

*Ekim 2024*

# YÖNETİM VE ORGANİZASYON

ALANINDA ULUSLARARASI ÇALIŞMA VE DEĞERLENDİRMELER

EDİTÖR

DOÇ. DR. ÖZGE DEMİRAL

**Genel Yayın Yönetmeni / Editor in Chief • C. Cansın Selin Temana**

**Kapak & İç Tasarım / Cover & Interior Design • Serüven Yayınevi**

**Birinci Basım / First Edition • © Ekim 2024**

**ISBN • 978-625-6172-35-7**

**© copyright**

Bu kitabın yayın hakkı Serüven Yayınevi'ne aittir.

Kaynak gösterilmeden alıntı yapılamaz, izin almadan hiçbir yolla çoğaltılamaz.

The right to publish this book belongs to Serüven Publishing. Citation can not be shown without the source, reproduced in any way without permission.

**Serüven Yayınevi / Serüven Publishing**

**Türkiye Adres / Turkey Address:** Kızılay Mah. Fevzi Çakmak 1. Sokak

Ümit Apt No: 22/A Çankaya/ANKARA

**Telefon / Phone:** 05437675765

**web:** www.serüvenyayınevi.com

**e-mail:** serüvenyayınevi@gmail.com

**Baskı & Cilt / Printing & Volume**

Sertifika / Certificate No: 47083

YÖNETİM VE  
ORGANİZASYON  
ALANINDA  
ULUSLARARASI ÇALIŞMA  
VE DEĞERLENDİRMELER

Ekim 2024

Editör

DOÇ. DR. ÖZGE DEMİRAL



## İçindekiler

### Bölüm 1

#### **İLKOKUL ÖĞRETMENLERİNİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYİNE YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME**

*Mustafa ERBİR* .....1

### Bölüm 2

#### **STRATEJİK YÖNETİM PERSPEKTİFİNDEN İÇ GÖÇ**

*Nermin KİŞİ*..... 15

*Güven MURAT* ..... 15

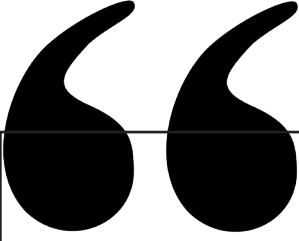
### Bölüm 3

#### **İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN 1. BASAMAK SAĞLIK HİZMETLERİNDEKİ YERİ**

*Neşe ERAY* ..... 31

*Belgin YILDIRIM* ..... 31





## *Bölüm 1*

### **İLKOKUL ÖĞRETMENLERİNİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYİNE YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME**

*Mustafa ERBİR<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, mustafaerbir@kayseri.edu.tr

## GİRİŞ

Öğretmenlik mesleği çoğu coğrafyada ve kültürde kutsal meslek olarak bilinir. Gelecek nesilleri yetiştiren, bilgi ile donatan öğretmenlerin çalışma şartları ne kadar iyi olursa topluma ve öğrencilerine faydaları o oranda yüksektir. Elbette dünya genelinde farklı ülkelerde öğretmenlerin çalışma şartları ve olanakları değişiklik göstermektedir. Ülkemizde öğretmenler genelde lisans derecesinde bir mezuniyete ve pedagojik formasyona sahiptirler. Öğretmenler okul öncesi, ilköğretim ve ortaöğretim düzeylerinde eğitim vermektedirler. Türkiye’deki ilköğretim ve ortaöğretim kurumları Millî Eğitim Bakanlığına bağlı ve bakanlığın belirlediği müfredata göre eğitim vermektedirler.

Bu araştırmada Kayseri ilinde bulunan ilkokul öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerine yönelik bir değerlendirme yapılmıştır. İlkokul seviyesinde öğretmenlik yapan bireylerin çalışma ortamları genel olarak 6-9 yaş arasında bulunan öğrenciler, veliler ve okul idaresinden oluşmaktadır. Meslek özel ihtisas gerektirdiğinden, belirli özelliklere ve niteliklere sahip olmayı gerektirir (Karataş, 2020). Öğretmenler öğrencilere “sorumluluk” ve “adalet” gibi önemli değerler öğretirler. Böylece, sosyal yaşamda iyi bir vatandaş olma bilincinin oluşumuna katkıda bulunurlar.

Eğitim faaliyetlerini de içine alan hizmet sektöründeki büyüme hızının artış göstermesi araştırma konusu olan “duygusal emek” kavramını çoğu alanda mesleğin vazgeçilmez ve yaygın bir değeri yapmıştır. Bu mesleklerin en önünde ise, daima öğrencilerle, idarecilerle ve öğrenci velileri ile ilişki içerisinde olan öğretmenlik mesleğinin bulunduğu düşünülmektedir (Begenirba ve Yalçın, 2012). Öğretmenler sahip oldukları toplumsal değeri koruyabilmek ve daha ileriye götürebilmek amacıyla özveri ile çalışmaktadırlar.

Öğretmenler ayrıca eğitim politikalarını geliştirmede paydaşlık, müfredat geliştirme ve okul yönetimi alanlarına da katkıda bulunurlar. Bu şekilde eğitim sistemini daha iyi yönetilebilir ve sürdürülebilirlik açısından önemli bir adımdır (Çelikten, 2005). Literatüre bakıldığında öğretmenler üzerinde çok sayıda araştırmanın yapıldığı görülmektedir. Ancak ilkokul öğretmenleri özelinde duygusal emek düzeyinin ele alındığı ulusal ve uluslararası bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu araştırma kapsamında birinci bölümde duygusal emek kavramı teorik açıdan ele alınmış, ikinci bölümde araştırma yöntemi ve bulguları ortaya konmuş ve üçüncü bölümde araştırma sonuçları değerlendirilmiştir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Duygusal Emek

Duygu kelimesi Latince “movere (hareket etme)” kökünden gelmektedir ve duygu; “mutluluk, üzüntü, korku, nefret ya da hoşlanma” gibi bilinci etki-



leyen, bilmeyi ve bilinçli irade durumunu fark etmeyi ayrıca bu farklılıkları birbirinden ayırmayı sağlayan bir durumdur (Akçay ve Çoruk, 2012). “Duygu” ve “emek” kavramlarından yola çıkarak, kişinin bilinçli olarak hareket ettiği iş yaşamının, iç dünyasında oluşan yansıması olarak ifade edilebilen duygusal emek kavramı, son dönemde araştırmacıların üzerinde durduğu bir kavramdır (Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). İnsanın duygularından bağımsız bir varlık olamadığı, özellikle iş yaşamında etkin ve verimli olabilmede duyguların büyük öneme sahip olduğu, hatta başarının temel şartlarından birinin de duygular olduğunu belirtmek gerekmektedir (Bağcı ve Bursalı, 2015: 73). Çünkü bir örgütü o örgütte çalışan bireyden ayrı tutmak imkansız olduğu gibi, insanları da duygularından ayrı tutmak oldukça zordur. İnsan var oldukça her zaman ve her yerde duygular var olacaktır (Özkan, 2013). Böylece insan ile duyguları birbirinden ayırmanın oldukça güç olduğu anlaşılmaktadır.

Duygusal emek “emotional labor” kavramı, ilk defa Hochschild (1983) tarafından “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitapta kullanılmıştır. Duygusal emek, çalışan bireyin çalışma ortamındaki duygularının kontrol altında tutulması olarak tanımlanmaktadır (Pala ve Tepeci, 2009). Özgün’e (2015) göre duygusal emek çalışanın kendisinden beklenen işi yaparken hissettiği, işin gerektirdiği ve üyesi olunan örgütün istediği duyguları dikkate almak ayrıca bu duyguları yönetebilmek ve bunların gerçekleştirilmesi amacıyla çaba harcamaktır. Beğernirbaş ve Meydan (2012) kavramı başkalarını anlayabilmek için gayret etme, başkaları ile duygudaş olabilme, bu hisleri şahsi hisler gibi hissedebilme şeklinde tanımlamışlardır.

