	100,0	Toplam	17	100,0

Yozgat Devlet Hastanesini başkalarına tavsiye eder misiniz? Sorusuna verilen cevaplarda katılımcıların %83,9 u evet yanıtı vermiş, %16,1 i ise hayır yanıtı vermişlerdir.

2. Hastaların İfadelere Katılma Durumlarına Göre Ortalama ve Standart Sapmalar

Aşağıdaki tabloda araştırmaya katılan hastalara Yozgat Devlet Hastanesinin sunduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmelerine yönelik 37 tane soruya verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir.

Tablo 3: Hastaların İfadelerle İlgili Ortalamaları

	İFADE	N	Ort.	S.Sapma
1	YDH modern araç-gereç donanıma sahiptir	112	3,56	1,191
2	YDH fiziksel mekânları görsel açıdan çekicidir	112	3,22	1,360
3	YDH çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür	112	4,30	,994
4	YDH araç-gereçleri yeterli sayıda ve farklı tedavi şekillerine uygundur	112	3,56	1,129
5	YDH verdiği sözü zamanında ve hastaları bilgilendirerek yerine getirir	112	4,04	1,043
6	YDH çalışanları doğru ve uygun hizmet verebilecek düzeydedir	112	4,28	,922
7	YDH çalışanları hastaların problemini çözmede anlayışlı ve güven vericidir	112	4,21	1,006
8	YDH randevulu hizmetleri zamanında, diğerlerini fazla bekletmeden sunar	112	3,88	1,274
9	YDH hastaların tüm tetkik, rapor, film vb. belge ve bilgilerini saklar	112	3,73	1,057
10	YDH çalışanları sunacakları hizmetleri ne zaman yerine getireceğini bildirir	112	4,02	1,099
11	YDH çalışanları meşgul olduklarını söylemeden hasta isteklerini yerine getirir	112	4,15	,988
12	YDH her zaman hastalara yardım etmeye isteklidir	112	4,19	1,078
13	YDH çalışanları hasta istek ve şikâyetlerine en kısa sürede cevap verir	112	4,14	1,064
14	YDH çalışanları hastalara güven vermektedir	112	4,51	,794
15	YDH çalışanları ile olan ilişkilerde hastalar kendilerini güvende hisseder	112	4,30	,928
16	YDH çalışanları kibardır	112	4,27	,968
17	YDH doktorları teşhis ve tedavide gerekirse birbirlerinden yardım almaktadır	112	4,29	,974
18	YDH çalışanları hastalara bire bir ilgi gösterir	112	3,99	1,151
19	YDH çalışma saatleri hasta ihtiyaçlarına uygun şekilde düzenlenmiştir	112	4,21	,922
20	YDH çalışanları hasta istek ve ihtiyaçlarını anlamaya çalışır	112	4,15	1,006
21	YDH çalışanları hastalara özel ilgi gösterir	112	3,77	1,273
22	YDH hastaları için elinden gelenin en iyisini yapar	112	4,10	1,057
23	Yemekler güzeldi	112	3,03	1,365
24	Yemekler besleyiciydi	112	3,21	1,352
25	Yemeklerin sunumu güzeldi	112	3,01	1,417
26	Genel olarak YDH yemeklerinden memnunum	112	2,96	1,464

27	Yemekler her zaman uygun sıcaklıkta sunuldu	112	3,54	1,287
28	Yemekler farklı şekillerde sunuldu	112	3,20	1,381
29	Hemşireler her zaman moral verici ve güler yüzlüdür	112	4,20	1,064
30	Hemşireler hastanın ihtiyaçlarına uygun şekilde cevap verdi	112	4,16	1,000
31	Hemşireler hastanın kalış süresince nazik ve şefkatlidir	112	4,24	1,016
32	Hemşireler yaptıkları işte yetenekliydiler	112	4,23	1,022
33	Hastane kayıt memurları nazik ve yardımcı tavır sergiler	112	4,14	1,030
34	Memurlar hastanın endişelerini dinlemek için isteklidirler	112	3,95	1,106
35	Hastanın kabul işlemleri uygun şekilde yapıldı	112	4,31	,921
36	Servise gelindiğinde hemşire, hastaya bundan sonra ne yapacağını söyler	112	3,83	1,294
37	Servise geldikten sonra servisin imkânları hakkında bilgi verildi	112	3,26	1,570

Hastaların ifadelere verdiği cevaplarda en yüksek ortalamalar; (4,51) YDH çalışanlarının hastalara güven verici olması, (4,30) Hastaların çalışanlarla ilişkilerde kendini güvende hissetmesi, (4,30) YDH çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması, (4,29) teşhis ve tedavide doktorların gerektiğinde birbirinden yardım alması ve (4,28) çalışanların doğru ve uygun hizmeti verebilecek düzeyde olması ifadelerinde toplanmıştır. En düşük ortalamalar ise (2,96) yemeklerden genel memnuniyet, (3,03) yemeklerin güzelliği, (3,21) yemeklerin besleyiciliği, (3,22) fiziksel mekânların görsel açıdan güzelliği ve (3,26)servise geldikten sonra servis imkânları hakkında bilgilendirilme ifadelerindedir.

Tüm sorulara verilen cevapların ortalamaları incelendiğinde neredeyse hiçbir ifade için 3'ün altında bir ortalama görülmemektedir. Hastanenin fiziksel özelliklerine, sunulan yemeklere ve servis hakkında bilgilendirilmeye dair ifadelere verilen cevaplar 3'ün az yukarısındadır. Personele dair ifadelerden memnuniyetin yüksek olduğu görülmektedir.

3. Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizi sonucunda, özdeğerleri 1'den büyük olan toplam yedi faktör belirlenmiştir. Bu faktörler; ulaşılabilirlik, iletişim ve anlayış, yemek faktörü, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler, bilgilendirme faktörü, kayıt kabul işlemleri ve güvenilirlik olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörler toplam varyansın %75,828'ini açıklamaktadır. Aşağıdaki tabloda her bir faktöre ait faktör yükleri, toplam varyans içindeki payları ve özdeğerleri gösterilmiştir.

Tablo 4: Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve Değişkenler	Faktör Yükleri	Varyans %	Öz Değerleri
Faktör 1: Ulaşılabilirlik, İletişim ve Anlayış		18,703	17,590
1-YDH çalışanları ile olan ilişkilerde hastalar kendilerini güvende hisseder	0,795		
2-YDH çalışanları kibardır	0,758		
3-YDH çalışanları hastalara güven vermektedir	0,754		
4-YDH çalışanları hastaların problemini çözmede anlayışlı ve güven vericidir	0,705		
5-YDH her zaman hastalara yardım etmeye isteklidir	0,677		
6-YDH çalışanları hasta istek ve ihtiyaçlarını anlamaya çalışır	0,675		
7-YDH doktorları teşhis ve tedavide gerekirse birbirlerinden yardım almaktadır	0,617		
8-YDH hastaları için elinden gelenin en iyisini yapar	0,593		
9-YDH çalışanları meşgul olduğunu söylemeden hasta isteklerini yerine getirir	0,575		
10-YDH çalışanları hastalara bire bir ilgi gösterir	0,569		
Faktör 2: Yemek Faktörü		13,757	3,098
11-Yemekler güzeldi	0,901		
12-Genel olarak YDH yemeklerinden memnunum	0,872		
13-Yemekler besleyiciydi	0,854		
14-Yemeklerin sunumu güzeldi	0,846		
15-Yemekler farklı şekillerde sunuldu	0,647		
16-Yemekler her zaman uygun sıcaklıkta sunuldu	0,599		
Faktör 3: Hemşirelik Hizmetleri		12,144	1,869
17-Hemşireler yaptıkları işte yetenekliydiler	0,754		
18-Hemşireler hastanın kalış süresince nazik ve şefkatlidir	0,736		
19-Hemşireler hastanın ihtiyaçlarına uygun şekilde cevap verdi	0,706		
20-Hemşireler her zaman moral verici ve güler yüzlüdür	0,661		
21-YDH çalışanları hastalara özel ilgi gösterir	0,520		
22-YDH çalışanları doğru ve uygun hizmet verebilecek düzeydedir	0,510		
23-YDH çalışanları hasta istek ve şikâyetlerine en kısa sürede cevap verir	0,476		
Faktör 4: Fiziksel Özellikler		9,085	1,553
24-YDH modern araç-gereç donanıma sahiptir	0,683		
25-YDH randevulu hizmetleri zamanında, diğerlerini fazla bekletmeden sunar	0,652		
26-YDH fiziksel mekânları görsel açıdan çekicidir	0,613		
27-YDH araç-gereçleri yeterli sayıda ve farklı tedavi şekillerine uygundur	0,571		
28-YDH çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür	0,530		
Faktör 5: Bilgilendirme Faktörü		8,727	1,360

29-YDH çalışma saatleri hasta ihtiyaçlarına uygun şekilde düzenlenmiştir	0,728		
30-YDH çalışanları sunacakları hizmetleri ne zaman yerine getireceğini bildirir	0,667		
31-Servise gelindiğinde hemşire, hastaya bundan sonra ne yapacağını söyler	0,578		
32-YDH verdiği sözü zamanında ve hastaları bilgilendirerek yerine getirir	0,497		
Faktör 6: Kayıt Kabul İşlemleri		7,903	1,322
33-Hastanın kabul işlemleri uygun şekilde yapıldı	0,883		
34-Hastane kayıt memurları nazik ve yardımcı tavır sergiler	0,821		
35-Memurlar hastanın endişelerini dinlemek için isteklidirler	0,663		
Faktör 7: Güvenilirlik		5,510	1,265
36-YDH hastaların tüm tetkik, rapor, film vb. belge ve bilgilerini saklar	0,824		
37-Servise geldikten sonra servisin imkânları hakkında bilgi verildi	0,541		

Araştırmanın Hipotezleri

H1: Hastaların hizmet alırken problem yaşayıp yaşamama durumlarına göre memnuniyetleri farklıdır.

H2: Hastaların hastaneyi başkalarına tavsiye etme durumlarına göre memnuniyetleri farklıdır.

H3: Hastaların cinsiyetine göre memnuniyetleri farklıdır.

H4: Hastaların medeni durumlarına göre memnuniyetleri faklıdır.

Aşağıdaki tablolarda "Yozgat Devlet Hastanesinden hizmet alırken problem yaşadınız mı?" sorusuna evet ya da hayır cevabı verenlerin faktörlere göre ortalama, s.sapma, f, sigma ve sig.(2-tailed) değerleri verilmiştir.

Tablo 5: Hastaların Problem Yaşama Durumlarına Göre t-testi Sonuçları

Grup İstatistiği				Bağımsız Örnek t-Testi			
Problem Yaşamak	N	Ort.	S.Sapma	Problem Yaşamak	F	Sig.	Sig.(2-tailed)
FAK1				FAK1			
evet	17	3,4588	,69737	eşit dağılım	,266	,607	,000
hayır	95	4,3516	,76393	eşit olmayan dağılım			,000
FAK2				FAK2			
evet	17	2,2647	,81874	eşit dağılım eşit olmayan			,001
hayır	95	3,3175	1,16922	dağılım	3,831	,053	,000
FAK3				FAK3			
evet	17	3,5294	,78371	eşit dağılım	,178	,674	,001
hayır	95	4,2556	,83920	eşit olmayan dağılım			,002
FAK4				FAK4			
evet	17	3,1765	,92704	eşit dağılım	,484	,488	,010
hayır	95	3,8000	,89775	eşit olmayan dağılım			,018

FAK5 evet hayır	 17 95	 3,3676 4,1421	 ,76095 ,88850	FAK5 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,826	,365	,001 ,001
FAK6 evet hayır	 17 95	 3,5686 4,2351	 ,73376 ,90816	FAK6 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	1,411	,237	,005 ,003
FAK7 evet hayır	 17 95	 3,0588 3,5737	 ,95004 1,14150	FAK7 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,747	,389	,082 ,057

Analiz sonuçlarına göre; bu ifadeye 17 katılımcı evet, 95 katılımcı hayır cevabı vermiştir. Evet ve hayır diyenlerin ortalamaları arasındaki fark görülmektedir. Tüm faktörler için hayır cevabı veren katılımcıların ortalamaları evet cevabı verenlere göre daha yüksektir. Tablodan da anlaşılacağı gibi tüm faktörler için sig.(2-tailed) sonucu grupların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. %95 güven aralığında sig <0,05 olduğundan H1 hipotezi kabul edilir. Hastaların hizmet alırken problem yaşayıp yaşamama durumlarına göre memnuniyetleri farklıdır. Problem yaşamayanlar daha memnundur.

Aşağıdaki tablolarda "Yozgat Devlet Hastanesini başkalarına tavsiye eder misiniz?" sorusuna evet ya da hayır cevabı verenlerin faktörlere göre ortalama, s.sapma, f, sigma ve sig.(2-tailed) değerleri verilmiştir.

Tablo 6: Hastaların Hastaneyi Tavsiye Etme Durumlarına Göre t-testi Sonuçları

Grup İstatistiği				Bağımsız Örnek t-Testi			
Tavsiye Etmek	N	Ort.	S.Sapma	Tavsiye Etmek	F	Sig.	Sig.(2-tailed)
FAK1 evet hayır	 94 18	 4,4170 3,1667	 ,63171 ,88783	FAK1 eşit dağılım eşitolmayan dağılım	2,164	,114	,000 ,000
FAK2 evet hayır	 94 18	 3,3546 2,1296	 1,14776 ,76815	FAK2 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	6,049	,015	,000 ,000
FAK3 evet hayır	 94 18	 4,3435 3,1111	 ,68474 1,00246	FAK3 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	4,141	,044	,000 ,000
FAK4 evet hayır	 94 18	 3,9149 2,6111	 ,78671 ,83588	FAK4 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,168	,683	,000 ,000
FAK5 evet hayır	 94 18	 4,1968 3,1250	 ,80645 ,91656	FAK5 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,053	,819	,000 ,000
FAK6 evet	 94	 4,2801	 ,81986	FAK6 eşit dağılım	1,745	,189	,000

hayır	18	3,3704	1,01549	eşit olmayan dağılım			,002
FAK7 evet hayır	 94 18	 3,6755 2,5556	 1,07190 ,93760	FAK7 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	1,014	,316	 ,000 ,000

Analiz sonuçlarına göre; bu ifadeye 94 katılımcı evet, 18 katılımcı hayır cevabı vermiştir. Evet ve hayır diyenlerin ortalamaları arasındaki fark görülmektedir. Tüm faktörler için evet cevabı veren katılımcıların ortalamaları hayır cevabı verenlere göre daha yüksektir. Tablodan da anlaşılacağı gibi tüm faktörler için sig.(2-tailed) sonucu grupların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. %95 güven aralığında sig <0,05 olduğundan H2 hipotezi kabul edilir. Hastalardan Yozgat Devlet Hastanesini başkalarına tavsiye ederim şeklinde cevap verenlerin ortalaması tüm faktörler için daha yüksektir. Tavsiye etmem diyen katılımcıların ortalamaları 2-3 arasında değişmektedir. Kimseye tavsiye etmem diyen hastaların hizmetlerden memnun olmadığı açıktır.

Aşağıdaki tablolarda hastaların cinsiyetlerine bağlı olarak verilen cevapların faktörlere göre ortalama, s.sapma, f, sigma ve sig.(2-tailed) değerleri verilmiştir.

Tablo 7: Hastaların Cinsiyetlerine Göre t-testi Sonuçları

Grup İstatistiği				Bağımsız Örnek t-Testi			
Cinsiyet	N	Ort.	S.Sapma	Cinsiyet	F	Sig.	Sig.(2-tailed)
FAK1 kadın erkek	 65 47	 4,2123 4,2213	 ,85705 ,76781	FAK1 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,984	,323	,955 ,954
FAK2 kadın erkek	 65 47	 3,0949 3,2447	 1,31892 ,96987	FAK2 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	6,392	,013	,511 ,490
FAK3 kadın erkek	 65 47	 4,1209 4,1793	 ,92072 ,79788	FAK3 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,510	,477	,727 ,721
FAK4 kadın erkek	 65 47	 3,7138 3,6936	 ,93003 ,92956	FAK4 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,074	,786	,910 ,910
FAK5 kadın erkek	 65 47	 3,9962 4,0638	 ,95350 ,85730	FAK5 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	1,368	,245	,700 ,695
FAK6 kadın erkek	 65 47	 4,2256 4,0071	 ,85413 ,98415	FAK6 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	1,794	,183	,213 ,224

FAK7 kadın erkek	65 47	3,5000 3,4894	1,13880 1,12041	FAK7 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,008	,930	,961 ,961

Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların 65 tanesi kadın, 47 tanesi erkektir. Kadınlar ve erkeklerin verilen cevapların faktörlere göre ortalamaları arasında anlamlı bir fark görülmemektedir. Tüm faktörler için kadınların ve erkeklerin verdiği cevaplar birbirine yakındır. Tablodan da anlaşılacağı gibi tüm faktörler için sig.(2-tailed) sonucu grupların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. %95 güven aralığında sig >0,05 olduğundan H3 hipotezi reddedilir. Hastaların hizmet kalitesini değerlendirirken cinsiyetlerine göre memnuniyetleri arasında bir fark yoktur. Cinsiyetlere göre tüm faktörlere verilen cevapların ortalaması "4" yani katılıyorum şeklindedir.

Aşağıdaki tablolarda hastaların medeni durumlarına bağlı olarak verilen cevapların faktörlere göre ortalama, s.sapma, f, sigma ve sig.(2-tailed) değerleri verilmiştir.

Tablo 8: Hastaların Medeni Haline Göre t-testi Sonuçları

Grup İstatistiği				Bağımsız Örnek t-Testi			
Medeni Hali	N	Ort.	S.Sapma	Medeni Hali	F	Sig.	Sig.(2-tailed)
FAK1 evli bekâr	85 27	4,1976 4,2741	,84346 ,74037	FAK1 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,170	,681	,674 ,654
FAK2 evli bekâr	85 27	3,1784 3,0926	1,11174 1,40385	FAK2 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	4,205	,043	,744 ,773
FAK3 evli bekâr	85 27	4,1681 4,0741	,85378 ,92444	FAK3 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,160	,690	,626 ,642
FAK4 evli bekâr	85 27	3,7435 3,5852	,91475 ,96704	FAK4 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,838	,362	,441 ,457
FAK5 evli bekâr	85 27	4,0941 3,8056	,87114 1,01274	FAK5 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,894	,347	,152 ,191
FAK6 evli bekâr	85 27	4,1098 4,2099	,95312 ,78527	FAK6 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	,837	,362	,622 ,587
FAK7 evli bekâr	85 27	3,5529 3,3148	1,07189 1,28713	FAK7 eşit dağılım eşit olmayan dağılım	2,560	,112	,341 ,390

Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların 85 tanesi evli, 27 tanesi bekârdır. Evli ve bekârların verdikleri cevapların faktörlere göre ortalamaları arasında anlamlı bir fark görülmemektedir. Tüm faktörler için evliler ve bekârların verdiği cevaplar birbirine yakındır. Tablodan da anlaşılacağı gibi tüm faktörler için sig.(2-tailed) sonucu grupların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. %95 güven aralığında sig

>0,05 olduğundan H4 hipotezi reddedilir. Hastaların hizmet kalitesini değerlendirirken medeni durumlarına göre memnuniyetleri arasında bir fark yoktur.

4. Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Araştırmada katılımcıların yaşlarına ve öğrenim durumlarına göre faktörlerin ortalamalarında fark olup olmadığını test etmek amacıyla tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır. Normal dağlım vardır ve varyanslar homojendir. Hipotezler;

H1: Hastaların yaşlarına göre hastane hizmet kalitesini değerlendirmeleri farklıdır.

H2: Hastaların öğrenim durumlarına göre hastane hizmet kalitesini değerlendirmeleri farklıdır.

Tablo 9: Hastaların Yaşlarına Göre Varyans Analizi Tablosu

YAŞ	(varyansların homojenliği) sig.	ANOVA	
		F	sig
FAK 1	,091	4,570	,002
FAK 2	,357	4,053	,004
FAK 3	,390	2,648	,037
FAK 4	,020	7,259	,000
FAK 5	,482	3,392	,012
FAK 6	,804	2,298	,064
FAK 7	,474	1,379	,246

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere 1.faktör "ulaşılabilirlik, iletişim ve anlayış", 2.faktör "yemek faktörü" ve 4.faktör "fiziksel özellikler" için sig<0,05 olduğundan hastaların yaşlarına göre hastanedeki hizmet kalitesini değerlendirmeleri açısından bu üç faktör için anlamlı bir farklık vardır.

1. faktör için cevapların ortalamaları 3.8 ile 4.6 arasında değişmektedir. 50 yaş ve üzerindeki katılımcılar en yüksek ortalamaya sahiptir. En düşük ortalama ise 34-41 yaş arasındaki hastaların verdiği cevaplardadır. Bu farkın dışında diğer yaş gruplarında ortalamalar yaş ilerledikçe memnuniyet artışını göstermektedir. Bu durum yaşı büyük hastaların eğitim düzeylerinin düşük olmasından kaynaklanabilir. Yine bu yaş grubundaki hastaların beklenti düzeylerinin daha düşük olması ulaşım, iletişim ve anlayış açısından daha yüksek memnuniyet sağlayabilir.

2. faktör olan yemek faktörü için memnuniyeti en yüksek hastalar 50 yaş ve üzerindekilerdir. Bu faktör için ortalaması en düşük olan hastalar yaş grubu en küçük olan 18-25 yaş arası hastalardır. Yaş grubu ilerledikçe hastaların memnuniyeti aynı oranda artmaktadır. Bu farklılığın nedeni yaşlı hastaların yakın köylerden gelmesinden

kaynaklanabilir. Genç hastaların beklentilerinin yüksek olması diğer sağlık kurumları ile kıyaslaması nedeniyle olabilir. Yaşlı hastalar daha önce aldıkları hizmetler ile karşılaştırdığı için daha yüksek memnuniyete sahip olduğu söylenebilir. Diğer faktörlerin hiçbirinde 3'ün altında bir ortalama oluşmamasına rağmen yalnızca yemek faktörü için oluşması özellikle dikkat edilmesi gereken bir durumdur. Bu faktöre verilen cevaplar 18-25 yaş grubunda katılmıyorum ve emin değilim arasındadır. Memnuniyet düzeyi en yüksek olan 50 ileri yaştaki hastalarda en düşük ortalama yemekler ile ilgili olmuştur. Hastanenin yemek politikasını gözden geçirmesi gerekmektedir.

4. faktör olan hemşirelik hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeyi yaş ile orantılı olarak artış göstermektedir. Memnuniyet düzeyi en düşük olan hastalar 18-25 yaş grubunda iken, memnuniyet düzeyi en yüksek olan hastalar 50 yaş üzerindeki hastalardır. Hemşirelik hizmetleriyle alakalı tüm ortalamalar katılıyorum'a yakın ya da kesinlikle katılıyorum şeklindedir.

Tablo 3. 10: Hastaların Öğrenim Durumlarına Göre Varyans Analizi Tablosu

ÖĞRENİM DURUMU	(varyansların homojenliği) sig.	ANOVA	
		F	sig
FAK 1	,108	3,433	,006
FAK 2	,558	4,907	,000
FAK 3	,117	1,730	,134
FAK 4	,155	4,559	,001
FAK 5	,258	2,230	,057
FAK 6	,344	1,634	,157
FAK 7	,530	1,496	,197

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere 1.faktör "ulaşılabilirlik, iletişim ve anlayış", 2.faktör "yemek faktörü" ve 4.faktör "fiziksel özellikler" için sig<0,05 olduğundan hastaların öğrenim durumlarına göre hastanedeki hizmet kalitesini değerlendirmeleri açısından bu üç faktör için anlamlı bir farklık vardır.

1.faktöre ait yapılan değerlendirmelerde hastaların öğrenim durumlarına göre hiç okula gitmeyenler ile fakülte/yüksekokul mezunları arasındaki ortalamalarda görülmektedir. Hiç okula gitmeyen hastalar hastanenin hizmet kalitesini ulaşılabilirlik, iletişim ve anlayış faktörü açısından daha olumlu yönde değerlendirmişlerdir. Fakat ortalamalar arasındaki farklılıklar 0,05 anlam düzeyinde anlamlı değildir. Tüm öğrenim düzeylerinde bu faktöre verilen cevapların ortalaması birbirine yakın ve katılıyorum şeklindedir.

2.faktör yemek faktöründe hastaların öğrenim düzeylerine göre verilen cevaplar arasında 0,05 anlam düzeyinde okula gitmeyenler ile lise ve dengi, fakülte/yüksek okul mezunları arasında anlamlı bir farklılık oluşmuştur. Yemeklerden memnuniyetin değerlendirilmesinde okula hiç gitmeyenler fakülte/yüksekokul ve lise dengi eğitim alanlara göre daha olumlu cevap vermiştir. Ortalaması en düşük olan grup lisansüstü eğitim alanlardır. Yaş gruplarında olduğu gibi öğrenim durumunda göre yapılan değerlendirmelerde de yemeklerden memnuniyet faktörü en düşük ortalamaya sahiptir. İlkokul mezunları ve hiç okula gitmeyenlerin haricindeki gruplarda ortalamalar 3'ün altında yani katılmıyorum şeklindedir.

4.faktör olan hemşirelik hizmetlerinde öğrenim durumlarına göre 0,05 anlam düzeyinde hiç okula gitmeyenler ile lise ve dengi okul mezunları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Hiç okula gitmeyenlerin memnuniyet düzeyi daha yüksek iken diğer tüm eğitim gruplarında daha düşüktür. Öğrenim durumlarına göre verilen cevapların tamamında ortalamalar 3'ün üzerindedir. Eğitim düzeyi yükseldikçe hemşirelik hizmetlerinden memnuniyette bir azalma görülmektedir. Bu durum eğitim düzeyinin yükselmesiyle daha kaliteli bir hemşirelik hizmetinin talep edilmesinin bir sonucu olarak görülebilir.

Yapılan analizlere dayanarak araştırma bulgularını şu şekilde özetlemek mümkündür. Hastaların yaşlarına göre hastane hizmet kalitesini değerlendirmelerinde memnuniyetleri açısından bir farklılık vardır (H1 kabul). Hastaların öğrenim durumlarına göre hastane hizmet kalitesini değerlendirmelerinde memnuniyetleri açısından bir farklılık vardır (H2 kabul).

5. Korelâsyon Analizi Sonuçları

Faktörlere ait Ulaşılabilirlik, İletişim ve Anlayış, Yemek Faktörü, Hemşirelik Hizmetleri, Fiziksel Özellikler, Bilgilendirme Faktörü, Kayıt Kabul İşlemleri ve Güvenilirlik değişkenleri arasındaki ilişki korelasyon analizi ile test edilmiştir.

Tüm faktörler kendi aralarında korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Tüm faktörler arasında yüksek ve pozitif yönlü ilişki mevcuttur. En güçlü ilişki 1.faktör ve 3.faktör (,816) arasındadır. Ulaşılabilirlik, İletişim ve Anlayış ile Hemşirelik hizmetleri arasında güçlü pozitif bir ilişki vardır. Bu durum iki değişkenin çalışanlar hakkında olmasının sonucu olduğu söylenebilir. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin artması diğer tüm çalışanlara ilişkin ulaşım, iletişim ve anlayıştan memnuniyetinde arttığı söylenebilir. Diğer yüksek korelasyona sahip değişkenler sırasıyla 1.faktör ve 3.faktör (,816), 2.faktör ve 4.faktör (,540), 4.faktör ve 1.faktör (,687), 5.faktör ve 1.faktör (,742), 6.faktör ve 3.faktör (,591), 7.faktör ve 1.faktör (,555) arasındadır. Özellikle 1.faktör olan "ulaşım, iletişim ve anlayış" neredeyse tüm faktörler ile yüksek korelasyona sahiptir. Bu durumda tüm çalışanlara ilişkin memnuniyet arttıkça diğer faktörlerde de memnuniyet artışı olacağı söylenebilir. Yalnızca 6.ve 7.faktörler (,306) arasında düşük kolerasyonlu bir ilişkinin varlığı söz konusundur. Kayıt kabul işlemleri ile güvenilirlik arasında zayıf fakat pozitif yönlü bir ilişki vardır.

DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Hastalara verilen hizmetin teknik ve fonksiyonel olmak üzere iki boyutu vardır. Hastalar (müşteri) aldıkları hizmetin teknik boyutu konusunda çok fazla bilgi sahibi değildir. Teknik boyutunu ancak başka hastaların memnuniyeti sonucu oluşan tavsiye yöntemiyle deneyebilirler. Hastane hizmetlerinin fonksiyonel boyutunu hastaların hastanede karşılaştıkları fiziksel ortam, odalar, kabul işlemleri, uygulama yapılacak araç-gereç'in görselliği, doktor, hemşire ve diğer çalışanların yaklaşımları gibi faktörler belirler. Hastanede hastaların ilk başvuru sürecinden taburculuk işlemlerini bitirene kadar karşılaştıkları ortam hizmet kalitesi konusunda bir fikir oluşmasını sağlar. Pazarlamada kaliteyi müşteri belirler. Bu nedenle hastaneden aldıkları hizmetten memnun olan hastalar hizmetleri "kaliteli" ya da "kaliteli değil" şeklinde tanımlar.

Yüksek düzeyde güvenilir çıkan bu anketin sonuçlarına göre; genel olarak hizmetlerden büyük oranda bir memnuniyet görülmüştür. Ancak hastaların tekrar tercih etme durumunda kalmaları halinde tercih etmeyebilecekleri ya da kararsız kalma oranının yüksek olması dikkat çekicidir. Hastaların büyük bir kısmı hastane hizmetlerinden yararlanırken bir problem yaşamadığını belirtmiş, problem yaşayanların yarısı, sorunlarının tatmin edici şekilde çözüldüğünü ifade etmiştir. Yeni bir müşteri kazanmanın mevcut müşteriyi elde tutmaktan daha zor olduğu pazar şartlarında hastane yöneticilerinin memnun olmayan küçük kesim için de çözümler bulması gerektiği düşünülmektedir. Araştırmanın önemli sonuçlarından biri tekrar bu hastaneyi tercih etmeyenlerin oranı ile başkalarına tavsiye etmeyeceklerin oranının eşit olması. İletişim yollarının çok geniş olduğu günümüzde bir tek hastanın bile memnuniyetsizliğinin öneminin olduğu açıktır. Özellikle hizmet üretimi yapan sağlık kurumları için hasta memnuniyeti en etkili tanıtım yollarından biridir. Hastalar için hastaneye güven duygusunun hastane tercihinde en başta gelen nedenlerden biri olması hastaneleri diğer işletmelerden ayıran bir özelliktir. Sağlık kurumlarının tercih edilmesinde güven duyulan insanların tavsiyeleri o kurumları tercih etmedeki en önemli nedenlerden biridir. Ayrıca kamu kurumlarından hizmet alan hastalar herhangi bir ücret ödememektedir. Bu nedenle hizmet aldıkları kurumu değiştirmede ekonomik açıdan bir tereddüt yaşamazlar. Ayrıca özel hastanelerinde geçmişe oranla yüksek kaliteli hizmeti daha düşük fiyatla sunuyor olmaları hastalar için önemli bir tercih nedeni olarak ortaya çıkmaktadır.