Morris ve Feldman (1996) duygusal emek kavramını, bireyler arasında etkileşim süreçlerinde işyerinin arzu ettiği duyguları sergilemek için gayret etme, bunu planlama ve kontrol etme olarak tanımlamışlardır. Grandey (1999) ise kavramı tanımlarken duygu gösterim kurallarına vurgu yapmış ve duygusal emeği “hem duyguların hem de davranışların kurum amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesi” olarak tanımlamıştır. Tanımlardan yola çıkılarak ortak bir tanım yapmak gerekirse duygusal emek, çalışanın iş ortamının gerektirdiği davranışı sergilemesi ve bunun için gösterdiği çabalarıdır.

Duygusal emek davranışlarını sergilerken bireyin fiziksel güç kullanımında olduğu gibi duygularını da uygun şekilde ayarlanması gerekmektedir (Kaya ve Özhan, 2012). “Duygusal emek, çalışanların müşterilerle yakından ilişkiler kurulmasını gerekli kılan işlerde işin gereklerini sunabilmek için sarf etmek zorunda kaldıkları emek biçimidir ve duyguların dönüştürülmesini içermektedir” (Topateş ve Kalfa 2009: 425). Ashforth ve Humphrey (1993) kavramı “sosyal kimlik” kuramı içinde ele almış ve duygusal emeğin uygun duyguyu sergileme eylemi olduğunu belirtmiştir.

Çoğu zaman işletme yönetimi tarafından sınırları çizilen ve kontrol edilen duyguların ortaya konmasını ifade eden (Hochschild, 1983, Wharton, 1999) duygusal emek sergileme sürecinde, kişinin duygularını kontrol altında tutmasını bir emek sergileme olarak belirtmişlerdir (Byradley, 2010). Ashkanasy'a (2003) göre duygusal emeğin nasıl yönetileceğinin ve nasıl sergilenmesi gerektiğinin kurallarını "duygu kuralları" ve "gösteri kuralları" belirlemektedir. "Duygu kuralları" gerçek bir duruma karşı kişinin sergilediği davranışı belirleyen kurallarken "gösteri kuralları", kişilere nasıl davranılması gerektiği konusunda belirlenmiş kurallardır (Seçer, 2005). Doğası gereği gösteri kurallarının duygusal emek sürecinde daha fazla sergilenmesi gerektiği söylenebilir.

Duyguların doğrudan hissedilmediği durumlarda kişiler, "yüzeysel veya derinden rol yapma ve duygusal düzenleme" stratejilerini kullanmaktadırlar (Çukur, 2009). Yapılan bir bilimsel çalışmada okulda içinden gelen davranışları sergileyen, öğrencilere, iş arkadaşlarına ve yöneticilere samimi davranışlar gösteren öğretmenlerin, iş ortamında daha memnun oldukları görülmektedir. Buna karşın fazla duygusal emek gösteren kişilerin, iş hayatında "stres, iş tatminsizliği ve tükenmişlik" gibi kavramların daha sık bulunduğu görülmüştür (Polat, 2009). Öğretmenlik mesleğindeki duygusal emek düzeyi bu negatif durumları açıklamada önemli bir yer tutmaktadır (Çukur, 2009). Bu yüzden duygusal emek düzeyinin gereğinden çok yüksek olmasının negatif sonuçlar doğurabileceği düşünülmektedir.

Duygusal emek kavramı "Sahte duygular (faking emotions)", "derinlemesine eylem (deep acting)" ve "gizlenen duygular (hiding emotions)" olmak üzere toplam 3 alt boyuttan meydana gelmektedir (Brotheridge ve Lee 2003) ancak bu araştırmada bir bütün olarak duygusal emek düzeyi ele alınmaktadır.

## METODOLOJİ

Bu araştırmada öğretmenlik mesleğini icra eden kişilerin duygusal emek düzeyleri ele alınmaktadır. Araştırmanın amacı öğretmenlerde duygusal emek düzeyinin belirlenen değişkenlere göre farklılaşma durumunun belirlenebilmesidir. Bu araştırmada birincil verilerden yararlanılmış ve nicel araştırma tekniklerinden betimsel tarama deseni kullanılmıştır.

Araştırmada veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS programı ile analiz edilmiştir. Veriler normal dağılım sergilemektedir. Bundan dolayı araştırmada parametrik analiz yöntemleri kullanılmıştır. 5'li likert ölçeğinin kullanıldığı araştırmada istatistiki analizler %95 güven aralığında ve %5 hata payı ile hesaplanmaktadır. İki değişken arasında bir farklılaşmanın olup olmadığını belirleyebilmek için bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla değişken arasında bir farklılaşma olup olmadığını belirleyebilmek için ise tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

## Örneklem Grubu

Araştırma örneklem grubunu Kayseri ilinde bulunan kamu ve özel öğretim kurumlarında görevli ilkököl öğretmenleri oluşturmaktadır. Kayseri ilinde 2024 yılı Eylül ayı itibarıyla toplam 5479 ilkököl öğretmeni görev yapmaktadır (<http://www.kayseri.gov.tr/egitim-istatistikler>). Ana kütlelen örneklem seçim yöntemine göre araştırma örnekleminin en az 359 kişi olması gerekmektedir.

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq}, \quad n = \frac{5479 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5 \cdot 0,5)}{(0,05)^2 \cdot (5479-1) + (1,96)^2 \cdot (0,5 \cdot 0,5)} = 359.$$

Araştırmada toplam 350 öğretmene ulaşılmıştır. Seçilen örneklem grubunun ana kütleyle temsil edebilecek büyüklükte olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların frekans ve yüzde dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Kurum	Frekans	Yüzde
Kadın	202	57,7	Kamu	292	83,4
Erkek	148	42,3	Özel	58	16,6
Medeni Durum	Frekans	Yüzde	Sendika	Frekans	Yüzde
Evli	221	63,1	Var	185	52,9
Bekâr	129	36,9	Yok	165	47,1
Kıdem	Frekans	Yüzde	Sınıf	Frekans	Yüzde
0-5 Yıl	120	34,3	1. Sınıf	80	22,9
6-10 Yıl	106	30,3	2. Sınıf	92	26,3
11-20 Yıl	89	25,4	3. Sınıf	83	23,7
21 ve üzeri	35	10,0	4. Sınıf	95	27,1
<b>Toplam</b>	<b>350</b>	<b>100,00</b>	<b>Toplam</b>	<b>350</b>	<b>100,00</b>

Tablo 1’e göre katılımcıların %57,7’si kadın, %42,3’ü erkektir. Cinsiyet değişkenine göre dengeli bir dağılım olduğu görülebilir. Medeni durum değişkenine göre evli bireylerin oranı %63,1 iken bekâr bireylerin oranı %36,9 olarak hesaplanmıştır. Araştırmaya katılan bireylerin büyük bir çoğunluğu (%83,4) kamu kurumlarında çalışırken daha düşük oranda (%16,6) özel öğretim kurumlarında çalışmaktadır. Bu fark kamu kurumlarında çalışan öğretmen sayısının özel öğretim kurumlarında çalışanlardan çok daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Katılımcıların %52,9’u herhangi bir sendika üyeliğine sahip iken %47,1’inin sendika üyeliği bulunmamaktadır. Kıdem yılı değişkenine göre en yüksek katılım (%34,3) mesleğinin ilk beş yılında bulunan öğretmenler tarafından gerçekleştirilmiştir. En düşük katılım ise (%10) 21 yıl ve üzeri bir mesleki kıdeme sahip olan öğretmenler tarafından sağ-

lanmıştır. Okutulan sınıf değişkenine göre ise araştırmaya en yüksek oranda katılı (%27.1) dördüncü sınıfı okutan öğretmenler tarafından sağlanmıştır. Ancak sınıflar arası dağılımın dengeli olduğu görülmektedir.