Sorulara verilen cevapların ortalamaları genel olarak yüksektir. Fakat faktörlere göre hastanenin fiziksel özellikleri, araç gereç ve donanımın modernliği ve yemeklerden memnuniyetin düşük olduğu görülmektedir. Hastaların aldıkları hizmetleri değerlendirmelerinde hastanenin otelcilik hizmeti olarak sunduğu hizmetlerden diğerlerine oranla daha az memnun oldukları görülmektedir. Yeni bir hizmet binasına taşınacak olmasının hastanenin fiziksel koşullarında iyileştirme faaliyetlerini bir miktar geride bıraktığı düşünülmektedir. Ayrıca hastanede yatan hastaların servise geldiklerinde servisin imkânları konusunda yeterli bilgiye sahip olmadığı görülmüştür. Hastalar hastanede ihtiyaç duyacağı lavabo, tuvalet, sıcak-soğuk su ve mutfak gibi birimlerin yerleri ya da varlığı hakkında bilgi sahibi değildir. Hastanede çalışan hemşireler ve diğer çalışanlara ait yüksek bir memnuniyet vardır. Hem çalışanların iş yeterliliği hem de

istekliliği konusunda hasta memnuniyet ortalamaları yüksektir. Hemşirelik hizmetleri ile ulaşılabilirlik, iletişim ve anlayış faktörünün altındaki tüm çalışanlardan memnuniyet arasında yüksek bir korelasyon mevcuttur.

Hastaneden hizmet alırken bir problem yaşamayan hastaların memnuniyeti diğer hastalara göre daha yüksektir. Başkalarına tavsiye edecek olan hastaların memnuniyeti tüm faktörler için yüksektir. Başkalarına tavsiye etmeyecek hastaların hizmet kalitesinden memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Hastaların hizmetlerin kalitesini değerlendirmeleri cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre değişmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Hastaların yaşlarına ve öğrenim durumlarına göre ulaşım, iletişim ve anlayış, yemek ve hemşirelik hizmetlerini değerlendirmede farklılıklar vardır. Öğrenim düzeyi düşük ve ileri yaştaki hastaların genel olarak diğer hastalara göre hizmet kalitesinden daha memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Personele ilişkin hasta memnuniyetinin yüksek olması personelin ödüllendirilmesi ve bu yol ile daha fazla teşvik edilmesi sağlanabilir. Eğitim düzeyi yüksek hastalarda da bu düzeyin daha iyileştirilebilmesi için personele eğitim verilmesi düşünülebilir. Personel eğitiminin artırılması ile hasta memnuniyeti daha fazla artırılabilir. Hastanenin daha modern araç gereç ve donanıma sahip olması ve fiziksel imkânlarının iyileştirilmesi gerekmektedir.

Bu çalışma bir kamu kurumu olan devlet hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Diğer araştırmacıların çalışmalarını özel bir hastane, üniversite hastanesi ya da bu hastanelerin karşılaştırılması yolu ile yapılması farklı sonuçların elde edilmesini sağlayabilir.

KAYNAKÇA

BOSTAN, Sedat, Taner Acuner ve Gökhan Yılmaz (2007); "Patient (customer) Expectations in Hospitals", *Health Policy*, No 82, pp. 62-70.

CHOİ, Kui-Son, Woo-Hyun Cho, Sunhee Lee, Hanjoon Lee and Chankon Kim (2004); "The Relationships Among Quality, Value, Satisfaction and Behavioral İntention in Health Care Provider Choice: A South Korean Study", *Journal of Business Research*, No 57, pp. 913-921.

COŞKUN, Selim (2003); "Toplam Kalite Yönetimi ve Yönetim Teorisi", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 36, Sayı 4, ss. 55-69.

EMHAN, Abdurrahim, Yasin Bez ve Ömer Dülek (2010); "Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri", *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt 37, Sayı 3, ss. 241-247.

FOTOPOULOS, Christos V., Evangelos L. Psomas and Fotis K. Vouzas (2010); "Investigating Total Quality Management Practice's Inter-Relationships in ISO 9001:2000 Certified Organisations", *Total Quality Management*, Vol. 21, No 5, pp. 503-515.

GÜLMEZ, Mustafa (2005); "Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama", *C.Ü.İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, ss. 147-169.

KARABULUT, Kerem ve Şükrü Yapraklı (2001); "Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Kalite Düzeyinin Belirlenmesi, Erzurum'da bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1-2, ss. 117-130.

LAMBERTI, Lucio and Giuliano Noci (2010); "Marketing Strategy and Marketing Performance Measurement System: Exploring the Relationship", *European Management Journal*, No 28, pp. 139-152.

TÜZÜN, Başak (1994); "Toplam Kalite Yönetimi", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.

İŞGÖREN SESLİLİĞİ, NEDENLERİ ve BOYUTLARI: TEORİK BİR ÇERÇEVE

Yasin Şehitoğlu[1]

ÖZET

Bu çalışmada işgören sesliliği kavramının nedenlerine ve boyutlarına teorik bir çerçeve çizilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla öncelikle, işgören sesliliği kavramı tanımlanmış sonrasında ise işgören sesliliğine neden olan etkenler literatür kapsamında bir araya getirilmiş ve bu etkenler detayları ile açıklanmaya çalışılmıştır. İşgören sesliğinin nedenleri kadar bu sesliliğin boyutları da ilgili literatür kapsamında incelenmiştir. İşgören sesliliğinin boyutları; Kabul Edilmiş Seslilik, Savunma Amaçlı Seslilik, Örgüt Yararına Seslilik başlıkları ile verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İşgören Sesliliği, Kabul Edişmiş Seslilik, Savunma Amaçlı Seslilik, Örgüt Yararına Seslilik

EMPLOYEE VOICE, ITS REASONS and TYPES: a THEORETICAL FRAMEWORK

ABSTRACT

The aim of this study is to form a theoretical framework for the causes and types of the concept of “employee voice”. For this reason, the concept of “employee voice” has been described primarily, which has been followed by the compilation of the factors causing to “employee voice” within the scope of the literature, and these factors have been tried to be explained in details. The types of the “employee voice” as well as the reasons of it have been examined within the scope of the related literature. The types of the “employee voice” have been titled as Acquiescent Voice, Defensive Voice, Prosocial Voice within the article.

Keywords: Employee Voice, Acquiescent Voice, Defensive Voice, Prosocial Voice.

[1] Öğr. Gör. Dr., Gazi Üniversitesi Gazi Meslek Yüksekokulu, yasinsehitoglu@gazi.edu.tr

GİRİŞ

Seslilik ve sessizlik çalışmaları, bilim dalları arasında ahlak (etik) bilimi, psikoloji bilimi, iletişim bilimi ve sosyoloji bilimi gibi bilim dalları arasında çalışma konusu olmuştur. Bu bilim dalları içerisinde iletişim bilimi diğerlerinden önemli bir farkla ayrılmaktadır. Zira iletişim bilimi sesliliği ve sessizliği etkili iletişimin iki diyalektik bileşeni olarak tanımlamıştır. Bu tanımlama ile sessizliğin tam manasıyla açıklanabilmesi için seslilik kavramının da açıklanması gerekliliğinin önü açılmıştır. İletişim bilimine göre, seslilik ve sessizliğin her ikisi birden mevcut olmadığında etkili iletişim imkânsızdır. Çünkü hiç kimse birbirini dinleyemeyecek ve hatta iletişim kuramayacaktır. Bu bilim dallarının açıklamaya çalıştığı her iki kavramda günümüzde yönetim bilimleri tarafından çalışılmaya başlanılan kavramlar olmuşlardır. Örgütsel sessizlik ve örgütsel seslilik konularının odak noktası, "insanlar örgütsel ortamlarda, ne zaman ve neden sessiz kalmayı seçer ne zaman ve neden sesini çıkartmayı tercih ederler" sorusudur (Morrison and Milliken, 2003). Örgütsel sessizlik ve örgütsel seslilik çalışmaları bu odak nokta itibari ile iki alt başlıkta çalışılmıştır. Bunlardan ilki, işgören sessizliği diğeri ise işgören sesliliğidir (Morrison and Milliken, 2000; Pinder and Harlos 2001; Van Dyne vd., 2003; Briensfield, 2009).

Yurt içi akademik çalışmalarda özellikle işgören sessizliği kavramının üzerine durulduğu ancak işgören sesliliği kavramının yeterince çalışılmadığı görülmüştür. Her iki kavramda detayları ile incelenmeli ve bu inceleme eş zamanlı olmalıdır. Ancak bu haliyle örgütsel iletişimdeki ana sorunlara odaklanılabilecektir. Bu doğrultuda bu çalışma İşgören Sesliliği kavramının nedenlerini ve boyutlarını teorik bir çerçeve içinde ele alıp yurt içi literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

I. İŞGÖREN SESLİLİĞİ

İşgörenlerin iletişim davranışları çeşitli açılardan, değişik terminolojiler ile sınanmıştır. Buna göre, “işgören sesliliği” terimi, işgörenlerin çeşitli ifadelerini tanımlamak için kullanılmıştır. İşgören sesliliği, işgörenlerin işlerine olan memnuniyetsizliğinin bir ifadesi olarak tanımlanmıştır. İşgören sesliliği “Eleştirmekten ziyade geliştirmeye yönelik yapıcı bir tartışmayı vurgulayan destekleyici bir davranış” olarak tanımlanmaktadır (Brinsfield, 2009: 28 - 29). Yönetim literatürü, sesliliğe ait iki büyük kavramsallaştırma içerir. Birinci yaklaşım, seslilik terimini, işgörenlerin değişim için proaktif bir şekilde önerilerde bulunması bağlamında bir konuşma davranışı olarak tanımlar. İkinci yaklaşım ise seslilik terimini, karar alınırken işgörenlerin katılımını kolaylaştıran ve adalet muhakemesini artıran uygulanabilir prosedürlerin var olması olarak tanımlar. Literatürde birinci yaklaşım üzerinde durulmaktadır. Zira birinci yaklaşım, sesliliği bir örgütsel işlem olarak almaktan ziyade bir işgören davranışı olarak kabul etmektedir (Van Dyne vd. 2003: 1369).

İşgören sesliliğinin dört farklı ve etkili aktiviteyi kapsadığı iddia edilebilir: Birincisi, bireyin memnuniyetsizliğinin bir ifadesi (bu görüş Hirschman’ın 1970'te belirttiği ses görüşüyle örtüşmektedir.); ikincisi, sesliliğin, genellikle sendikalaşma ve toplu müzakere yollarıyla telafi edici bir idare gücü sunduğu müşterek örgütsel bir ifade; üçüncüsü,

yönetimin karar verme mekanizmasını destekleyen amacın iş etkinliklerini arttırmak olduğu kavramlaştırmayla örtüşen bir tür davranış ve dördüncüsü kurumun ve işgörenlerinin uzun dönemli mevcudiyetini sağlamaya yönelik karşılıklı ilişkilerin bir yansımasıdır (Brinsfield, 2009: 29 - 30).

Yönetim literatüründe konu ve sorunları seslendirmeyle ilgili bazı araştırmalar da mevcuttur. Bunlardan bazıları sessizlikle bir arada araştırma konusu yapılmaktadır. Konuşma formlarıyla (biçimleriyle) ilgili bazı kavramlar; üstleri etkileme, açıkça konuşma, ses çıkartma, ilkeli örgütsel muhalefet, muhbirlik, konu benimsetme ve sorumluluk almadır. Bu kavramlarından bazılarının kısa açıklamalarına yer vermek sesli kalma konusunu daha iyi anlamayı kolaylaştırabilir. Çünkü farklı konuşma formlarının (biçimlerinin) olmaması veya çok az olması durumunda örgütte sessizlik saltanatı devam edecektir (Çakıcı, 2007: 149). İşgörenlerin önemli örgütsel konularda ne zaman ve neden seslerini yükseltmeyi tercih ettikleriyle ilgilenen birçok araştırma vardır. İşgören sesi (ve ispiyonculuk üzerine yapılan çalışmalar) gibi çeşitli kaynaklardan edinilen deneysel bulgular, kişilik ve dürtüler gibi birey düzeyindeki unsurlar ile algılanan örgütsel ve yönetimsel destek, ses yükseltmenin algılanan riskleri, örgütsel normlar ve kurumsal normlar gibi örgütsel düzeydeki unsurların bireysel olarak işgörenlerin seslerini yükseltme kararlarını etkileyebileceğini göstermektedir (Huang vd., 2005: 460 – 461). Bir işgörenin veya bir işgören grubunun neden fikirlerini ifade ettiği veya neden konuşmayı tercih ettiğinin sebepleri aşağıda ele alınmıştır.

II. İŞGÖREN SESLİLİĞİNİN SEBEPLERİ

A. Üstleri Etkileme

Her çalışma ortamında ve her konuda bireyin çevresinde başka işgörenler ve en az bir yöneticinin varlığı söz konusudur. Bu anlamda birey örgüt içinde başkaları ve çoğunlukla birden çok yöneticiyle birlikte çalışmak, etkileşim içinde olmak zorundadır. Bu çerçevede irdelendiğinde, hiyerarşik düzeyleri ne olursa olsun, örgüt ortamında bireyler amaçları doğrultusunda, astları, üstleri ve müşterileri ile etkili bir iletişim sağlayacak ilişkileri kurmak, işletmek ve geliştirmek zorundadır. Örgütteki ast-üst ilişkileri yoğun, kesintisiz, karmaşık ve çift yönlü bir iletişim sürecidir. İletişimin bu çift yönlü niteliğinden hareketle etkileşim ortamımda astlarında üstlerini etkiledikleri en azından bu yönde çaba sarf ettikleri söylenebilir (Açıkalın, 1993:183). Çakıcı'nın Premeaux'un (2001) çalışmasından aktardığına göre, üstleri etkileme daha iyi hedeflerin seçimi ile kişisel veya örgütsel amaçları gerçekleştirmeyi kolaylaştıran taktik seçimi için astların temkinli bir girişimi olarak tanımlanmaktadır. Üstleri etkilemede, hiyerarşik zincir içinde daha güçlü kişilere ulaşmak hedeflenir (Çakıcı, 2007: 150).

B. Açıkça Konuşma

Açıkça Konuşma kavramını irdelemeden önce araştırmacılar için başka bir kuramı da irdelemek bütünsel olarak konuya farklı bir perspektif kazandıracaktır. Bu kuram söz eylem kuramıdır. Söz eylem kuramı, kişilerin inanç, amaç, isteklerine dayalı niyetlerine bağlı olarak edimsel anlam taşıyan sözcüklerin konuşucuyu ve dinleyiciyi eyleme geçiren etkilerini inceler. Dili matematiksel mantık çözümlemesi ile inceleyen dil felsefecilerinin

önerme anlamına doğrulanabilirlik değerlerine indirgemelerine tepki olarak her önermenin bir doğruluk değeri taşımak zorunda olmadığını belirtmiştir. Bir başka deyişle, bizler konuşurken yalnızca dünya hakkında bir takım gerçekleri, olguları dile getirmeyiz: Soru sorarız, emir veririz, rica ederiz. Yani, bazı sözcükleri kullanarak bir edimde bulunuruz. Öyleyse, bir şey söylemek aynı zamanda bir şey yapmaktır. Bir söz söylediğimizde aynı zamanda bir eylem gerçekleştirdiğimiz bu işleme söz eylem denir (Turan, 2011: 101)

Çakıcı'nın Premeaux (2001), Premeaux and Bedeian (2003), Detert and Edmondson (2005) and Edmondson ve Detert'ın (2005) çalışmalarından aktardığına göre; açıkça konuşma, bireyin işyeri sorunları ve alternatif yaklaşımlar hakkındaki fikir ve bakış açısını aleni bir şekilde beyan etmesidir. Açıkça konuşma, genel iş memnuniyeti duygusuna rağmen farklı yaklaşımlar önererek bir örgütün iç politikalarını, uygulamalarını ve prosedürlerini iyileştirme arzusundan kaynaklanır. İşle ilgili veya kişisel bir konuda yardım isteme, soru sorma, görüş paylaşma ve endişelerini açıklamayı da içerebilir. İşgörenler açıkça konuşmaya isteksiz olduğunda çok yaralı bilgilerden mahrum kalınabilir. Açıkça konuşma hem doğal hem de gerekli bulunur. Açıkça konuşmaya isteksizlik, genellikle olumsuz sonuçları konusunda duyulan endişelerle ilgilidir. Uluslar arası ileri teknoloji şirketi işgörenlerine yapılan nitel bir araştırmada popüler olmayan, rağbet görmeyen fikirlerde açıkça konuşanların bezdirildiği, küçük düşürüldüğü ve nadir de olsa işten çıkarıldığı inancının yaygın olarak belirtildiği görülmüştür. (Çakıcı, 2007: 150).