### **Veri Toplama Aracı**

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Anket formu 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde “kişisel bilgi formu”, ikinci bölümde ise duygusal emek ölçeği kullanılmıştır.

“*Duygusal Emek Ölçeği*”: ölçek Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek toplam 9 madde ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek alt boyutları “Sahte Duygular” (3 madde), “Derinlemesine Eylem” (3 madde) ve “Gizlenen Duygular” (3 madde) olmak üzere 3 alt boyuttan meydana gelmektedir.

### **Araştırma Soruları**

Araştırmada betimsel tarama modeli kullanıldığı için mevcut durumun ortaya konması amacıyla araştırma soruları oluşturulmuştur. Araştırma soruları şunlardır:

Soru 1: Öğretmenlerin “duygusal emek” düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

Soru 2: Öğretmenlerin “duygusal emek” düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmakta mıdır?

Soru 3: Öğretmenlerin “duygusal emek” düzeyleri kuruma göre farklılaşmakta mıdır?

Soru 4: Öğretmenlerin “duygusal emek” düzeyleri sendika üyeliğine göre farklılaşmakta mıdır?

Soru 5: Öğretmenlerin “duygusal emek” düzeyleri kıdem yılına göre farklılaşmakta mıdır?

Soru 6: Öğretmenlerin “duygusal emek” düzeyleri sınıfa göre farklılaşmakta mıdır?

### **Güvenilirlik Analizi**

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik ve geçerliliği ölçek geliştirme sürecinde sağlanmıştır. Bu araştırmada toplanan verilere yönelik ayrıca güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan analiz sonucu Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi

Ölçek Adı	Madde Sayısı	Güvenilirlik Katsayısı ( $\alpha$ )
Duygusal Emek	9	0,776

Tablo 2'ye göre tüm ölçek ve her bir alt ölçek için  $\alpha > 0,6$  olarak hesaplanmıştır. Bu durumda ölçeğin güvenilirliğinin sağlandığı söylenebilir.

### Normal Dağılım Analizi

Araştırma kapsamında kullanılacak analiz yöntemini belirleyebilmek amacıyla normal dağılım analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Normal Dağılım Analizi

Ölçek	İstatistik	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Emek	0,89	350	0,000	-0,623 / 0,130	0,313 / 0,260

Tablo 3'e göre ölçeğin "basıklık ve çarpıklık değerlerinin" -1 ve +1 arasında olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre araştırma verilerinin "normal dağılım sergilediği" söylenebilir. Veriler normal dağılım sergilediği için araştırmada parametrik analiz yöntemleri kullanılmıştır.

### BULGULAR

Araştırmada kullanılan "betimsel tarama modeli" kapsamında araştırma sorularını cevaplayabilmek için belirlenen değişkenlere göre "duygusal emek" düzeyinin farklılaşma durumu analiz edilmiştir. Araştırma bulguları tablolar halinde verilmiştir. Duygusal emek düzeyinin cinsiyete göre farklılaşma durumu Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

Ölçek Adı	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Emek	Kadın	202	3,89	0,551	7,727	0,000
	Erkek	148	3,44	0,515		

Tablo 4'e göre öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Kadın katılımcıların puan ortalamaları  $\bar{x}=3,89/5$ , erkek katılımcıların ise  $\bar{x}=3,44/5$  olarak hesaplanmıştır. Bu farklılaşma istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşmadır ( $p=0,000$ ;  $p<0,05$ ). Daha genel bir ifadeyle ilkökul öğretmenleri özelinde kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlerden daha yüksek bir duygusal emek düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Duygusal emek düzeyinin medeni duruma göre farklılaşma durumu Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5. Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumu

Ölçek Adı	Medeni D.	N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Emek	Evli	221	3,69	0,579	-0,375	0,707
	Bekâr	119	3,71	0,584		

Tablo 6'da duygusal emek düzeyinin evli kişilerde  $\bar{x}=3,69/5$ , bekâr kişilerde ise  $\bar{x}=3,71/5$  olarak hesaplanmıştır. Her ne kadar bekâr kişilerin ortalama puanları evli kişilerden daha yüksek olsa da bu farklılık istatistiki olarak anlamlı değildir. Başka bir ifadeyle evli kişiler ve bekâr kişilerin duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark görünmemektedir.

Duygusal emek düzeyinin görev yapılan kuruma göre farklılaşma durumu Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Kuruma Göre Farklılaşma Durumu

Ölçek Adı	Kurum	N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Emek	Kamu	292	3,66	0,528	-1,955	0,012
	Özel	58	3,87	0,775		

Tablo 6'ya göre kamu kurumlarında çalışan öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri  $\bar{x}=3,66/5$ , özel öğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin ise  $\bar{x}=3,87/5$  olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuca göre özel sektörde çalışan öğretmenlerin daha yüksek düzeyde bir duygusal emek sergiledikleri görülmektedir. Bu fark istatistiki olarak anlamlı bir farktır. Daha genel bir ifadeyle özel öğretim kurumlarında çalışan bireylerin duygusal emek düzeyi kamu kurumlarında çalışan bireylerden daha yüksektir.

Duygusal emek düzeyinin sendika üyeliğine göre farklılaşma durumu Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Sendika Üyeliğine Göre Farklılaşma Durumu

Ölçek Adı	Sendika	N	Ort.	SS	t	p
Duygusal Emek	Var	185	3,70	0,559	0,080	0,936
	Yok	165	3,69	0,604		

Tablo 7'ye göre herhangi bir sendikaya üye olan öğretmenler ile sendika üyeliği bulunmayan öğretmenlerin sergiledikleri duygusal emek düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma bulunmamaktadır. Ortalama puanlar ise birbirine oldukça yakındır.

Duygusal emek düzeyinin kıdem yılına göre farklılaşma durumu Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8’de katılımcıların kıdem yılı değişkeni bakımından duygusal emek düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma görülmektedir. Kıdem yılları arasında bulunan ortalama puanlar birbirine oldukça yakındır.

Tablo 8. Kıdem Yılına Göre Farklılaşma Durumu

Ölçek Adı	Kıdem Yılı	N	Ort.	SS	F	p	Fark
Duygusal Emek	0-5 yıl	120	3,72	0,569	0,144	0,933	---
	6-10 yıl	106	3,68	0,586			
	11-20 yıl	89	3,71	0,588			
	21 ve üzeri	35	3,67	0,597			
	Toplam	350	3,70	0,580			

Duygusal emek düzeyinin okutulan sınıfa göre farklılaşma durumu Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 9. Sınıfa Göre Farklılaşma Durumu

Ölçek Adı	Sınıf	N	Ort.	SS	F	p	Fark
Duygusal Emek	1. Sınıf	80	3,92	0,470	8,450	0,000	1>2,4 3>4
	2. Sınıf	92	3,69	0,578			
	3. Sınıf	83	3,73	0,458			
	4. Sınıf	95	3,49	0,686			
	Toplam	350	3,70	0,580			

Tablo 9’da öğretmenlerin hangi sınıfı okuttuğu durumuna göre puan ortalamaları verilmiştir. Buna göre birinci sınıfı okutan öğretmenlerin puan ortalamaları  $\bar{x}=3,92/5$  ile en yüksek düzeydedir. Üçüncü sınıfı okutan öğretmenler  $\bar{x}=3,73/5$  ortalama ile ikinci sıradadır. İkinci sınıfı okutan öğretmenlerin puan ortalaması  $\bar{x}=3,69/5$  iken dördüncü sınıfı okutan öğretmenlerin  $\bar{x}=3,49/5$  olarak hesaplanmıştır. Ortalama puanlarda bulunan bu farklılaşma bazı gruplar arasında anlamlı farklılaşmalar oluşturmaktadır. Örneğin birinci sınıfı okutan öğretmenlerin sergilediği duygusal emek düzeyi ikinci ve dördüncü sınıfı okutanlardan istatistiki olarak anlamlı düzeyde daha yüksektir. Yine üçüncü sınıf okutanların ortalama değerleri dördüncü sınıf okutanlardan daha yüksek bir düzeydedir. Bir başka ifadeyle bir öğretmen birinci sınıfı okutuyorsa diğer gruplarda daha yüksek bir duygusal emek sergilemesi gerekebilmektedir.

## SONUÇ

Bu araştırma öğretmenlik mesleğini icra eden bireylerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma örneklemini oluşturan öğretmenler ülkenin geleceğini şekillendiren bireyleri yetiştirdiği için sahip oldukları mesleğin önemi büyüktür. Bu öneme binaen literatürde öğ-

retmenlik mesleğine yönelik yapılan araştırmaların sayısı oldukça yüksektir. Bu araştırmada Kayseri ilinde görevli ilkokul öğretmenlerinde duygusal emek düzeyinin belirlenen değişkenlere göre farklılaşma durumu ortaya konmaya çalışılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlerden daha yüksek bir duygusal emek düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bu farklılaşmanın çok farklı nedeni olabilir. Bu konu hakkında daha derinlemesine yapılacak olan araştırmalarla bu farklılaşmanın sebebi araştırılabilir. Zira çalışma şartları bakımından kadın ve erkek öğretmenler arasında bir fark bulunmamaktadır ve bir farklılaşma beklenmemektedir. Akbaş ve B.Bostancı'nın (2019) yapmış olduğu çalışmanın sonuçları da bu araştırmanın sonuçlarını destekler niteliktedir. Öte yandan Moran ve Çoruk (2021) ve Bozbey (2024) tarafından farklı örneklem grupları üzerinde yapılan çalışmaların sonucuna göre, kadın ve erkekler arasında duygusal emek düzeyinde bir farklılaşma bulunmamaktadır.

Medeni durum değişkenine göre elde edilen sonuca bakıldığında evli ve bekâr öğretmenler arasında duygusal emek düzeyinde bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir. Yani her iki medeni duruma sahip birey de birbirine yakın bir duygusal emek göstermektedirler. Literatüre bakıldığında benzer çalışmaların bu çalışmada elde edilen sonucu destekler nitelikte olduğu görülebilir (Moran ve Çoruk, 2021; Bozbey, 2024).

Görev yapılan kurum türüne göre bakıldığında özel öğretim kurumlarında görevli öğretmenlerin kamu kurumlarında görevli öğretmenlere göre daha yüksek bir duygusal emek düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Bu durumun farklı sebepleri olabilmekle beraber, özel sektörde görevli öğretmenlerin iş yükünün ve çalışma saatlerinin daha fazla olması, kurumun öğretmenlerden beklentisinin yüksek olması vb. sebeplerden dolayı duygusal emek düzeyinin daha yüksek olduğu düşünülmektedir. Çalışma koşulları dikkate alındığında elde edilen sonucun beklenen bir sonuç olduğu söylenebilir. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyinin kurum değişkenine göre ele alan başka bir araştırmaya rastlanmadığı için bu sonucu başka çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırma olanağı bulunmamaktadır.

Sendikaya üye olup olmama durumuna göre duygusal emek düzeyine bakıldığında her iki grubun puan ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bir başka ifadeyle sendikaya üye olan kişi ile üye olmayan kişinin duygusal emek düzeyleri birbirine yakındır.

Kıdem yılı değişkenine göre katılımcılar dört farklı gruba ayrılmıştır. Ancak gruplar arasında duygusal emek düzeyleri bakımından bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Yani öğretmenlik mesleğinde mesleğe yeni başlayan veya daha kıdemli olan öğretmenler arasında birbirine yakın bir duygusal emek düzeyi bulunmaktadır. Yapılan benzer araştırmaların sonuçları da elde edilen sonucu destekler niteliktedir (Akbaş ve B.Bostancı, 2019; Bozbey, 2024).



Araştırmada son olarak okutulan sınıf değişkenine göre duygusal emek düzeyindeki farklılaşma ele alınmış ve birinci sınıfı okutan öğretmenlerin diğer gruplardan daha yüksek bir duygusal emek düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim sistemi gereği okuma yazmanın öğrenildiği birinci sınıfın hem öğrenci, hem öğretmen hem de veliler için çok zorlu bir dönem olduğu bir gerçektir. Öğretmenin bu dönemde öğrenci ile ve veli ile en çok iletişime geçtiği dönem olduğu düşünülürse birinci sınıf öğretmenlerinin yüksek düzeyde duygusal emek sergiledikleri ve bu durumun beklenen bir durum olduğu söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına bütüncül olarak bakıldığında kadınların erkeklerden, özel öğretim kurumlarında çalışanların kamu kurumlarında çalışanlardan ve birinci sınıfı okutanların diğer gruplarda daha yüksek bir duygusal emek sergiledikleri görülmektedir. Duygusal emeğin kişinin duygularını kontrol ederek işyerinde sergilemesi gereken davranışı sergilemek için duygularını değiştirmesi gerektiği düşünülürse yüksek seviyede duygusal emeğin negatif sonuçlar doğurması beklenebilir. Bu yüzden çalışma şartlarının iyileştirilmesi, eğitim müfredatında yapılacak olan güncelleme gibi adımlarla duygusal emek düzeyinin optimum seviyeye çekilmesi tavsiye edilmektedir.

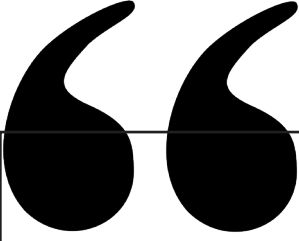
Bu araştırmada Kayseri ilinde görevli ilkokul öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri ele alınmıştır. Araştırmacılara daha sonra yapılacak olan çalışmalarda farklı kademede görevli öğretmenler üzerinde farklı şehirlerde veya farklı ülkelerde daha geniş kapsamlı çalışmaların yapılması tavsiye edilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Akbaş, A. & Bostancı, A. (2019). Öğretmenlerin Örgütsel Politika Algıları ile Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişki. Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi, 5(3), 44-63.
- Akçay, C. & Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. Eğitimde Politika Analizi Dergisi, 1(1), 3-25.
- Ashforth, E. B. & Humphrey, H. R. (1993). Emotionallabor in service roles: The influence of identity. Academy of Management Review. 18(1), 88-115.
- Ashkanasy, N. M. (2003). Emotions in organizations: A multilevel perspective. F. Dansereau & F. J. Yammarino (Ed.) Research in multi-level issues, vol. 2: Multilevel issues in organizational behavior and strategy içinde (s. 9-54). UK: Elsevier Science.
- Bağcı, Z. & Bursalı, Y. M. (2015). Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma, KAÜ İİBF Dergisi, 6(10), 69-90.
- Basım, H. N. & Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, Yönetim ve Ekonomi, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. & Meydan, C.H. (2012). Duygusal emegin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerine yapılmış bir araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(3), 159-181.
- Begenirbaş, M. & Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri. Çağ University Journal of Social Sciences. 9(1), 47-66.
- Bozbeş, A. (2024). Duygusal Emek, Algılanan Yönetici Desteği, Öğrenilmiş Güçlülük ve Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Brotheridge C. M. & Lee R. T. (2003), Development and validation of the Emotional Labour Scale, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76, 365-379.
- Byradley, Y. (2010). Emotion management and transforming organizational culture: A case study of change and innovation in a multi-campus Canadian College. (Unpublished doctoral dissertation) University of Calgary, Alberta.
- Çelikten, M. (2005) Öğretmenlik mesleği ve özellikleri. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1 (19), 207-237.
- Çukur, C.Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 9 (2), 527-574.
- Grandey, A. A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Colorado: Colorado State University, USA.