C. Konu Benimsetme

Çakıcının, Piderit and Ashfor'un (2003) çalışmasından aktardığına göre; açıkça konuşma işgörenlerin örgütsel fonksiyonları iyileştirme girişimidir. Fark, bu girişimin düzeyindedir. Konu benimsetme yönetsel sorumluluğa sahip bireylerin, örgütsel başarı için kilit önem taşıyan konular, gelişmeler ve eğilimlere dikkat çekme girişimidir ve stratejiktir. Konu benimsetme, bir konu sorun namına açıkça konuşma ve sessizliği bozmayla ilgilidir. Bununla beraber Çakıcı'nın Dutton vd.'nin (1997) çalışmasından aktardığına göre, Dutton vd.'nin yaptığı bir araştırmada, üst yönetime stratejik konuları gündeme getirip getirmemek "şartların elverişliliğine" ilişkin ip uçlarını değerlendirdikten sonra karara bağlanmaktadır. Orta kademe yöneticileri, üst yönetimin dinlemeye ve bir destekleme kültürüne gönüllü olmasını elverişli şartlar olarak belirtmiştir. Negatif sonuçlarından korku ve belirsizlik ise konu benimsetmek için elverişsiz şartların işareti olarak görülmektedir (Çakıcı, 2007: 150).

Ç. Sorumluluk Alma

Çakıcı'nın Premeaux'un (2001) çalışmasından aktardığına göre; sorumluluk alma yeni bir kavramdır ve açıkça konuşmaya benzemektedir. Sorumluluk alma, işin nasıl yapıldığıyla ilgili olarak fonksiyonel değişimleri başarıyla sonuçlandırmada istekli ve yapıcı çabaları içerir ve informal bir liderlik biçimi olarak görülebilir. Açıkça konuşmaya benzer şekilde, bir örgütün içsel fonksiyonlarını iyileştirmeyi amaçlar (Çakıcı, 2007: 150 - 151). Sorumluluk almaya fırsat sağlayan durumlar; örgütün kural ve prosedürlerini belirlemek ve bunlara uymak, sonuçları belirlemek (mantıksal sonuçlar) ve uyumu

sağlamak, kişisel davranışını değerlendirmek, kişisel gelişimini kaydetmek ve/veya değerlendirmek, kişisel davranışını düzeltmek için plan geliştirmek, gruplarla çalışmak, olarak ifade edilmektedir (Yurtal ve Yontar, 2006: 413). Çakıcı'nın Premeaux'un (2001) çalışmalarından aktardığına göre; açıkça konuşma fikir beyan etmeyle ilgiliyken, sorumluluk alma işlerin yapılma biçimini değiştirmeyi amaçlayan davranışsal çabalarla ilgilidir (Çakıcı, 2007:151). Temel iletişim becerileri, çatışma çözümü ve gereksinimleri dile getirme etkili bir şekilde sorumluluk almanın başlıca önkoşuludur (Yurtal ve Yontar, 2006: 414).

D. Ses Çıkartma

Kolarska and Aldrich (1980), Boroff and Lewin (1997), Premeaux (2001), Bowen and Blackmon (2003), Luchak (2003), Van Dyne vd. (2003) ve Hoffmann'ın (2006) çalışmalarından Çakıcı'nın aktardığına göre, ses çıkartma kavramı, Hirschman'ın 1970'de yayınlanan kitabında tatminsizliğe tepki olarak tanımlanmış, çıkma (exit) ve bağlılık (loyalty) kavramlarıyla birlikte inceleme konusu yapılmıştır. Haksız muamele ve tatminsizliklere karşı genel tepki, işte kalarak sesliliğini ortaya koyma veya işten çıkma şeklinde iken, işte kalarak sessizleşme veya işten çıkma biçiminde de görülebilmektedir. Sesliliğini ortaya koymak, işgörenlerin önlem alıcı bir şekilde değişim için önerilerde bulunması, örgütsel faaliyetleri etkileyebilecek fikirlerini gönüllü olarak açıklaması, yakınmalarını resmi yerlere iletme sıklığı gibi açıkça konuşma davranışını tarif etmek için kullanılan bir terimlerdir. Literatürde işgörenlerin sesliliği olarak da yer alabilen bu terim, işgörenlerin karar alma sürecine katılımını kolaylaştıran ve adil uygulama süreçlerinin varlığını betimlemek için de kullanılmaktadır. Ses çıkartmak, işten çıkmak veya konuşmaktan kaçınmak yerine, itiraz edilebilir meseleleri değiştirme girişimi olarak tanımlanmaktadır (Çakıcı, 2007: 151).

E. Muhbirlik

Premeaux'un (2001) çalışmasından Çakıcı'nın aktardığına göre; muhbirlik örgüt üyelerinin, işverenlerinin kontrolündeki kurallara aykırı, yasal olmayan ve ahlaki olmayan uygulamaları etkili olabilecek mercilere bildirmesidir. Muhbirlik mevcut örgütsel uygulamaların ahlaki olmadığına ve yasal olmadığına inanan işgörenler tarafından başlatılır. Dolayısıyla örgütsel sonuçları ne olursa olsun muhbirlik, örgüt ötesi ilgi duyulan gayeler için yapılır (Çakıcı, 2007: 151). Vicdani sorumluluk bu gayenin başında gelir. (Çakıcı, 2007: 151).

F. İlkeli Örgütsel Muhalefet

Bazı araştırmalar göstermedir ki; örgütler genellikle eleştiri ve muhalif düşüncelere hoşgörüsüzdürler (Milliken vd. 2003:1455). Premeaux'un (2001) çalışmasından Çakıcı'nın aktardığına göre; ilkeli örgütsel muhalefet işgörenlerin örgütsel statükoyu protesto etmek ve/veya değiştirmek için mevcut politika veya uygulamaya bilinçli karşı duruş çabası olarak tanımlanmaktadır (Çakıcı, 2007:152). Bazı araştırmalarda, muhalefet taraflar arasındaki ilişkinin uzlaşmama noktası olarak tanımlanmaktadır (Üngören, 2008: 888). Nemeth and Nemeth-Brown'un (2003) çalışmasından Çakıcı'nın aktardığına göre; insanlar muhalefet ettikleri takdirde cezalandırılacaklarına inanırlar. Deneysel araştırmalar azınlıkta kalan insanların, zihinleri değiştirilmesi gereken hedefler haline

geldiğini göstermekte, bu başarılamadığı takdirde, bu kişiler reddedilmekte ve dışlanmaktadır. Birey, üstü ile muhalefet halinde ise, bu durumun daha şiddetli yaşanacağı söylenebilir. Örgütsel ortamlarda, belirtilen farklı görüşlerin, ya nafile ya da tehlikeli olduğu paylaşılan bir anlayıştır. (Çakıcı, 2007: 152).

Sesliliği bir işgören davranışı olarak kabul eden literatür incelendiğinde, kavramı daha da derinleştirebilmek adına iki önemli noktanın öne çıktığı görülür. Birincisi, literatür işgören sesliliği davranışlarını tanımlamak için bir terimler çeşitliliği içermektedir. Muhtemelen en iyi bilineni, ÇSSİ (çıkış, seslilik, sadakat ve ihmal) [EVLN (exit, voice, loyalty, and neglect)] çerçevesinin bir parçası olan seslilik çalışmasıdır. Buna ek olarak, ÇSSİ çerçevesi dışında, özel olarak seslilik (proaktif[2] ve yapıcı bir şekilde harekete geçen kasıtlı konuşma davranışı) üzerine yoğunlaşan araştırmalarda bir artış söz konusudur. Özel olarak seslilik etiketini kullanan bu araştırmanın yanı sıra literatürde, konuşma ve öneride bulunmayı vurgulayan seslilik benzeri kavramsallaştırmalar da mevcuttur. Bu şekildeki bir yapıda, yüksek standartları ifade etmek, diğerleriyle rekabet etmek ve değişim için önerilerde bulunmak bağlamında yapıcı ve proaktif bir seslilik olarak tanımlanan taraftarlık katılımıdır. Örgütsel kural ve normlara ait parametrelerde meydana gelen anlaşmazlıkların proaktif ifadesi Yenilikçi muhalefet olarak da tanımlanmıştır. Özetlersek; bu yapılar her ne kadar 'seslilik' ile adlandırılmasalar da; fikir, bilgi ve düşüncelerin, örgüte işbirliğine dayalı yardımlar yapmak adına olumlu güdülerle ifade edilmesine işaret etmektedirler. Bu nedenle onlar; proaktif, olumlu ve diğer-merkezlidirler (Van Dyne vd., 2003: 1369 - 1370). Açıkçası, işgören sesliliğinin kesin tanımı hala tartışmaya açık vaziyettedir. Pratikte, pek çok farklı kalıpta incelenebilir ve daimi literatür bu farklılığı geniş biçimde yansıtmaktadır. Ses tabanlı davranışların yukarıda belirtilen bütün şekilleri, işçi sesliliğinin şekilleri olarak düşünülebilir; bunlar işçinin kendini yüksek sesle ifade etme davranışını içerir ve öncelikle konuşmaya sebep olan uyarıcının doğası ya da iletişimin altında yatan gaye sayesinde farklılık gösterir (Brinsfield, 2009: 30).

III. İŞGÖREN SESLİLİĞİNİN BOYUTLARI

Örgütsel sessizlik çalışmalarının dünya literatüründe iki temel kaynak üzerine yürüdüğünü söyleyebiliriz. Bunlardan birincisi buraya kadarda çalışmaları sıkça kullanılan Morrison ve Milliken'ın çalışmalarıdır. İkinci olarakta yine buraya kadar çalışmaları sıkça kullanılan Pinder ve Harlos'un çalışmaları gelmektedir. 2000 yılından bu yana sayıları çokta olmasa da birkaç bilim adamı bu çalışmaları güçlendirmiştir. Bu konuda yapılan literatür taramasında işgören sesliliği kavramının altında ele alınabilecek boyutlar bulunmaya çalışılmıştır. Yapılan incelemede özellikle Linn Van Dyne'nin çalışmaları dikkat çekmektedir. Linn Van Dyne, Soon Ang ve Isabel C. Botero'nun 2003 yılında yapmış oldukları çalışmalarında ve yine Chad Thomas Briensfield'in 2009 yılında

[2] Bilinçli veya bilinçsiz, sonu olumlu veya olumsuz olsun yeni koşullar oluşturmak yada mevcut koşulların seyrini değiştirmek için inisiyatif kullanma durumu.

yaptığı çalışmasından yararlanılarak 3 temel boyut ortaya konulmuştur. İşgören Sesliliği için bu boyutlar şunlardır;

- Kabul Edilmiş Seslilik
- Savunma Amaçlı Seslilik
- Örgüt Yararına Seslilik

A. Kabul Edilmiş Seslilik

Örgüt yararına seslilik ve savunma amaçlı seslilik gibi kabul edilmiş seslilik de iş ile ilgili fikir, bilgi ve görüşlerin bilinçli olarak ifade edilmesi temelindedir. Bu davranışı daha iyi betimleyebilmek adına yönetim ve sosyal psikoloji literatürlerinden iki örnek verilebilir; "Abilene Paradoksu" ve "Çoğunluktan Habersizlik". Abilene Paradoksu; insanların uyum içerisinde iletişimde bulundukları ve fakat iletişime kendi düşüncelerini dâhil etmek adına zaman veya çaba sarf etmedikleri durumları tanımlar. Klasik Abilene Paradoksu örneği şöyledir; hiç kimse Abilene'e kadar 53 millik yolu (havasız arabada yolculuk, kötü bir kafeteryada yağlı yiyecekler yemek) gitmek istemiyordur, fakat hiç kimse konuşmuyor ve gitmek istemediğini söylemiyordur. Bu tatsız deneyimden geri döndükten sonra, her kızgın ve yılgın kişi yolculuk için bir diğerini suçlamaya çalışır. Hiç kimse gerçekten gitmek istemediği için, tekil olarak hiç kimse sorumlu değildir ve hiçbir birey suçlanamaz. Bunun yerine, her kişinin iletişime tam olarak geçmemedeki hatası ve rızası, grubun hiç kimsenin yapmak istemediği bir şeyleri yapmasına sebep olmuştur. Diğer örnekler olarak 'bana uyar' (daha iyi bir alternatif geliştirebilmek için zaman harcamayı istememek) ve 'sen nasıl düşünüyorsan' (sorunu çözmek adına sorumluluk almayı reddetmek) sözlerini buna dâhil edebiliriz. Kabul edilmiş sesliliğe ikinci bir örnek Çoğunluktan Habersizliktir. Çoğunluktan Habersizlik ilk olarak grup düzeyinde kavramsallaştırılmış olsa da, fikir kabul edilmiş seslilik kavramı ile benzerdir. Çoğunluktan Habersizlikte, her bir kimse sadece kendi perspektifinin farklılık yaratacağını zanneder ve dolayısıyla diğerleriyle aynı görüşü paylaşma yoluna gider. Aslında kimse hâlihazırdaki durumdan hoşnut değildir ve böylece grubun pozisyonu giderek artan bir şekilde aşırılaşır fakat bu durum üyelerin çoğunluğu tarafından tuhaf görünmektedir. Çoğunluktan Habersizlik kabul edilmiş sesliliğe benzer çünkü üye kendi düşüncelerinden çok hâkim fikri ifade eder, diğerleri bundan habersiz kalır ve grup hatalı zan ve bilgiler üzerinden kararlar alır (Van Dyne vd., 2003:1372-1374).

B. Savunma Amaçlı Seslilik

Savunma amaçlı sesliliği, örgüt yararına seslilikten ayırt eden karakteristik anahtar güdüdür. Örgüt yararına seslilik diğer merkezlidir ve özveri gibi işbirliğine dayalı güdüler temelinde gerçekleşir. Buna karşın savunma amaçlı seslilik öz-korumaya dayalıdır. Öz-korumacı davranışın; güvenli kararlar verme, düşük kişisel sorumluluk üstlenme ve sonuçları dış etkenlere bağlama tarafından karakterize edildiğini tespit etmişlerdir. Bu nedenle, eğer işgörenler sorunları tartışmanın bir sonucu olarak ceza gerektirici durumlardan korkuyorlarsa, tipik bir şekilde kendilerini korumaya yönelik savunmacı davranışlarla karşı tepki geliştireceklerdir. Bu, savunma amaçlı sesliliğin kullanımıyla

dikkat dağıtmaya çalışma ve diğerlerini suçlama gibi savunmacı tepkileri içerebilir (Van Dyne vd., 2003: 1371)

Bu bağlamda bu bölümde bireyin neden bir savunma güdüsü içine girdiğini burada ele almak gerekmektedir. İlgili literatürde konu ile bağıntılı olarak bireyin savunma mekanizmaları adı altında çalışmalar yapılmıştır. Savunma mekanizmaları doyurulmamış ihtiyaçların yarattığı iç gerilimlerden kurtulmak üzere, bazen bireyin kendini aldatmak pahasına başvurduğu davranış biçimidir. Savunma mekanizmaları çoğunlukla farkında olmadan kullanılır. Belli bir dereceye kadar kullanımının uyum sağlayıcı fonksiyonu vardır. Ancak aşırı kullanımı halinde savunma mekanizmaları kişilik yapısını kontrolü altına alarak çeşitli sorunlara yol açar. Bir durumda çoğunlukla birden fazla savunma mekanizması aynı anda kullanılabilir. Ancak bunlardan biri diğerlerine göre daha baskın olarak kendini gösterir. Savunma mekanizmalarının kullanımıyla çatışma tam olarak ortadan kalkmaz, birey kendini daha iyi hisseder, zaman kazanır. Ancak bununla birlikte gerçeklikten uzaklaşmaktadır. Başlıca Savunma mekanizmaları; bastırma, yadsıma (inkar etme) ve hayal kurma (düşlem), mantığa bürüme, yansıtma, ödünleme (telafi etme – taviz verme), karşıt tepki geliştirme, yüceltme, gerileme, özdeşim kurma (özdeşleştirme), yer - yön değiştirme, çarpıtma, diğerkâmlık (özgecilik), ketlenme, bölünme, ilkel idealleştirme, dışsallaştırma olarak sıralanabilir (Tanık, 2010: 225-226). Başlıca savunma mekanizmaları Tablo 1'de sırasıyla özet tanımları kullanılarak oluşturulmuştur.