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley: University of California Press.
- Karataş, K. (2020). Öğretmenlik mesleğine kuramsal bir bakış. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 9 (17), 39-56.
- Kaya, U. & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Moran, C. & Çoruk, A. (2021). İlköğretim Kurumlarındaki Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları ile Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Trakya Eğitim Dergisi*, 11(1), 267-284.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management*, 21(4), 986-1010.
- Özgün, A. (2015). Duygusal emek davranışlarının iş sektörü üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir uygulama, Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim, *Selçuk İletişim*, 7(4), 64-80.
- Pala, T. & Tepeci, M. (2009). Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve duygusal emeğin çalışanların tutumlarına etkileri. E. Torlak (Ed.), 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi içinde (s.113-119). Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi.
- Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1 (1), 1591-1596.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 813-835.
- Topateş, H. & Kalfa, A. (2009). Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek. *Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu*, 2223.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *Annals of the American Academy of Political and Social Sciences*, 561, 158-176.





# Bölüm 1

## **STRATEJİK YÖNETİM PERSPEKTİFİNDEN İÇ GÖÇ<sup>1</sup>**

*Nermin KİŞİ<sup>2</sup>*  
*Güven MURAT<sup>3</sup>*

1 Bu çalışma “Türkiye’de Göç Veren İllerde İç Göç Sorununun Yönetiminde Stratejik Planlama Modeli Yapılandırılması” başlıklı yayımlanmamış doktora tezinden türetilmiştir.

2 Doç. Dr., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Çaycuma Meslek Yüksekokulu, ORCID ID: 0000-0002-6247-5445

3 Prof. Dr., Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, ORCID ID: 0000-0003-2449-2532

## GİRİŞ

Göç, insanlık tarihinin en eski olgularından biri olarak, yüzyıllar boyunca bireylerin daha iyi yaşam koşulları sağlamak, güvenlik arayışında bulunmak ya da yeni fırsatlar keşfetmek amacıyla yer değiştirmelerine neden olmuştur. Günümüzde ise çatışmalar, şiddet, siyasi ve ekonomik istikrarsızlık, iklim değişikliği ve doğal afetler gibi faktörler, bireylerin hem ulusal sınırlar içinde hem de uluslararası düzeyde göç etme eğilimlerini artırmaktadır. 2022 yılı itibarıyla, dünya genelinde 117 milyon dış göçmen ve 71.2 milyon iç göçmen kaydedilmiştir. Ayrıca, sığınma talebinde bulunanların sayısı 2020 yılında 4.1 milyon iken, bu rakam 2022 yılında 5.4 milyona yükselerek %30'un üzerinde bir artış göstermiştir (IOM, 2024: xii).

Göç, genetik çeşitliliğin artmasına, ticaretin gelişmesine ve yeni medeniyetlerin oluşumuna katkı sağlamaktadır. Günümüzde küreselleşmenin yaygınlaşmasıyla birlikte, ülkeler arasındaki ve ülke içindeki sınırlar giderek daha belirsiz hale gelmekte ve küresel bir topluluğun varlığı her zamankinden daha fazla kabul görmektedir. Ancak, nüfus artışlarının kaynaklar üzerindeki baskıyı artırdığı bu dönemde, kaynakların etkili yönetimi ve göçün ev sahibi toplumlar üzerindeki olumsuz etkilerinin azaltılması için göç olgusunun doğru bir şekilde anlaşılması gerekmektedir (Raghuraman ve Chaturvedi, 2021: 203). Özellikle yerel bölgelerin nüfus bileşiminin iç göçle nasıl değiştiğini belirlemek, konut, sağlık, eğitim ve ulaşım ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli bir adımdır. Bu değişiklikler, daha doğru nüfus tahminleri yapmayı ve bilgi, beceri ile iş gücünün mekânsal dağılımını değerlendirmeyi mümkün kılmaktadır (Rodriguez-Vignoli ve Rowe, 2018: 253).

Göç veren bölgelerin durumunun kapsamlı bir şekilde incelenmesi, bölgesel düzeyde hem kısa hem de uzun vadeli stratejilerin geliştirilmesi ve ilgili paydaşların süreçte etkin bir şekilde yer alması, sorunun etkili bir biçimde çözümlenmesi açısından temel bir konudur. Bu bağlamda, göç sorununa dair geleneksel yaklaşımların ötesine geçerek daha dinamik, katılımcı ve bütüncül bir bakış açısını benimsemek kaçınılmaz bir gerekliliktir (Çelik ve Murat, 2014: 45). Stratejik yönetim uygulamaları, sadece göçle ilgili zorlukların aşılmasında değil, aynı zamanda kaynakların etkin bir biçimde kullanılması, bölgesel kalkınma politikalarının güçlendirilmesi ve göç veren bölgelerin ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğinin sağlanması da kritik bir rol oynamaktadır. Bu tür bir yaklaşımla, göç kavramının daha iyi anlaşılmasını ve yönetilmesini sağlayarak, hem göçmenlerin hem de ev sahibi toplumların yararına sonuçlar elde edilmesine olanak tanımaktadır.

Bu çalışmanın amacı, iç göç olgusunu stratejik yönetim bakış açısı ile incelemektir. Bu amacı gerçekleştirmek için, çalışmanın içeriğinde, öncelikle iç göç kavramının tanımı, nedenleri, sonuçları ve ölçülmesi ele alınacaktır. Ar-

dından, stratejik yönetimin kavramsal çerçevesi, süreçleri, sağladığı faydalar ve uygulama alanlarına yer verilecektir. Son olarak, iç göç olgusu stratejik yönetim bağlamında değerlendirilecektir. Bu değerlendirmenin, iç göçün etkin ve sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesine yönelik teorik temellerin oluşturulmasına katkı sağlaması beklenmektedir.

## 1. İÇ GÖÇ OLGUSUNUN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

İç göç kavramı, evrensel olarak kabul görmüş bir tanıma sahip olmamakla birlikte, genel olarak bireylerin ülke sınırları içerisinde ikametgâh adreslerini kalıcı olarak değiştirmeleri sonucu meydana gelen nüfus hareketleri olarak tanımlanmaktadır (Dhaka, 2022: 30). Daha geniş bir perspektiften bakıldığında, iç göç, bir ülkenin ulusal sınırları dâhilinde iller, ilçeler veya belediyeler arasında gerçekleşen insan hareketlerini kapsamaktadır (UNDP, 2009: 15). Ayrıca, iç göç, bireylerin iş kurma, eğitim, sağlık hizmetlerine erişim veya sosyal statü gibi çeşitli sosyoekonomik ve kültürel nedenlerle yerleşim yerlerini değiştirmesi olarak da tanımlanabilir. Bu süreç, kırdan kente, kentten kıra veya kırsal ve kentsel alanlar arasında farklı yönlerde gerçekleşebilir (Erar, 2001: 79-80). Bu nedenle, iç göçün insan yerleşim desenleri ve sosyoekonomik gelişim üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir (Rodriguez-Vignoli ve Rowe, 2018: 253).

İç göçün nedenleri, çeşitli ekonomik, sosyal ve çevresel faktörlerin birleşimiyle açıklanabilir. Bu faktörler arasında, bireylerin gelir ve istihdam fırsatlarını değerlendirme isteği, mevcut sosyal ağların varlığı, sermaye piyasalarının durumu, risk azaltma stratejileri, topluluk içindeki ekonomik konumları, hizmetlerin kalitesi ve erişilebilirliği, şiddet, hastalık ya da doğal felaketlerin sıklığı gibi unsurlar yer almaktadır (Lucas, 1998: iii-iv). Bireyler, genellikle kendilerinin ve bakmakla yükümlü oldukları kişilerin refah seviyelerini artırmak amacıyla göç etmektedirler. Bu göç arayışı, sağlık hizmetlerine erişim, sosyal güvenlik, gıda ve su temini, sağlıklı beslenme, eğitim, karar alma süreçlerine katılım, ifade özgürlüğü ve ibadet özgürlüğü gibi geniş bir ihtiyaç yelpazesinin karşılanmasını içermektedir. Bununla birlikte, bireylerin en belirgin motivasyonu, istihdam olanaklarına erişim sağlama ve yeterli gelir elde etme arzudur (Vargas-Lundius vd., 2018: 6). İç göç eğilimlerinin derinlemesine incelenmesi, bu olgunun itici ve çekici faktörler olmak üzere iki ana etkenle açıklanabileceğini ortaya koymaktadır. İtici faktörler, bireylerin göç etmek zorunda kaldıkları bölgelerdeki dezavantajları ifade ederken, çekici faktörler, bireylerin göç ettikleri bölgelere yönelik avantajları temsil etmektedir. Bu çerçevede, bireylerin yaşam koşullarını iyileştirme arayışında her iki faktörün de iç göç kararlarını şekillendirdiği görülmektedir (Dhaka, 2022: 25).

İç göç, göç alan ve göç veren bölgelerin demografik yapısını, ekonomik, sosyal ve siyasi yaşamını şekillendiren karmaşık bir olgudur. Bu süreç, nüfu-

sun kırsal ve kentsel alanlar arasındaki dağılımında belirleyici bir rol oynayarak kentleşmeyi hızlandırmakta, ücretlerin artmasına katkı sağlamakta ve iş gücüne katılım oranını yükseltmektedir. İç göç, iş gücü arzını ve talebini dengeleyerek iş gücü piyasasındaki uyumsuzlukları gidermektedir. Göçmenler tarafından gönderilen havaleler, hanehalkı tüketim ihtiyaçlarının karşılanmasına yardımcı olmakta ve sağlık hizmetleri ile eğitim olanaklarına erişimlerini iyileştirmektedir. Ayrıca, bu havalelerin bir kısmı, göç edilen bölgelerde yatırım amacıyla da kullanılmaktadır. Göç süreci ile birlikte, finansal kaynakların yanı sıra bilgi, beceri ve yeniliklerin göçle bağlantılı yerler arasında dolaşımı da gözlemlenmektedir (Rajan ve Bhagat, 2022: 102, 110).

İç göç, genel nüfus yapısı ve büyümesi üzerinde doğrudan bir etki yaratmasa da, ülke içindeki daha küçük coğrafi birimlerde önemli değişiklikler meydana getirebilir. Bu durum, yerel düzeyde demografik ve ekonomik unsurların yeniden şekillenmesine, belirli bölgelerin gelişmesine ve kaynak dağılımında farklılıkların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Dhaka, 2022: 30). Göç olgusu, iş gücünün hareketliliği aracılığıyla üretim verimliliğini artırma potansiyeli taşıırken, piyasa hataları ve toplumsal maliyetler nedeniyle bu verimlilik her zaman optimum seviyede gerçekleşmeyebilir (Lucas, 1998: vi). Bu bağlamda, iç göç, yerel ekonomilerde değişimlere neden olabilecek bir süreç olarak öne çıkmakta, ancak bu değişimlerin etkinliği, sosyal ve ekonomik engeller nedeniyle sınırlı kalabilmektedir.

Öte yandan, iç göç, sürdürülemez kentleşme modeline sıkça atıfta bulunularak eleştirilmektedir. Bu model, aşırı nüfus artışı, çevresel bozulma, sürdürülemeyen kaynak yönetimi, kirlilik ve artan atık birikintileri gibi ciddi sorunlara yol açmaktadır. Kontrolsüz kentsel büyüme, dışlanma ve yoksulluk gibi sosyal sorunları beraberinde getirirken, mekânsal eşitsizlikleri de derinleştirmektedir. Bu süreçte, düşük gelirli gruplar için artan gecekondu bölgeleri ile varlıklı sınıflar için inşa edilen korunaklı siteler arasında belirgin bir ayrışma yaşanmaktadır (Vargas-Lundius vd., 2018: 5). Nitekim iç göç, ekonomik, sosyal ve çevresel unsurlar üzerinde çok boyutlu etkiler yaratırken, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşabilmek için bu sürecin dikkatli bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir.

İç göç, yönetilebilir bir sorun olarak ele alınmasına rağmen, dinamik ve çok boyutlu yapısının yanı sıra toplumsal, kültürel ve sosyo-ekonomik yapılarla olan sıkı ilişkisi, bu konunun analizini ve ölçümünü zorlaştırmaktadır (Es ve Ateş, 2004: 210). Uluslararası iç göç oranlarının karşılaştırılması birkaç nedenle zordur. Öncelikle, farklı ülkeler göçmenleri tanımlarken çeşitli kriterler kullanmaktadır. Bu kriterler, dikkate alınan hareketin türüne (örneğin, toplam nüfus ile kurumsal olmayan nüfus arasındaki fark), geçilmesi gereken sınırın türüne (örneğin, belediye, ilçe, eyalet, bölge) ve hareketin gerçekleştiği zaman dilimine (örneğin, bir yıl, beş yıl, doğumdan itibaren) bağlıdır. İkinci olarak,



göçü ölçme yöntemleri ülkeler arasında büyük farklılıklar göstermektedir. Bazı ülkelerde nüfus sayımları, göçle ilgili bilgi edinmenin ana kaynağı iken, diğer ülkelerde nüfus kayıtları ve idari belgeler (örneğin, vergi kayıtları, aile yardımı kayıtları) bu verilerin toplanmasında başvurulan kaynaklardır. Üçüncü olarak, göçün ölçüldüğü mekânsal alanların büyüklüğü ve biçimi de standart bir yapı oluşturmaz. Göç, genellikle mesafe arttıkça azalmaktadır. Diğer bir ifadeyle, insanlar, daha uzak yerlere gitmektense daha yakın yerlere göç etmeyi tercih etmektedirler. Bu nedenle, geniş coğrafi alanlarda daha fazla iç hareket gözlemlenmesine rağmen, bu hareketler genellikle ilgili sınırları aşmadığı için göç istatistiklerine yansımaz (Greenwood, 1997: 652).

İç göçün doğru bir şekilde ölçülmesi için belirli temel standart kriterlere uyulması önerilmektedir. Bu kriterler arasında, verilerin sabit zaman dilimleri (ideal olarak bir veya beş yıl) üzerinden hesaplanması ve ikamet yeri bilgilerin en küçük coğrafi alanlar temelinde kodlanması yer almaktadır. Ayrıca, göç süresinin, geliş yılından ziyade ikamet süresi olarak kaydedilmesi önem arz etmektedir. İstatistik ofislerinin iç göçle ilgili kapsamlı ve standart verilere, özellikle ayrıntılı kaynak-varış akış matrislerine sahip olması, iç göç araştırmalarına önemli katkılar sağlayacaktır. Bu tür standartların daha etkin bir biçimde uygulanması, iç göç çalışmalarının ilerlemesine önemli ölçüde destek olabilir (Vargas-Lundius vd., 2018: 52). İç göçün ölçülmesi ve analizi, sadece verilerin toplanma yöntemine değil, aynı zamanda farklı ülkelerdeki göç tanımlamalarına ve standartlarına bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Bu bağlamda, uluslararası iş birliği ve standartların belirlenmesinin, karşılaştırılabilir verilerin elde edilmesini sağlayacağı ve iç göç araştırmalarının kalitesini artıracığı düşünülmektedir.