Tablo 1: Başlıca Savunma Mekanizmaları

Bastırma	Bireye rahatsızlık veren, istenmeyen duygu, düşünce ve olayların bilinçaltına alınarak unutulmasıdır.
Yadsıma (İnkar Etme) ve Hayal Kurma (Düşlem)	Bireyin istemediği, rahatsızlık verici olay ve durumları yokmuş gibi davranması yani görmezden gelmesidir. Birey bazen söz ve davranışlarıyla, bazense düşlem yoluyla inkâr eder.
Mantığa Bürüme	Bireyin genellikle kişisel yetersizliklerinden kaynaklanan bir durum nedeniyle, gerçekleştiremediği istek ve amaçlarını, doğru gibi görünen fakat doğru olmayan nedenler üreterek mazur göstermeye çalışmasıdır. Birey bu sayede davranışlarını haklı gösterir ya da ulaşamadığı amaçlarına ilişkin hayal kırıklıklarını örtbas eder.
Yansıtma	Bireyin kendinde bulunan eksiklikleri, kusurları, başkalarında görmesi, başkalarına atfetmesidir. Yansıtma yapan bir kişi bazen kendi eksikliğinin gerekçesi olarak bir başkasını gösterir. Yansıtma yapan kişi bazen de kendisinde var olan bir olumsuzluğu direkt karşısındaki kişi ya da topluma yükler.
Ödünleme (Telafi Etme – Taviz Verme)	Bireyin kendisini eksik gördüğü bir alandaki durumunu, aynı ya da başka bir alanda üstün başarı göstererek örtmeye veya gidermeye çalışmasıdır.
Karşıt Tepki Geliştirme	Bireyin düşündüğünün tam tersini söylemesi ya da yapmak istediğinin tam tersini yapmasıdır.
Yüceltme	Bireyin toplum tarafından kabul görmeyen istek ve dürtülerini, kabul edilebilir, beğenilen alanlara yönelterek yaşamaya çalışmasıdır.
Gerileme	Bireyin doyuramadığı bir ihtiyacından kaynaklanan durum sonucu, içinde bulunduğu gelişim döneminden daha alt bir gelişim dönemine ait davranışlar sergilemesidir.
Özdeşim Kurma (Özdeşleştirme)	Bireyin yaşadığı başarısızlıklar ve yılgınlıklardan kaynaklanan eksikliklerini, içinde yaşadığı çevre tarafından kabul gören, takdir edilen, başarılı bir kişi ile kendini bir sayarak onun gibi olmaya çalışmasıdır. Özdeşim, belli bir kişiyle kurulabileceği gibi, sosyal topluluklar veya genel olarak örgütlerle de kurulabilir.

Yer - Yön Değiştirme	Bireyin yaşadığı bir duyguya neden olan şeye gösteremediği tepkisini, üzerinde egemenlik kurabileceği kişiye ya da nesneye yöneltmesidir.
Çarpıtma	Bireyin yaşadığı olumsuzluğun nedenini olduğu gibi değil, işine geldiği gibi anlaması ve bu şekilde değerlendirilmesidir.
Diğerkâmlık (Özgecilik)	Bireyin kendini hiçbir çıkar beklemeden başkalarına adamasıdır. Birey kendinden önce başkalarını düşünür.
Ketlenme	İstenmeyen durum ve çatışmalara karşı, egonun işlevlerinden bir kısmını bir süre durdurması veya sınırlandırmasıdır.
Bölünme	Bireyin çevresindeki insanları ya da kendisini bazen tamamen iyi, bazense tamamen kötü olarak algılamasıdır. Birey aslında her insanın iyi ve kötü yanları olabileceğini düşünememektedir.
Dışsallaştırma	Birey, kendisinden kaynaklanan başarısızlıkları dış nedenlere bağlar. Yansıtmadan farklı olarak, birey dış etmenlerin değiştirilemeyeceğine inanmaktadır.

Kaynak: Tanık, 2010: 226 – 232.

Tablo 1'de de görüldüğü üzere bireyin başlıca savunma mekanizmaları arasında yer alan davranış tiplerinden yadsıma, yansıtma, karşı tepki geliştirme, yer – yön geliştirme, dışsallaştırma başlıkları, işgörenin ortaya koyduğu savunma amaçlı seslilik ile yakından ilgilidir. İşgörenin istemediği, kendisine rahatsızlık veren olayın örgüt tarafından iyi tespit edilmesi ve çözüm aranması yadsımayı gösterirken, işgörenin kendinde var olduğunu düşündüğü eksikliklerin gerçekten olup olmadığının tespiti ve eğer bu eksiklikler gerçek ise bunların telafisi yolu yansıtmayı göstermektedir. İşgörenin düşündüğünün tam tersini yapması veya söylemesine neden olan alt sebeplerin doğru tespiti ile işgörenin düşündüğünü yapması ve söylemesi yolunda telkini yolu karşı tepki geliştirmeyi gösterirken, işgörenin kendisinden kaynaklanan başarısızlıkları dış nedenlere bağlaması, dışsallaştırmayı işaret etmektedir.

Bununla beraber eklemek gerekir ki, benzer bir şekilde, bir başka araştırmada; özürler, mazeretler ve yalanlamalar, seslilik tehdit edilme hissine karşı tepki olarak kullanıldığında geliştirilen öz-korumacı stratejiler olarak saptanmışlardır. Böylece, seslilik çeşitli savunmacı iletişimlere yönelik bir kendini koruma aracı olarak kullanılabilir (Diğer konulara odaklı fikirler öne sürmek veya dikkati başka insanların üzerine çekmek gibi). Bu davranışların hepsinin arkasında yatan ortak karakteristik "anahtar korkular ve beklenmeyen sonuçlardan" kendini korumaya yönelik olmalarıdır. Sesliliğin bu karakteristiklerinden hareketle savunma amaçlı sesliliği, iş ile ilgili fikir, bilgi ve görüşlerin korku temelinde ve kendini koruma amacıyla ifade edilmesi olarak tanımlanabilir (Van Dyne vd., 2003: 1371-1372).

C. Örgüt Yararına Seslilik

Seslilik üzerine literatürün büyük bir kısmı sesliliği olumlu-bilinçli bir davranış olarak konumlandırmaktadır. Sesliliğin bu diğer-merkezli formunu kabul edilmiş seslilik ve savunma amaçlı seslilikten ayırt emek için örgüt yararına seslilik terimi kullanılabilir.

Seslilik, durumu sadece eleştirmekten ziyade geliştirmeye yönelik bir güdü vasıtasıyla değişim-merkezli yorumların ifade edilmesini vurgulayan bir davranıştır. Daha özelde, örgüt yararına sesliliği iş ile ilgili fikir, bilgi ve görüşlerin işbirliği güdüleri temelinde ifade etmektir. Bu nedenle, seslilik davranışının bu özel tipi bilinçli, proaktif ve diğer-merkezlidir. Birincil odak noktası diğerlerine yani örgüte faydalı olmaktır. Örgüt yararına seslilik, bilinçli, proaktif olması ve çaba gerektirmesi bakımından örgüt yararına sessizlik ile benzerdir. Bu, bir örgüt tarafından yönlendirilmesine gerek olmayan, isteğe bağlı bir davranıştır. Bu nedenle örgüt yararına seslilik, tüm yöneticiler tarafından olumlu algılanmayabilir (Van Dyne vd., 2003: 1370-1371). Tablo 2'de sesliliğin özel tiplerine örnekler verilmektedir.

Tablo 2: Sesliliğin Özel Tiplerine Örnekler

İŞGÖREN GÜDÜSÜ	DAVRANIŞ BOYUTU
Kabul Edilmiş Serbest Davranış İtaat Temelinde Fark yaratamayacağı hissi	KABUL EDİLMİŞ SESLİLİK Destekleyici fikirlerin itaat temelinde ifade edilmesi Fark yaratamama düşüncesinden dolayı grupla aynı görüşü paylaşmak
Savunmacı Öz-korumacı Davranış Korku Temelinde Korku ve kişisel risk hissi	SAVUNMA AMAÇLI SESLİLİK Fikirleri, korku temelinde, dikkatleri başka yere çekerek ifade etmek Kendini korumak için başkalarına yönelik fikirler öne sürmek
Örgüt Yararına Diğer-merkezli Davranış İşbirliği temelinde Dayanışma ve özveri hissi	ÖRGÜT YARARINA SESLİLİK Sorunlara işbirliği temelinde çözüm önerileri sunmak Örgüt yararına değişim için yapıcı fikirler öne sürmek

Kaynak:Van Dyne vd., 2003: 1363

DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Genel olarak "iş ile ilgili fikir, bilgi ve görüşlerin bilinçli olarak ifade edilmesi" şeklinde tanımlanan işgören sesliliğinde öncelikle altı çizilmesi gereken nokta, işgörenlerin konuşma isteklerinin örgüt içerisindeki memnuniyetsizliklerinin dışa vurumu olduğudur. İşgörenin konuşma isteği, içerisinde bulunduğu topluluktan ayrı düşmeme, bireysel çıkarını düşünme veya mensubu olduğu örgütün çıkarlarını düşünme tiplerinden herhangi biri olabilir.

Bu çalışmanın sonuçlarına yönelik olarak iki noktaya odaklanabiliriz. İlk odak noktamız, seslilik çalışmalarının sessizlik çalışmaları ile beraber geliştirilmesi gerekliliğidir. Ancak yurt içi akademik çalışmalarda özellikle sessizlik kavramına yoğunlaşıldığı görülmektedir. Şu noktayı belirtmeliyiz ki; bir örgütte bir işgörenin neden konuşmadığını açıklayabilmenin en etkili yollarından biri de gerek bahsi geçen örgütte gerek bahsi geçen örgütün mensubu olduğu sektörde gerekse genel olarak bütün örgütlerde işgörenlerin neden konuştuklarını açıklayabilmektir.

İkinci odak nokta ise, seslilik çalışmalarında diğer örgütsel değişkenlerinde kullanılması gerekliliğidir. Çalışmamızda açıkça ifade edildiği gibi, işgören sesliliğinin kabul edilmiş seslilik ve savunma amaçlı seslilik boyutları, işgören ve işletme

performansına negatif şekilde yansıyabilmektedir. Bu boyutlar farklı örgütsel değişkenler kullanılarak işgören ve işletme performansına pozitif etki sağlayabilir ve verimlilik artabilir. Bununla beraber diğer örgütsel değişkenleri kullanarak kavramın diğer açıklayıcı yönleri de tespit edilebilir ve genel olarak örgütsel bilimlere katkı sağlanabilir. Bu sayede işletmeler performanslarını artırıcı gerekli tedbirleri de alabilirler.

Bunun yanı sıra örgüt yöneticilerinin de bu çalışmalara yönelmesi gerekmektedir. İşletmelerdeki üst düzey yöneticiler elde edecekleri bulguları kullanarak işgörenlerin ihtiyaçlarına dönük hizmet içi eğitim programlarını yoğunlaştırabilirler. Bu programlar aracılığı ile işgörenlerin; örgüt ikliminde kendilerini daha güvenli hissedecekleri, duygu ve düşüncelerinin önemli olduğunun bilincine varabilecekleri ve kendilerini daha değerli hissedecekleri çalışma ortamları sağlanmış olacaktır (Şehitoğlu and Zehir, 2010: 115). Böyle bir ortamda çalışan bireyin verimliliği artacaktır. Bundan sonraki çalışmalarda "İşgören Sesliliği" gerek büyük gerekse küçük ölçekli kamu ve özel sektör işletmelerinde ele alınmalıdır. Ayrıca bu çalışma sadece ticari işletmeler üzerinde değil, başta sivil toplum örgütleri, siyasal partiler, belediyeler, sendikalar olmak üzere tüm örgütler üzerinde yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

AÇIKALIN, Şule (1993) "Öğretmenlerin Okul Müdürlerini Etkileme Güçleri (Ankara İli Örneği)", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 9, s. 183 – 192.

BRINSFIELD, Chad T. (2009) "Employee Silence: Investigation of Dimensionality, Development of Measures, and Examination of Related Factors Dissertation", PhD Thesis, Ohio State University, Ohio – USA.

ÇAKICI, Ayşehan (2007) "Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri", Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16 (1), s.145 -162.

HUANG, Xu, VAN DE VLIERT, Evert and VAN DER VEGT, Gebren (2005) "Breaking the Silence Culture: Stimulation of Participation and Employee Opinion Withholding Cross-Nationally, Management and Organization Review, 1(3), November, pp. 459-482.

MILLIKEN, Frances J., and MORRISON Elizabeth Wolfe (2003), "Shades of Silence: Emerging Themes and Future Directions for Research on Silence in Organizations", Journal of Management Studies 40 (6) September, pp. 1564 – 1568.

MILLIKEN, Frances J., MORRISON Elizabeth Wolfe and HEWLIN Patricia E. (2003) "An Exploratory Study of Employee Silence: Issues That Employees Don't Communicate Upward and Why". Journal of Management Studies 40:6 September, pp. 1453 - 1476

PINDER, Craig C. ve HARLOS Karen P. (2001), "Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice, Research in Personnel and Human Resources Management", Volume 20, pp.331-369.

ŞEHİTOĞLU, Yasin and ZEHİR Cemal (2010). "The Analysis of Employee Performance in the Context of Employee Silence and Organizational Citizenship Behaviour in Turkish Public Institutions". Todaie's Review of Public Administration, 4 (4), pp. 95 - 120.

TANIK, Bülent (2010) "Gelişim Psikolojisi." Yedi İklim Yayınları, Ankara.

TURAN Ümit Deniz (2011) "Genel Dilbilimi II." T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Nu: 2429, Eskişehir.

ÜNGÖREN, Engin (2008) "Örgütsel Çatışma Yönetimi Üzerine Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(5) s.880 - 909

VAN DYNE, Linn, SOON, Ang and BOTERO, Isabel C. (2003) "Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs. Journal of Management Studies" 40-6, pp.1359-1392.

YURTAL, Filiz ve YONTAR, Alper (2006) "Sınıf Öğretmenlerinin Öğrencilerinden Bekledikleri Sorumluluklar ve Sorumluluk Kazandırmada Kullandıkları Yöntemler, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi", 15 (2), s. 411 – 424.

Hoca Dehhânî'yi Başkasının Şiirleriyle Tanımak: KEMÂL PAŞAZÂDE'NİN DEHHÂNÎ'YE ATFEDİLEN GAZELLERİ[1]

Mücahit KAÇAR[2]

ÖZET

Divan şiirinin ilk temsilcileri arasında yer alan Hoca Dehhânî'den ilk olarak M. Fuâd Köprülü, şairin 1 kasidesiyle 6 gazeline yer verdiği yazısında bahseder. Daha sonra 1947 yılında Mecdut Mansuroğlu, Fuat Köprülü'nün neşrettiği 6 gazele ek olarak 3 gazeli daha "başka şairlere ait olabilme ihtimallerinden" de bahsederek neşretmiş ve böylece Hoca Dehhânî'nin 9 gazeli olduğu kabul edilmiştir. Hikmet İlaydın, 1978 yılında "Dehhânî'nin Şiirleri" isimli yazısında, Mansuroğlu'nun neşrettiği bu üç gazelden "lezîz" redifli olanın Resmî'ye; "olur" ve "eyledi" redifli diğer iki gazelin de Kemâl Paşazâde'ye ait olduğunu ortaya koydu. Buna rağmen neredeyse bütün antoloji ve edebiyat tarihi çalışmalarında Kemâl Paşazâde'ye ait olan söz konusu iki gazel Hoca Dehhani'nin şiirlerine örnek olarak sunulmakta hatta bazı araştırmacıların bu iki gazeli şerh ve açıklama yoluyla Hoca Dehhani'nin şairlik kudreti hakkında birtakım tahlillerde bulundukları görülmektedir. Oysaki hem Kemâl Paşazâde Divânı'nın farklı nüshalarında hem de bazı şiir mecmualarında Kemâl Paşazâde'ye aidiyetleri kesin olarak gösterilen bu gazellerin dil ve üslup özellikleri bakımından da Hoca Dehhânî'nin şiirlerinden farklılığı açıkça görülmektedir. Bu Çalışma, İbni Kemâl'in Hoca Dehhânî'ye atfedilen gazellerine *yeniden* dikkat çekmeyi ve bundan sonraki çalışmalarda Hoca Dehhânî'nin kendi şiirleriyle değerlendirilmesini sağlamayı hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler: Dehhânî, Kemâl Paşazâde, Resmî, gazel.

Get to know Hodja Dehhânî Through Other Poet's Poems: KEMÂL PAŞAZÂDE'S ODES ATTRIBUTED to DEHHÂNÎ

ABSTRACT

M. Fuat Koprulu wrote the first articles about Hodja Dehhânî. In these articles, Dehhânî's 6 ghazels and 1 eulogy were published. Then in 1947, Mecdut Mansuroğlu published 3 ghazels referring to the "probability of belonging to other poets". In 1978, Hikmet İlaydın said that these ghazels do not belong to Dehhânî in an article named "Dehhânî's Poems". But nevertheless, the literary historians and researchers have showed these three ghazels as examples poems of Dehhânî. Two of these poems belong to Kemal Paşazâde and one belongs to Resmî. In this study, we examine Kemal Paşazâde's two ghazels that shown as belonging to Dehhânî's poet. In addition, we will try to draw attention to this widespread wrong and them is interpretation of Hodja Dehhânî.

Keywords: Dehhânî, Kemâl Paşazâde, Resmî, ode.

[1] Bu yazı daha önce Ordu'da 10-12 Mayıs 2012 tarihleri arasında Prof. Dr. Mehmed Çavuşoğlu anısına düzenlenen Uluslararası Klâsik Türk Edebiyatı Sempozyumunda sunulan bildiri metnin gözden geçirilmiş ve genişletilmiş halidir.

[2] Yrd. Doç. Dr., KTÜ Edebiyat Fakültesi, mukac80@gmail.com

GİRİŞ

Gazetelerde, Kültür ve Turizm Bakanı sayın Ertuğrul Günay'ın Hoca Dehhânî ile ilgili bir beyti yanlış yazan gazetecileri uyardığı ve düzeltme yapmalarını istediği şeklinde bir haber yayınlandı. Birçok gazetede ve internet sitesinde çıkan bu habere göre[3] sayın Ertuğrul Günay, Van ziyareti esnasında Hoca Dehhânî'den bir beyit okumuş ve gazeteciler de bu beyti

adalet ister ise mülkü hüzün abadan, eyle ki

padişahlar dağ ile mülkünü abad eyledi

şeklinde aktarmışlardır. Bunun üzerine Günay, düzeltme istemiş ve beytin doğrusunun

İsteriseñ milk-i hüsn âbâd ola dâd eyle kim

Pâdişâhlar dâd ile milkini âbâd eyledi

şeklinde olması gerektiğini söylemiştir. Kültürden sorumlu bir devlet bakanının bir divan şairinin beytinin aslına uygun olarak yazılması/öğrenilmesi hususunda gösterdiği bu hassasiyet takdire şayandır. Fakat sayın bakanın da çok beğendiği ve konuşmasında kullandığı bu beyit, gerçekte Hoca Dehhânî'ye mi aittir? İşte bu yazı ile Edebiyat tarihçileri arasında yanlış bilinen ve hatta 1943 ve 1978 yıllarında Fuat Köprülü ve Hikmet İlaydın tarafından doğrusu belirtildiği halde yanlışında ısrar edilen bu meselenin aydınlığa çıkması sağlanmak istenmektedir.

I. DEHHÂNÎ HAKKINDA BİLDİKLERİMİZ

Hayatı ve şiirlerinin sayısı hakkında çok az bilgiye sahip olduğumuz Dehhânî'nin elimizde bulunan tek kasidesine göre şâir Horasan'dan Anadolu'ya gelmiştir (Derdiyok, 1994: 62).

İşidüp adını şahum sefer kıldum bu iklime

İrişdüm yüzüni gördüm didüm zî-vech-i nûrânî.

Şairin hangi yıllarda yaşadığı hakkında elimizde kesin bilgi bulunmamaktadır. Dehhânî'yi ilim âlemine tanıtan M. Fuad Köprülü'nün tespitlerine göre şair, III. Alâeddin Keykubâd devrinde (1298-1302) Anadolu'ya gelmiş ve sultana intisap etmiştir (Köprülü, 1926: 4). Köprülü'nün bu görüşüne karşı çıkan Hikmet İlaydın kasidedeki bilgilerden hareketle Dehhânî'ninI. Alâeddin Keykubâd zamanında (1220-1237) yaşamış

[3] Kültür ve Turizm Bakanı Ertuğrul Günay, 13-14 Ekim 2012 tarihleri arasında gerçekleştirdiği Van ziyareti sırasında 'Mem u Zin' adlı oyunu büyük bir beğeniyle izlediğini belirterek, ardından yaptığı konuşmada Hoca Dehhani'den alıntıladığı dizelerin basında aslına uygun olmayan biçimde yer aldığını bildirdi. Günay, "Hoca Dehhani'nin 13. yüzyıldan gelen ve 'güzelliğinin ülkesi gelişmiş olsun istersen, adaletli ol ki, padişahlar ülkelerini adaletle geliştirdiler' anlamına gelen bu evrensel mesajı, basında yer aldığı şekliyle, 'adalet ister ise mülkü hüzün abadan, eyle ki padişahlar dağ ile mülkünü abad eyledi' değil, 'İster isen, mülk-ü hüsnün, abad ola, dad eyle kim, Padişahlar, dad ile mülkünü abad eyledi' olacaktır" dedi.www.haberciniz.biz/kultur-bakani-gunaydan-hoca-dehhani-dizelerine-iliskin-aciklama-1687622h.htm

olabileceğini ileri sürmüştür (İlaydın, 1974, 768). Çetin Derdiyok da bu kasideyi ele aldığı yazısında şiirin sunulduğu sultanın büyük ihtimalle I. Alâeddin Keykubâd olduğunu söylemektedir (Derdiyok, 1994: 61). Ömer Faruk Akün de, bir manzumesindeki ipuçlarından hareketle şairin 1361 tarihinde henüz hayatta olduğuna dikkat çekmektedir (Akün, 1994: 425).

Dehhânî'nin şiirlerine *Mecmûatü'n-nezâir* (Canpolat, 1982, 26-28, 32-33, 42, 54-55, 133-34) ile *Câmiu'n-nezâir* gibi önemli nazire mecmualarında rastlanmaktadır. Ayrıca Şeyhoğlu Mustafâ'nın *Kenzü'l-küberâ*'sında kendisinden "merhum Hoca Dehhânî" şeklinde bahsedilmekte ve "Benim ol hüma-yi devlet ki bu aşiyana geldim" mısraı alıntılanmaktadır (Yavuz, 1991: 144). Hatiboğlu'nun *Bahrü'l-hakâyık* isimli eserinde de şairin ismi ünlü Türk şairleri arasında sayılmaktadır. (Ertaylan, 1960: 111).

Bu bilgilere göre Hoca Dehhânî, I. Alâeddin Keykubâd (1220-1237) veya III. Alâeddin Keykubâd (1298-1302) devrinde yaşamış ve Ömer Akün'ün de işaret ettiği üzere 1361 yılında hayatta olmuş olabilir. Bütün bu bilgiler tahminlere dayanmaktadır. Elimizdeki tek kesin bilgi, Şeyhoğlu Mustafâ tarafından 1401 yılında kaleme alınmış olan *Kenzü'l-küberâ*'da geçen "merhum Hoca Dehhânî" ifadesidir (Yavuz, 1991: 144). Bu ifade, bahsi geçen üç tahmini de kapsamakta ve Hoca Dehhânî'nin 1401 yılından önce öldüğünü göstermektedir.

II. YANLIŞIN YAYGINLAŞMA SÜRECİ

Kadı Burhaneddin ile bir silsile içinde incelenen Ahmedî, Şeyhî gibi şairlerin hiçbirisinin dilinde Hoca Dehhânî'nin dil ve üslup akıcılığı görülmez. Hoca Dehhânî'ye atfedilen bu gazel, "İbni Kemâl Dîvanı içinde Kemâl Paşazâde'nin şiirleri arasında yer almaktadır. Yaygın olarak Dehhani'ye ait gösterilen gazelin bu Divan'da yer alması şaşırtıcıdır. İlk bakışta müstensih hatasına bağlanacak bu durum, derinlemesine bir araştırma ile farklı nüsha ve mecmualarda da gazelin Kemâl Paşazâde'ye ait olduğu görüldüğünde başka bir boyuta taşınır. Fuat Köprülü ve Hikmet İlaydın'ın yukarıda işaret edilen yazıları bu boyutu da açıklığa kavuşturur.

Aslında meselenin çıkış noktası, Mansuroğlu'nun bu şiirlerde geçen "dehânı" kelimesini "Dehhânî" olarak okumasından ve şiirlerinde mahlas kullanmayan Kemâl Paşazâde yerine bu şiirlerin Dehhânî'ye ait olduğunu iddia etmesidir. Günümüzde de bu gazellerin ısrarla Hoca Dehhânî'ye ait gösterilmesi aslında tamamen Mecdut Mansuroğlu'nun kendi hatasında ısrar etmesinin bir neticesidir. Aşağıda bu hatanın edebiyat dünyasına mal olma süreci kronolojik olarak aktarılmıştır.

M. Fuad Köprülü, 1926 yılında kendisinde bulunan bir şiir mecmuası ile Ömer bin Mezîd'in *Mecmûatü'n-nezâir*'i ve Hacı Kemâl'in *Câmiu'n-nezâir*'inden faydalanarak Hoca Dehhânî'nin bir kasidesiyle altı gazelini yayınlamıştır (Köprülü, 1926). Ardından 1942 yılında Mecdut Mansuroğlu, İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi'nde bulunan bir nazireler mecmuasında yer alan üç gazeli, son beyitlerindeki ''dehânı'' kelimesinin "Dehhânî" mahlasının vezin gereği değiştirilmiş şekli olabileceği düşüncesiyle Dehhânî'nin şiirleri arasına katmıştır. Bu iddianın yanlış olduğu yine Köprülü tarafından ortaya konmasına rağmen (Köprülü, 1943: 396), Mecdut Mansuroğlu bu üç gazeli

Dehhânî'nin diğer şiirleriyle birlikte neşretmiştir (Mansuroğlu, 1947). En son Hikmet İlaydın 30 sene sonra yani 1978 yılında bu üç gazelden birinin XV. asır şairlerinden Resmî'ye, diğer ikisinin de Kemâl Paşazâde'ye ait olduğunu tespit etmiştir (İlaydın, 1978).

Mecdut Mansuroğlu'nun belki de Fuat Köprülü'nün eleştirisinden sonra 1947 yılında "başka şairlere ait olabilme ihtimallerinden" de bahsederek neşrettiği 3 gazelle birlikte edebiyat tarihçileri ve araştırmacıları arasında Hoca Dehhânî'nin 9 gazeli olduğu kabul edilmiştir. "Olur" ve "eyledi" redifli bu iki gazel, - Kemâl Paşazâde'ye ait oldukları 1978 yılında Hikmet İlaydın tarafından ortaya çıkarılmış olsa da- edebiyat tarihi ve antoloji yazarları tarafından Hoca Dehhânî'nin şiirlerine örnek olarak gösterilmiştir. Hatta bazı araştırmacıların bu iki gazeli şerh ve açıklama yoluyla Hoca Dehhânî'nin şairlik kudreti hakkında tahlillerde bulundukları da görülmektedir.

Herhangi bir polemik yaşamak ya da birilerinin hatasını vurgulamak amaçlanmadığı için burada bu çalışmaların hiçbirisine işaret edilmeyecektir. İsteyenler antoloji ve şerh kitaplarına veya internette kolayca ulaşabilecekleri bilimsel makalelere bakarak bu yanlışın nasıl ısrarla sürdürüldüğüne şahit olabilirler.

III. ŞİİRLER HAKKINDA BİRKAÇ NOT

Bu bölümde yazı boyunca işaret edilen gazeller sunulacak ve Mansuroğlu'nun bu gazelleri Hoca Dehhânî'ye ait gösterme sebeplerinin de çok da ikna edici olmadığı gösterilmeye çalışılacaktır. Kemâl Paşazâde ile Hoca Dehhânî'nin dil ve üslup özellikleri bakımından karşılaştırılması şüphesiz bambaşka bir çalışmanın konusu olabilir. Zaten bu gazellerin muhtevâ, dil ve üslup özellkleri bakımından Hoca Dehhânî'nin yaşadığı çağa göre çok üst seviyede olduğu şâirle ilgi tüm yazılarda görülebilmektedir.

Kemâl Paşazâde Divânı'nın nüshalarıyla[4] bazı şiir mecmualarında Kemâl Paşazâde'ye aidiyetleri kesin olarak gösterilen bu gazellerin dil ve üslup özellikleri bakımından da Hoca Dehhânî'nin şiirlerinden farklılığı açıkça görülmektedir. Burada asıl dikkat çeken mesele, bazı bilimsel çalışmalarda edebiyat tarihimizdeki bu yanlışlığı düzelten Fuat Köprülü ve Hikmet İlaydın'ın bilimsel çalışmalarına da atıfta bulunulması fakat neticede Mansuroğlu'nun iddiasının doğru kabul edilmesidir. Bizim buradan çıkardığımız netice, edebiyatçılarımızın bu gazelleri Hoca Dehhânî'ye ait görme eğilimleridir. Çünkü en geç 14. yüzyılda yaşamış olduğu tahmin edilen Hoca Dehhânî'nin 16. yüzyıl dil özelliklerini gösteren bu gazelleri söylemiş olduğunu kabul etmek, aynı zamanda Türk Edebiyatı için de övücü cümleler söylemek için bir vesiledir. Nitekim birçok bilimsel çalışmada Hoca Dehhânî'nin bu gazelleri söyleyerek çağını aştığı, 200 yıl sonraki Türk edebiyatının müjdecisi olduğu şeklinde cümlelere rastlanmaktadır. Hâlbuki hem çağdaşı şairlerin şiir diline hem de Hoca Dehhânî'nin elimizde bulunan diğer 6 gazeline bakıldığında bu iki gazelin 14. yüzyılda (belki de 13. yüzyılda) yaşayan bir şaire ait olamayacağı açıktır. Zaten Hoca Dehhânî hakkında yazı kaleme alanların da ısrarla bu iki gazeli incelemelerine esas almalarının sebebi de bu gazellerin diğer 6 gazelle dil,

[4] Bu nüshalardan iki tanesi için bkz: Süleymâniye Kütüphanesi Beşir Ağa 134; İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi T 2921.

üslup ve estetik özellikler bakımından karşılaştırılamayacak kadar gelişmişlik göstermesidir. 1978 yılındaki yazısında bu şiirlerin Dehhânî'ye ait olmadıklarını ortaya koyan Hikmet İlaydın'ın, 1972 yılında Hoca Dehhânî hakkındaki bir yazısında bu gazeller için söyledikleri de dikkat çekicidir. İlaydın, Kemâl Paşazâde'ye ait olduğunu bilmeden ele aldığı aşağıdaki beyitte bu şiirlerin kendi dönemi için çok parlak olduğunu ifade etmektedir.