## 2. STRATEJİK YÖNETİM KAVRAMINA GENEL BİR BAKIŞ

Savaşta başarıyı inceleyen antik kökenli bir kavram olan strateji, Yunanca stratos (ordu) ve agein (yönetmek) kelimelerinden türetilmiştir. Yunanlar, strateji belirlemeyi liderin sorumlulukları arasında görmüş ve bu düşünce modern yönetim anlayışına da yansımıştır (Macmillan ve Tampoe, 2001: 14). Yöneticiler, sürekli değişen çevre koşullarına uyum sağlamak ve etkili kararlar almak için stratejiyi temel bir araç olarak benimsemektedir. Bununla birlikte, stratejinin ne olduğu ve özellikle nasıl formüle edildiği konusunda hala tartışmalar devam etmektedir. Bu tartışmalar, yöneticilerin daha iyi stratejik düşünme becerileri geliştirme ve daha etkili stratejik kararlar alma arayışlarından kaynaklanmaktadır. Strateji, bir örgütün kaynaklarını ve yeteneklerini çevresel ihtiyaçlara uygun şekilde yapılandırarak rekabet avantajı elde etmesine olanak tanımaktadır. Stratejinin gerçekleştirilmesi süreci ise stratejik yönetim olarak adlandırılmaktadır (Henry, 2018: 4-8).

Stratejik yönetim süreci, bir örgütün rekabet avantajı elde etme olasılığı-

nı artıran, sistematik analizler ve stratejik karar alma aşamalarından oluşan bir dizi sıralı süreçten meydana gelmektedir. Bu süreç, işletmenin misyon ve hedeflerinin belirlenmesiyle başlamaktadır. Ardından, işletmenin çevresel faktörlerini değerlendiren dış çevre analizi ile iç kaynaklarını inceleyen iç çevre analizi gerçekleştirilmektedir. Bu analizlerin sonuçlarına dayanarak, stratejik seçim yapılmakta ve işletme için en uygun strateji belirlenmektedir. Seçilen strateji, etkili bir biçimde uygulanarak rekabet avantajının elde edilmesi sağlanmaktadır (Barney vd., 2010: 26).

Stratejik yönetim ile ilgili çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Ülgen ve Mirze (2007: 26), stratejik yönetimi, bir işletmenin uzun vadeli sürdürülebilirliğini sağlamak, rekabet avantajı elde etmek ve ortalama karın üzerinde getiri sağlamak için mevcut üretim kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasına yönelik bir yaklaşım olarak tanımlamaktadır. Eren (2005: 25) stratejik yönetimi, stratejilerin planlaması için araştırma, analiz, değerlendirme ve seçim süreçlerinin gerçekleştirilmesi, stratejilerin uygulanabilmesi için örgüt içindeki önlemlerin alınarak hayata geçirilmesi ve stratejilerin hedeflerle uyumluluğunun denetlenmesi aşamalarını içeren süreçler bütünü olarak ifade etmektedir.

Stratejik yönetim sürecinin ilk aşaması olan stratejik tanı, örgütün karşılaştığı yeni koşullara yanıt vermek amacıyla ihtiyaç duyulan stratejik değişimlerin belirlenmesidir. İkinci aşama olan stratejik planlama, gelecekteki stratejik yanıtları oluşturmak için gereken hedefleri ve yönelimleri tanımlamaktadır. Üçüncü aşama olan örgüt tasarımı, belirlenen stratejilerin hayata geçirilmesine yönelik örgütsel yeteneklerin geliştirilmesine ve yapılandırılmasına odaklanmaktadır. Son olarak, değişim yönetimi aşaması, stratejik planların ve örgütsel yeteneklerin etkin bir şekilde uygulanmasını ve gerekli dönüşümlerin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır (Ansoff vd., 2019: 90, 552). Stratejik yönetim, işletmelerin mevcut durumlarını kapsamlı bir şekilde analiz ederek etkili stratejilerin geliştirilmesine imkân tanıyan bir süreçtir. Bu süreç, yöneticilere işletmenin mevcut durumu ve karşılaştığı zorlukları değerlendirme fırsatı sunmaktadır (Henry, 2018: 8).

Günümüzde yönetim anlayışı, stratejik düşünce olmadan sürdürülemez. Yöneticilerin, şirketin stratejik konumunu net bir şekilde anlaması, değişen koşulların etkilerini doğru değerlendirmesi ve hem iç hem de dış çevreyi gözlemleyerek strateji değiştirmek için uygun zamanı belirlemesi gerekmektedir (Bradutan ve Sarbu, 2012: 51). Stratejik yönetim, örgütlerin yalnızca tepkisel davranmalarını değil, aynı zamanda proaktif bir yaklaşım benimseyerek kendi faaliyetlerini başlatma ve bu faaliyetleri yönlendirme yeteneğini geliştirmelerini sağlamaktadır. Bu durum, örgütlerin kendi gelecekleri üzerinde daha fazla kontrol sahibi olmasına olanak tanımaktadır. Stratejik yönetimin en belirgin avantajlarından biri, karar alma süreçlerini daha sistematik, mantıklı ve rasyo-

nel bir temele oturtmasıdır. Bu sayede örgütler, daha etkili stratejiler geliştirme kapasitesine ulaşmaktadır. Ayrıca, stratejik yönetim sadece karar alma ya da belge hazırlamayla sınırlı kalmayıp, sürecin kendisini de kapsamaktadır. Sürece dâhil olan yöneticiler ve çalışanlar, stratejik yönetim süreçlerine aktif katılım sağladıklarında, örgüte yönelik daha güçlü bir bağlılık geliştirmektedirler. Başarılı stratejik yönetimin temel taşlarından biri, etkin iletişimdir (David vd., 2023: 44).

Stratejik yönetim, küçük ölçekli işletmelerden büyük şirketlere, kâr amacı gütmeyen kuruluşlardan kamu kurumlarına ve çok uluslu şirketlere kadar geniş bir uygulama alanına sahiptir (David vd., 2023: 378). Son yıllarda coğrafi alanların (şehirler, bölgeler, ülkeler) stratejik yönetimi üzerine yapılan çalışmalar artmış ve bu alandaki literatür, ekonomik gelişimin kritik yönlerine dair önemli bulgular sunmuştur. Bu çalışmalar, bazı bölgelerin neden daha başarılı olduğunu ve diğerlerinin neden zorluklarla karşılaştığını anlamaya yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda, kültür ve kurumlar, iş gücü, girişimcilik, büyüme, ekonomik coğrafya ve yönetim gibi alanlar, ekonomistlerin artan ilgisi doğrultusunda stratejik yönetim açısından önemli bilgiler sağlamaktadır (Audretsch vd., 2023: 2). Böylece, stratejik yönetimin kapsamını genişletmekte ve uygulama alanını zenginleştirmektedir.

### 3. İÇ GÖÇÜN STRATEJİK YÖNETİM ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ

İç göç, sosyal, toplumsal ve ekonomik yapı üzerinde belirleyici etkilere sahip olduğu için stratejik yönetim perspektifinden ele alınması gereken önemli bir konudur. İç göç olgusu, bireylerin yaşam standartlarını, iş gücü dağılımını ve kaynak kullanımını doğrudan etkileyerek yerel ve ulusal düzeyde dengelemlerin değişmesine neden olmaktadır. Bu başlık altında, iç göç ile stratejik yönetim arasındaki ilişki ve iç göçün kırsal ve kentsel alanlardaki stratejik yönetimi incelenerek, bu süreçlerin nasıl daha etkin bir şekilde yönetilebileceği ve sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayacağı üzerinde durulacaktır.