Nas getirdi hüsnünün da'vâsın isbât etmeğe

Ol ki yârin kaşını nun u gözün sad eyledi

> *Beytin temeli «nas getirmek» deyimidir. Nas (aslı nass), bilindiği gibi bir davayı bir iddiayı ispat etmek için getirilen (ortaya konan) kesin kanıttır (dogma): kimi ayetler, hadisler gibi. Beyitte nas sözcüğü iki bakımdan ele alınıyor:*
>
> *Yazılışı : çünkü nûn ve sad harfleri bir araya gelince nas okunur.*
>
> *Terim olarak anlamı: beyit, aynı zamanda «sevgilinin gözü ile kaşı onlarda tecellî eden tanrı güzelliğinin tartışılmaz kanıtıdır» anlamına geliyor. Kısacası sevgiliye bakanlar, yüzünde hem nas yazısını okuyorlar hem de bunun anlamını buluyorlar.*
>
> *İster şairin buluşu olsun ister başka bir kaynaktan alınmış olsun beyitte bir motifle bir temanın çağrışım zenginlikleri içinde böyle ustaca kaynaştırılması sonraki yüzyıllarda gelişen divan şiirinin daha Selçuklular çağında başarıyla uygulanmış bir ilkesini meydana koymaktadır* (İlaydın, 1972: 11).

Buna benzer ifadeler günümüzde de araştırmacılar tarafından zaman zaman dile getirilmekte ve bu iki şiirin Dehhânî ve devri için son derece üst seviyede estetik bir derinlik taşıdığı belirtilmektedir. Oysa Mansuroğlu'nun okumasını yeniden değerlendirmek için "eyledi" redifli gazelin mahlas beytine dikkatlice bakmak gerekecektir. Söz konusu "eyledi" redifli gazelin mahlas beyti aşağıdaki gibidir:

Aldayup aldı dehânı yoḳ bahâya cânumı

Sorana bir buseye aldum diyü ad eyledi

Bu gazel "Fâ'ilâtün Fâ'ilâtün Fâ'ilâtün Fâ'ilün" kalıbıyla yazılmıştır ve aruz gereği "Dehhânî" kelimesinin ilk hecesinde zihaf yapılması gerekmektedir. Bilindiği üzere şairlerin mahlasların son hecesindeki nisnet "î"sinde zihaf yapmak sıkça karşılaşılan bir aruz hususiyetidir. Fakat iyi bir şâirin en azından "Dehhânî" gibi ilk hecesi sessizle biten bir mahlasın ilk hecesinde zihaf yapması düşünülemez. Nitekim Dehhânî de eldeki diğer gazellerinin hiç birinde bu hataya düşmemiştir. Aşağıda şâirin diğer gazellerinin mahlas beyitleri ve aruz kalıpları verilmiştir:

mef‘ûlü mefâ‘îlü mefâ‘îlü fe‘ûlün

Bu resme ki Dehhânî durur şem gibi zâr,

Baştan ayağa hem yana payan ire umma.

mefâ‘îlün mefâ‘îlün mefâ‘îlün mefâ‘îlün

Söziyle gerçi Dehhânî güher kanı durur illa

Zer oldı işi çün virdi gönül sen sîm-sîmaya.

mefâ‘îlün mefâ‘îlün fe‘ûlün

Begüm Dehhânîye ölmezden öndin

Tabuna irmegün imkânı yok mı

mefâ‘îlün mefâ‘îlün mefâ‘îlün mefâ‘îlün

Cemâlün iy büt-i Çînî cihânı dutdı ser-tâ-ser

Nite kim Rum ilin şi’riyle bu gün dutdı Dehhânî

mefâ‘ilün fe‘ilâtün mefâ‘ilün fe‘ilün

Nice nedîm ü nice dost didi kumri bigi,

Yarinden ayru düşelden bu resme Dehhânî

mefâ‘îlün mefâ‘îlün mefâ‘îlün mefâ‘îlün

Degül mümkin ki gönülden öğütle çıkaram anı

Ağarmaz hîç Dehhânî yuyuban sûret-i Hindû

Bu mahlas beyitlerinde de görüleceği üzere Dehhânî, mahlasında en fazla son hecedeki nispet “î”sinde zihaf yapmıştır. Bu da Divan şiirinde sıkça karşılaşılan bir aruz uygulamasıdır.

Aşağıda ise Kemâl Paşazâde’nin söz konusu iki gazeliyle Resmî’nin Hoca Dehhânî’ye atfedilen “lezîz” redifli gazeli verilmiştir.

Fâ‘ilâtün Fâ‘ilâtün Fâ‘ilâtün Fâ‘ilün

1. Bir kadehle bizi sâkî gamdan âzâd eyledi
   Şâd olsun göñli anuñ göñlümi şâd eyledi
2. Bendeyidi bunca yıllar kaddine serv-i revân
   Toğrılıkla kullug itdügiçün âzâd eyledi
3. Hüsrev-i hūbân eden sen dilber-i şîrin-lebi
   Bî-sütūn-i aşk içinde beni Ferhâd eyledi.

4. Odile korkutma vâiz bizi kim la‘l-i nigâr
Cânumuz bizüm oda yanmağa mu‘tâd eyledi
5. İsteriseñ milk-i hüsn âbâd ola dâd eyle kim
Pâdişâhlar dâdile milkini âbâd eyledi
6. Nas getirdi hüsnünün da‘vâsın isbât itmege
Ol ki yârin kaşını nun u gözün sad eyledi
7. Aldayup aldı dehânı yok bahâya cânumı
Sorana bir buseye aldum diyü ad eyledi

Fâ‘ilâtün Fâ‘ilâtün Fâ‘ilâtün Fâ‘ilün

1. Gül yüzüñde hat belürse gözlerüm giryân olur
Hâle görünse kenâr-ı mâhda bârân olur
2. La‘lüñ içün gözlerüñ birbirine hançer çeker
Ol iki mest arasında korkaram kim kan olur
3. Gül budağı gibi gülşende salınsañ nâz ile
Karşuña başın salup serv-i revân hayrân olur
4. Zülfinüñ altında görmiş kūşe-i ebrūsını
Ebr içinde ol sebebden mâh-ı nev pinhân olur
5. Nice derc idem sıfat-ı hüsnüñi ben deftere
Gül yüzüñ vasfında şi‘rüm başka bir dîvân olur

Mef‘ūlü Fâ‘ilatü Mefâ‘ilü Fâ‘ilün

1. Vasf-ı lebinle şi‘rüm olur ser-be-ser lezîz,
Kim abı kand-i nâb-ı mükerrer eder lezîz
2. Kaddin nihâli gibi kanı bir nihâl kim
Şeftalu-yi lebin gibi vere semer lezîz
3. Şîrîn değil mi şuh gözün la‘lin ile kim
Bâdâmı kanda ise eder kand-i ter lezîz
4. Ehl-i niyâza nâzını az etme lutf kıl
Kim nâz-ı nâzenîn olur ey şive-ger lezîz
5. Şîrîn lebine ben nice cân vermeyem k’olur
Cân-ı aziz kişiye ey sim-ber lezîz

6. Yaşım görüp yüzüme niçün bakmaya habîb
   Âlemde kadr ile olur sîm ü zer lezîz
7. Zülfü bigi dehânı beyânın uzatma kim
   Resmî haber bilirsin olur muhtasar lezîz

DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Daha önce Fuat Köprülü ve Hikmet İlaydın tarafından vurgulandığı halde görmezden gelinen bir hususa yeniden işaret edilen bu yazıda Mansuroğlu'nun görüşünün geçersizliğine dikkat çekmek istenmektedir. Zira elde hiçbir tarihî vesika, kayıt vb. delil yokken ortaya atılan bir iddianın –üstelik aksi de ispat edilmişken- hâlâ doğruymuş gibi kabul edilmesinin yanlışlığı ortadadır. Bu yazının bir diğer amacı da Mansuroğlu'nun kendisinin de "başka şairlere ait olabilme ihtimallerinden" bahsettiği bu gazellerin Kemâl Paşazâde'ye ve Resmî mahlaslı bir şâire ait olduğunu gösteren Fuat Köprülü ve Hikmet İlaydın'ın söylediklerinin hiç dikkate alınmamasındaki ilmî garabeti gündeme getirmektir. Bu ilmî garabet, Fuat Köprülü'nün her söylediğinin muteber sayıldığı bir alanda, belki de doğruluğu en kolay şekilde ispatlanacak bir tespitinin hiç önemsenmemesi ve aksine Mansuroğlu'nun herhangi bir ilmî ve tarihî dayanağı olmayan iddiasının ise ısrarla doğru kabul edilmesinde yatmaktadır. Bu, belki de bazı edebiyat araştırmacılarının bilinçaltında "Dehhânî'yi Türk edebiyatının sonraki yüzyıllarda kavuştuğu estetik seviyeye iki yüz yıl öncesinden ulaşmış büyük Türk şâiri" sayma eğilimlerinin bir sonucudur. Bu büyük iddianın doğruluğu ancak Dehhânî'nin diğer gazellerinin de bu estetik seviyede olması sayesinde dillendirilebilir. Fakat ne yazık ki bunu dillendirenlerin hiçbiri şâirin kasidesini ve eldeki 6 gazelini ilmî incelemelerine esas almamaktadırlar. Bu bile aslında bu yazıda dile getirilenlerin neden ısrarla görmezden gelindiğini anlamaya yetmektedir.

Bu çalışma, bu garabetin vardığı boyutlara dikkat çeker ve şâir hakkındaki bu yaygın yanlış bilgi bundan sonraki çalışmalarda düzeltilirse amacına ulaşmış olacaktır.

KAYNAKÇA

Hikmet İlaydın (1972), "Anadolu'da Klasik Türk Şiirinin Başlangıcı", **Türk Dili**, Ankara, S. 247.

Hikmet İlaydın (1978), "Hikmet Dehhânî'nin Şiirleri'', **Ömer Asım Aksoy Armağanı**, Ankara, s. 136-76.

İ. Çetin Derdiyok (1994), "Hoca Dehhânî'nin Kasidesine Temâtik Bir Bakış", **Yedi İklim**, C.VIII, Sayı: 55, İstanbul, s.59-63.

İsmail Hikmet Ertaylan (1960), **Hatiboğlu Bahrü'l-hakâyık**, İstanbul.

Kemâl Yavuz (1991), **Şeyhoğlu Kenzü'l-küberâ ve Mehekkü'l-ulemâ**, Ankara.

M. Fuat Köprülü (1943), Anadolu Selçukluları Tarihi'nin Yerli Kaynakları'', **Türk Tarih Kurumu Belleten**, c. VII, nr. 27, Ankara.

Mecdut Mansuroğlu (1942), Anadolu Metinleri XIII. Asır II: Dehani'' **Türkiyat Mecmuası**, VII-VIII.

Mecdut Mansuroğlu (1947), **Anadolu Türkçesi (XIII. Asır) Dehhani ve Manzumeleri**, İstanbul.

Mustafa Canpolat (1982), **Ömer bin Mezîd Mecmû'atü'n-nezâir**, Ankara.

Ömer Faruk Akün (1994), "Divan Edebiyatı", **DİA**, C. 9, İstanbul.

KARS İLİ AĞIZLARINDA *"NASIL"* SORU ZARFI VE ÖLÇÜNLÜ DİLDEN AYRILAN ÖRNEKLERİ ÜZERİNE

Bahadır GÜNEŞ[1]

ÖZET

Bir dilin veya lehçenin ağızları, bağlı bulunduğu ölçünlü dilin ses, şekil ve söz varlığı temelinde farklılıkları gösterirken söz konusu dilin geçmişine yolculuk yapmak isteyenleri değişik seçenekleri olan verimli bir gezintiye çıkarır. Dolayısıyla ağızlarda bir dilin ölçünlü şeklinden ayrılan ancak ana dilin özelliklerine dayanan zengin bir içerik söz konusudur. Bu çalışmada Türkiye Türkçesi ağızlarının Doğu grubu içinde değerlendirilen Kars ili ağızlarında, Türkiye Türkçesinde "nasıl" olarak geçen zarfın aynı şekilde kullanılması, birtakım ses değişikliklerine uğramış şekli ile aynı işleve sahip farklı örnekleri üzerinde durulacaktır. Çalışmada Prof. Dr. Ahmet Bican Ercilasun'un *Kars İli Ağızları* adlı eserinde yer alan metinlerden yararlanılacaktır.

Anahtar Kelimeler: ağız, Kars, zarf, nasıl

THE USE of QUESTİON WORD "HOW" in KARS DİALECT and SOME EXAMPLES apart from the STANDARD USE of IT in LANGUAGE

ABSTRACT

A language or dialect in addition to depending on the standard language's sound, shape, and vocabulary make an efficient excursion which have different options who want to make the historical journey. Therefore, the dialects have rich contents differently as standard language. In this study Kars dialects which evaluated in Turkey-Turkish dialects in the eastern group analysed adverb of "how"and focused on sound changes which have the same function in different types. In the study Proffessor Ahmet Bican Ercilasun's the *Kars İli Ağızları* work's texts used to.

Key Words: dialect, Kars, adverb, how

[1]Arş. Gör. Karadeniz Teknik Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü, bahadir.gunes@hotmail.com

GIRIŞ

Türkiye Türkçesi ağızları, ülke sınırları göz önüne alındığında Türkiye Cumhuriyeti sınırları dâhilindeki alanları kapsamaktadır. Buna karşın ağız araştırmacıları tarafından sıkça tekrarlanan düşüncelerden biri, ağız sınırlarının idarî taksimatla birlikte düşünülmeyeceği, dolayısıyla ağızların kendisine özgü dil esasında birtakım sınırlarının olduğudur. Bu açıdan bakıldığında Türkiye'ye komşu ülkelerin sınırları içinde yaşayan Türklerin ağızları da Türkiye Türkçesi ağızları içinde değerlendirilebilir.

Türkiye Türkçesi ağız incelemeleri, değişik özellikleri içerecek biçimde birbirinden farklı konularda olabilmektedir. İnceleme konusu olan en önemli meselelerden biri de sınıflandırma çalışmalarıdır. Bugüne kadar Türkiye Türkçesi ağızları ile ilgili yerli ve yabancı birçok araştırmacı tarafından yapılmış sınıflandırma çalışmaları söz konusudur.

Türkiye Türkçesi ağızları ile ilgili dar ve geniş kapsamlı farklı tasnif denemeleri yapılmıştır. Bu tasnifleri yapan araştırmacılar arasında İ. Kunos, Ahmet Caferoğlu, G. Hazai, Piet Kral, Leylâ Karahan sayılabilir. Söz konusu sınıflandırma çalışmalarının ilki 1896 yılında İ. Kunos tarafından yapılmışken son ve en geniş kapsamlısı Prof. Dr. Leylâ Karahan tarafından kaleme alınmıştır. Karahan'ın önce doçentlik tezi olarak hazırladığı ve daha sonra Türk Dili Kurumu (TDK) yayınları arasında yayımlanan *Anadolu Ağızlarının Sınıflandırılması* (1996) adlı eseri, Türkiye Türkçesi ağızlarının tasnifi ile ilgili en önemli kaynak durumundadır.

Karahan, bu çalışmasında Türkiye Türkçesi ağızları üzerine o zamana kadar yapılan sınıflandırma denemelerinden bahsetmiş, daha sonra kendi sınıflandırmasını ortaya koymuştur. Buna göre Karahan (1996: 1-2), Türkiye Türkçesi ağızlarını Doğu, Batı ve Kuzeydoğu olmak üzere üç ana bölgeye ayırmıştır. Kars ili ağızları bu sınıflandırmada Doğu grubunun ikinci alt grubu içinde yer almıştır (Karahan, 1996: 58).

Bölge özelinde düşünüldüğünde Prof. Dr. Ahmet Bican Ercilasun, Kars ilinin de yer aldığı Doğu Anadolu ağızlarını kendi içinde sınıflandırmıştır (Ercilasun, 2007: 379-383). Ercilasun, bu çalışmada –o dönem bölge ile ilgili ağız çalışmalarının az oluşuna da vurgu yaparak[2]- Doğu Anadolu ağızlarının sınırları hakkında bilgi vermiş, bölge ağızlarının karakteristik özelliklerini göstermiş ve sınıflandırmada esas alınabilecek ölçütleri belirtmiştir.

[2] Bu çalışmanın ilk yayımlanma tarihi 1985'tir; Ercilasun, Ahmet B. (1985), "Doğu Anadolu Ağızlarının Sınıflandırılması", *Türk Kültürü Araştırmaları (İbrahim Kafesoğlu Armağanı)*, s. 219-223. Kars ili ağızları üzerine kitap, tez, makale ve bildiri olmak üzere birçok inceleme yapılmıştır. Bunların topluca ele alındığı bir çalışma olarak Karaşah vd. tarafından Kafkas Üniversitesi bünyesinde hazırlanan *Kars Bibliyografyası* adlı proje dile getirilebilir. Bu araştırmada Kars ili ile ilgili kaleme alınan çalışmalar folklor, dil ve edebiyattan biyoloji ve tarıma kadar geniş bir yelpazede kitap, makale, tez, rapor şeklinde niteliklerine göre ayrılarak değerlendirilmiştir. Ağız çalışmalarının da içinde yer aldığı Kars ilinin folklor, dil ve edebiyatına dair o zamana kadar ortaya konulan araştırmaların sayısı 361'dir. Karaşah, Zarife Ş. vd. (2009), *Kars Bibliyografyası*, (Ed. Mustafa Şenel), Elazığ: Emek Ofset Matbaacılık.

"*Nasıl*" Soru Zarfı ve Kars İli Ağızlarındaki Diğer Örnekleri

Türkçede genellikle isim kategorisi içinde değerlendirilen; bazı çalışmalarda bir sözcük türü olarak değil, dilsel görevi olan elemanlar olarak kabul edilen (Yener, 2007: 616-618) zarflar, "Bir fiilin, bir sıfatın veya bir zarfın anlamını zaman, yer, ölçü, nitelik, soru kavramları bakımından etkileyen kelime"lerdir (Türk Dil Kurumu [TDK], 2005: 2224). Burada zarfların geneli değil, soru zarfları içinde değerlendirilen "nasıl" zarfı üzerinde durulacağından diğer zarf türlerinden bahsedilmeyecektir.

Türkçede soru zarfları, "Bir fiilin anlamını soru yoluyla açıklayan zarf: *Nasıl, neden gelecek? Nereye gidecek?*" (TDK, 2995: 1795) şeklinde tanımlanmış ve örneklendirilmiştir. Türkiye Türkçesi ağızlarında zarflar, ölçünlü dildeki gibi veya birtakım ses değişikliklerine uğratılarak kullanılmaktadır. Bunun yanında bazı ağızlarda, ilgili ağız yöresinin kendisine özgü veya komşu ülke ağzı içinde değerlendirilebilecek zarf örneklerine de rastlanmaktadır. Bu durum, soru zarfı "nasıl"da da görülebilmektedir.

Bu çalışmaya konu olan Kars ili ağızları özelinde düşünüldüğünde de aynı durum söz konusudur. Buna göre Ercilasun'un anılan çalışmasındaki toplam 97 metin taranarak "nasıl" zarfının ölçünlü dildeki şeklinin aynısı (nasıl), ses düşmesine uğramış şekli (nası) ve yöre ağzının kendisine özgü örnekleriyle karşılaşılmaktadır : "ne teer, neje, henceri / hanceri".

"*Nasıl*" zarfının Kars ili ağızlarındaki kullanımı, söz konusu zarfın ölçünlü dildeki gibi veya ona yakın bir özellik göstermesi ve "nasıl" zarfının işlevini gören farklı kelimeler kullanılması olmak üzere iki şekilde ele alınabilir. Buna göre Ercilasun, anılan eserinde Kars yerli ağzı, Ardahan-Posof yerli ağzı, Hanak Türkmenleri ağzı, Kars Azerileri ağzı ve Kars Terekemeleri ağzı olmak üzere toplam beş ağız yöresi tespit etmiştir. Kars ili ağızlarında "nasıl" zarfının kullanımı, ilgili ağız yörelerine ait metinler dikkate alındığında farklılık göstermektedir.

Kars ili ağızlarının alt ağız gruplarından Kars yerli ağzına ait toplam 24 adet metinde "nasıl" zarfı, Türkiye Türkçesindeki şekliyle 4 yerde; kelime sonundaki "l" sesinin düşürülmesiyle meydana gelen "nası" biçimi ise 12 yerde tespit edilmiştir. Dolayısıyla mevcut verilerden hareket edildiğinde Kars yerli ağzında söz konusu zarfın "nası" biçiminin yaygın olduğu görülmektedir. İlgili kullanımlara dair birer örnek aşağıda gösterilmiştir:

Nasıl yapah? (Ercilasun, 2002: 161) " Nasıl yapalım?"

Nası yerleşdirim? (Ercilasun, 2002: 162) "Nasıl yerleştireyim?"

Kars ili ağızları içinde ikinci alt ağız grubu olan Ardahan-Posof yerli ağzında farklı kişilerden derlenmiş toplam 17 adet metinde "nasıl" zarfının ölçünlü dildeki biçimine (nasıl) rastlanmamıştır. Buna karşın bu zarftan "l" sesinin düşürülmesiyle oluşan "nası" şekli 1 örnekte görülmüştür;

Bėle nası ki seni ā göriyėrim ėle "Böyle, seni nasıl görüyorum, işte öyle" (Ercilasun, 2002: 241).

Kars ili ağızlarının üçüncü alt ağız grubu olan Hanak Türkmenleri ağzında "nasıl" zarfı, ilgili ağız grubuna ait toplam 7 ayrı metinde ölçünlü dildeki şekliyle (nasıl) 3 yerde tespit edilmiştir. Bu kullanıma dair bir örneği şu şekilde belirtmek mümkündür:

Nasıl atdımısa üş tene cansız ördek… "Nasıl attıysam üç tane cansız ördek…)" (Ercilasun, 2002: 260).

Ercilasun'un bölge ağzında alt ağız olarak değerlendirdiği gruplardan bir diğeri Kars Azerileri ağzıdır. Bu ağız grubuna ait toplam 30 ayrı metinde "nasıl" zarfı 5 yerde ölçünlü dildeki gibi (nasıl); 2 yerde de "nası" şeklinde tespit edilmiştir. İlgili kullanımlara dair birer örnek aşağıdaki biçimdedir:

Nasıl olabile men sennen yatam? "Benim seninle yatmam nasıl olabilir?"

Ey ana men elin çocuğunu nası atım? "Anne ben başkasının çocuğunu nasıl atayım?" (Ercilasun, 2002: 264, 318).

Kars Azerileri ağzında "nasıl" zarfıyla aynı işleve sahip farklı kullanımlar da söz konusudur. Bu soru zarfı, metinlerde bir defa tespit edilen, *ne teer* "ne tavır, nasıl?" şeklinde seslendirilerek ölçünlü dildeki "nasıl" soru zarfına karşılık gelen örnektir[3];

Ne teer oldusa bunun altınnan ağaş gopdu "Nasıl olduysa bunun altından ağaç koptu." (Ercilasun, 2002: 299).

Kars ili ağızlarının beşinci ve son ağız grubu Kars Terekemeleri ağzıdır. Bu ağız grubuna ait toplam 19 metinde "nasıl" zarfının ölçünlü dildeki şekli 2; ünsüz düşmesine uğrayan "nası" şekli ise 1 yerde tespit edilmiştir;

Bu öyü, bu eşiği bu ellerimnen nasıl gayırdım ki meydana çıhartdım.

"Bu evi ve çevresini ellerimle nasıl düzenledim ki ortaya çıkardım." (Ercilasun, 2002: 329).

Nası oynıyordun? "Nasıl oynuyordun?" (Ercilasun, 2002: 371).

Bunlara ek olarak Kars Terekemeleri ağzında "nasıl" zarfıyla aynı işleve sahip farklı biçimler de tespit edilmiştir. Bunlardan Azerbaycan Türkçesinde "nėce" şeklinde kullanılıp (Orucov vd., 2006: 466) bölge ağzında c > j değişikliğine uğramış biçimiyle "nėje" 1 örnekte; eski Oğuz Türkçesinde "kancaru (nasıl)" şeklinde olup[4] Türkçede

[3] Ercilasun'un (2002: 62) "ne tavır"dan geldiğini belirttiği "ne teer" soru zarfındaki değişimin, ne tavır > ne tevir > ne tevür > *ne teür > ne teer şeklinde bir aşamayı izlediği söylenebilir. Zira Ercilasun, söz konusu örneği "eşit ikiz ünlüler" başlığı altında değerlendirmiş ve bu ikiz ünlü oluşumunu -istisna teşkil etmekle birlikte- "v" ünsüzünün düşmesiyle meydana gelen ikiz ünlülerin içinde göstermiştir. Dolayısıyla başlangıçta "ne tavır" biçiminde olan soru zarfının zaman içinde önce ünlü incelmesine (a > e; ı > i), daha sonra "v" ünsüzünün etkisiyle yuvarlaklaşmaya (i > ü) ve ünsüz düşmesinin (v > ø) ardından ünlü düzleşmesine (ü > e) uğradığı söylenebilir.

[4] Ergin'in (2002: 262) eski Oğuz Türkçesinde "kancaru" şeklinde ve "nasıl" anlamıyla kullanılan bir zarf olarak değerlendirdiği kelime, Hacıeminoğlu (1984: 272) tarafından "kançaru" şeklinde ve "nereye" anlamıyla "soru edatları" başlığı altında ele alınmıştır. Banguoğlu (2004: 383) ise "kancaru" zarfını, "zamirsi zarflar" başlığı altında yönelme hâli eki almış soru zarfı olarak kabul etmiştir. Kars ilinin Arpaçay ilçesi ağzında "nasıl" anlamıyla "hancarı", "henceri" ve "nenceri" biçimlerinde de kullanılan (Olcay vd., 1998: 393,

kökünün *ha (*ka) zamirine dayandığı kabul edilen (Yavuzarslan, 1993: 309-320) ve yöre ağzında "henceri", "hanceri" şeklinde ortaya çıkan ifadeler ise sırasıyla 2 ve 1 örnekte görülmüştür;

İşde bunnar neje oldu? "İşte bunlar nasıl oldu?" (Ercilasun, 2002: 328).

Urusyadan henceri gelmişihse onu söyliyejem "Rusya'dan nasıl gelmişsek onu söyleyeceğim." (Ercilasun, 2002: 346).

Hanceri dedi? "Nasıl dedi?" (Ercilasun, 2002: 369).

DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Türkiye Türkçesi ağız araştırmalarında Doğu grubu ağızları içinde değerlendirilen Kars ili ağızları, ses bilgisi bakımından olduğu kadar söz varlığı ve kendisine özgü kelime türleri bakımından da zengin örnekler içermektedir. Bu çalışmaya konu olan "nasıl" soru zarfı ve bu zarf çerçevesinde incelenen farklı örnekler de bu kapsamda değerlendirilebilir.

Prof. Dr. Ahmet Bican Ercilasun'un *Kars İli Ağızları* (2002) adlı eserindeki toplam 97 adet ağız metninin taranmasına dayanan bu çalışmada, soru zarfı "nasıl"ın Türkiye Türkçesindeki şekli (nasıl) 14 örnekte tespit edilmiştir. Bu zarfın ünsüz düşmesine uğramış şekli olan "*nası*" ise 16 örnek üzerinde görülmüştür.

Bunlara ek olarak ölçünlü dilden farklı ve yöre ağzının kendisine özgü kullanımları da söz konusudur. Bu kapsamda değerlendirilebilecek olan *ne teer* "ne tavır, nasıl?", *neje* "nice", *henceri* / *hanceri* şeklindeki soru zarflarına dair örnekleri de yöre ağzında bulmak mümkündür. Türkiye Türkçesindeki "nasıl" soru zarfının aynı işlevli farklı biçimleri olan bu örneklerin hepsi anılan metinlerde en az birer örnekte görülmüştür.

Alt ağız gruplarına göre düşünüldüğünde Kars ili ağızlarında "nasıl" zarfı ve farklı türlerinin kullanımıyla ilgili ortaya çıkan tablo şu şekildedir:

Tabloya bakıldığında "nasıl" soru zarfının ölçünlü dildeki şekli (nasıl) en çok Kars Azeri ağzı ve Kars yerli ağzında tercih edilmiştir. Bunun yanında ölçünlü kullanıma yakın olan biçimi (nası) de en çok Kars yerli ağzında tespit edilmiştir. "nasıl" soru zarfıyla aynı işleve sahip standart dışı kullanım çeşitliliğinde ise başta Kars Terekemeleri olmak üzere, Kars Azerileri ağzı öne çıkmaktadır.

395) bu soru zarfının geçmişten bugüne kançaru > kancaru > kancarı > hancarı > henceri > nenceri şeklinde bir seyir izlediğini söylemek mümkündür. Zira yukarıda da belirtildiği gibi kaynaklarda (Yavuzarslan, 1993: 309-320) "kanca", "kançaru", "kanda", "kanı", "kaçan" gibi kullanımların kökünün *ka zamirine dayandığı, bunun da zaman içinde *ha şekline dönüştüğü ileri sürülmektedir. Bu açıdan bakıldığında başlangıçta "kançaru" şeklinde olan zarfın *ka > *ha değişmesiyle zamanla "hancarı" şekline dönüştüğü, Kars ili ağızları özelinde düşünüldüğünde de önce ünlü incelmesi ile (a > e; ı > i) "henceri" daha sonra da gerileyici, uzak, tam ünsüz benzeştirmesiyle (hn > nn) "nenceri" şeklini aldığı düşünülebilir.

Ağız Grupları	nasıl	nası	neje	ne teer	henceri	hanceri
Kars Yerli Ağzı	4	12	-	-	-	-
Ard.-Posf. Yerli Ağzı	-	1	-	-	-	-
Hanak Türkm. Ağzı	3	-	-	-	-	-
Kars Azeri Ağzı	5	2	-	1	-	-
Kars Terekeme Ağzı	2	1	1	-	2	1

KAYNAKÇA

BANGUOĞLU, Tahsin (2004), *Türkçenin Grameri*, (7. Baskı), Ankara: TDK Yayınları.

ERCİLASUN, Ahmet Bican (2002), *Kars İli Ağızları*, (2. Baskı), Ankara: TDK Yayınları.

ERCİLASUN, Ahmet Bican (2007), "Doğu Anadolu Ağızlarının Sınıflandırılması", *Makaleler*, (Yay. Hzl. Ekrem Arıkoğlu), Ankara: Akçağ Yayınları, s. 379-383.

ERGİN, Muharrem (2002), *Türk Dil Bilgisi*, İstanbul: Bayrak Yayıncılık.

GÜLENSOY, Tuncer; ALKAYA, Ercan (2003), *Türkiye Türkçesi Ağızları Bibliyografyası*, (2. Baskı), Ankara: Akçağ Yayınları.

HACIEMİNOĞLU, Necmettin (1984), *Türk Dilinde Edatlar*, İstanbul: Millî Eğitim Basımevi.

KARAHAN, Leylâ (1996), *Anadolu Ağızlarının Sınıflandırılması*, Ankara: TDK Yayınları.

KARAŞAH, Zarife Ş. vd. (2009), *Kars Bibliyografyası*, (Ed. Mustafa Şenel), Elazığ: Emek Ofset Matbaacılık.

KORKMAZ, Zeynep (2005), "Anadolu Ağızları Üzerindeki Araştırmaların Bugünkü Durumu ve Karşılaştığı Sorunlar", *Türk Dili Üzerine Araştırmalar II*, (2. Baskı), Ankara: TDK Yayınları, s. 199-221.

OLCAY, Selâhattin vd. (1998), *Arpaçay Köylerinden Derlemeler*, (3. Baskı), Ankara: TDK Yayınları.

ORUCOV, Eliheyder vd. (2006), *Azerbaycan Dilinin İzahlı Lüğeti*, C. III, Bakı: Azerbaycan Milli Elmler Akademiyası.

Türk Dil Kurumu (2005), *Türkçe Sözlük*, (10. Baskı), Ankara: TDK Yayınları.

YAVUZARSLAN, Paşa (1993), "Anadolu Ağızlarında *ha (*ka) Zamirinin Türevleri", *Türkoloji Dergisi*, XI-1, s. 309-320.

YENER, Mustafa Levent (2007), "Türk Dilinde Sözcük Türleri Tasnifi Sorunu Üzerine", *Turkish Studies*, C. II/3, Yaz, s. 606-623.