#### 3.1. İÇ GÖÇ VE STRATEJİK YÖNETİM İLİŞKİSİ

İç göç sorununun çözümünde geleneksel yöntemlerin yetersiz kaldığına dair çok sayıda kanıt bulunmaktadır. Bu nedenle, iç göç yönetiminde katı kurallar ve bürokratik yaklaşımlar yerine, stratejik, uygulamaya dayalı ve gelişim odaklı bir anlayışın benimsenmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Albrechts, 2008: 63). İller arasındaki gelişmişlik farklılıklarından kaynaklanan iç göç, yönetilebilir bir sorun olarak kabul edilmektedir. Bu sorunun etkin bir şekilde çözülmesi için, öncelikle iç ve dış çevre analizi yapılmalı, ardından bölgesel misyon ve vizyon netleştirilmeli, stratejik planlamalar yapılmalı ve kilit paydaşların sürece katılımı sağlanmalıdır. İç göç yönetiminde dinamik, katılımcı, sistematik ve bütüncül bir yaklaşım benimsenmesi, stratejik yönetim anlayışı

şının bir gerekliliği olarak ortaya çıkmaktadır. Stratejik iç göç yönetimi, yerel yöneticilerin bölgelerinin kalkınması için etkili stratejiler geliştirmelerine ve bu stratejileri başarıyla hayata geçirmelerine imkân tanıyan önemli bir araç olarak kabul edilebilir (Çelik, 2012: 40).

İç göç olgusu, birçok sosyal, ekonomik ve çevresel sorunla birlikte gelmektedir. Bu sorunların etkili bir şekilde çözülmesi, yalnızca her bir sorunun ayrı ayrı ele alınmasıyla değil, aynı zamanda ülkenin yerleşim düzenini uzun vadede değiştirmeyi amaçlayan kapsamlı politikaların geliştirilmesiyle mümkün olabilir (Keleş, 2008: 55). Ayrıca, göç politikalarının ticaret, kalkınma ve çatışma önleme gibi uzun vadeli siyasi gündemlerle açık bir şekilde ilişkilendirilmesi durumunda, daha başarılı olabilecekleri ifade edilmektedir (Castles, 2004: 205). Bu tür politikalar, göçle ilgili uygulamaları daha etkili bir şekilde yönetmede önemli bir işleve sahiptir. Örneğin, göçmenlerin topluma entegrasyonunu desteklemek, ekonomik fırsatları artırmak ve sosyal uyumu güçlendirmek için geliştirilecek stratejiler, yalnızca göçmenlerin yaşam standartlarını iyileştirmekle kalmamakta, aynı zamanda genel toplumsal huzuru ve ekonomik kalkınmayı da desteklemektedir.

İç göç olgusu ve bölgesel gelişmişlik farklılıkları, iller arasındaki rekabeti artırarak stratejik yönetim anlayışının gerekliliğini ortaya koymaktadır. Özellikle bazı illerin diğerlerine göre daha yüksek refah düzeyine ulaşması, bu illerin stratejik analiz birimleri olarak değerlendirilmesine neden olmuştur. Bu çerçevede, iç göç yönetiminde ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde mevcut yapıların kendi kaynaklarını ve değerlerini öne çıkararak rekabet güçlerini artırmak amacıyla stratejik planlama yaklaşımlarını kullanması mümkündür. Bu yaklaşımlar, iç göç süreçlerinin daha etkin yönetilmesine ve yerel kalkınma hedeflerine ulaşılmasına katkı sağlayabilir (Çelik, 2012: 37, 40).

İl düzeyindeki rekabetçiliği kişi başına düşen gayrisafi yurt içi hasıla (GS-YİH) ve işsizlik oranları üzerinden değerlendirmek yeterli değildir. Bir ilin refahını ve vatandaşlarının yaşam standartlarını etkileyen ekonomik, siyasi, sosyal ve kültürel birçok faktör bulunmaktadır. Genel olarak illerin rekabetçilik düzeyi ekonomik verimlilik, hükümet verimliliği, iş verimliliği ve altyapı olmak üzere dört temel boyutla incelenebilir. Ekonomik verimlilik, ilin ekonomik performansı, sektörlerin gelişimi, yaşam standartları ve istihdam olanaklarını kapsamaktadır. Hükümet verimliliği ise il bütçesi, kurumsal yapı, iş yasaları ve toplumsal düzen gibi unsurları içermektedir. İş verimliliği, iş ortamı, iş gücü piyasası, finansal yönetim ve yönetim uygulamaları ile ilgilidir. Altyapı ise, fiziksel ve teknolojik altyapılar, bilim, eğitim, kültür olanakları ile sağlık ve çevre koşullarını kapsamaktadır (Puntsag vd., 2014: 15). Özellikle stratejik altyapının güçlendirilmesi yalnızca fiziksel unsurların (yollar, havaalanları, limanlar, demiryolları, hidroelektrik santralleri) inşasıyla sınırlı kalmayıp, yükseköğretim ve araştırma merkezleri, bilişim hizmetleri, lojistik yönetimi,

inovasyon ve sermaye piyasaları gibi yönetsel altyapıların da geliştirilmesini içermektedir. Ayrıca, eğitim kapasitesinin artırılması, teknolojik yeniliklerin uygulanması ve sosyal sermayenin güçlendirilmesi, ekonomik kalkınmanın belirleyici unsurları arasında yer almaktadır (World Bank, 2008: 3).

Her bölgenin rekabetçiliğinin temel ilkesi, mevcut güçlü yönlerin doğru bir şekilde tanımlanması ve bu güçlü yönler üzerine sürdürülebilir kalkınma stratejilerinin geliştirilmesidir. Örneğin, geleneksel olarak hayvancılığa dayalı bir ekonomiye sahip bir bölgede, modern tarım uygulamalarına geçiş yapmak ve ekolojik olarak sürdürülebilir üretim ile organik ürünlere yönelmek, etkili bir gelişim stratejisi olarak görülebilir. Tarımda mevcut bir potansiyel varsa, büyük ölçekli ve yüksek teknolojiye dayalı tarım uygulamalarının geliştirilmesi, bölgenin ekonomik kalkınmasına katkı sağlayabilir. Ayrıca, bölgenin doğal güzelliklerine dayanan kapsamlı bir turizm planının oluşturulması, yerli ve yabancı turistleri çekmek açısından önemli bir strateji olabilir. Bu tür politika girişimleri, bölgesel gelişim için önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla, başarılı bir kalkınma için, uzun vadeli hedefler, programlar ve politikaların oluşturulması kaçınılmazdır (Puntsag vd., 2014: 11).

Ayrıca, birçok ülkede il ve ilçe düzeyinde çevresel eylem planları ve stratejik planlama çerçeveleri oluşturulmuştur. Merkezîyetçiliğin azaltılmasıyla birlikte, ilçeler ve belediyeler sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmak amacıyla devraldıkları sorumlulukları üstlenmekte ve kendi gelişim stratejilerini hazırlayıp uygulama gerekliliği ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu süreç, giderek daha fazla katılımcı yöntemler kullanılarak yürütülmektedir (OECD, 2001: 32). Özellikle il yönetimlerinin karşılaştığı iç göç sorununa yönelik çözüm arayışları, belediyeler, il özel idareleri, kaymakamlıklar, valilikler, sivil toplum kuruluşları, kalkınma ajansları, meslek odaları ve üniversiteler gibi ilgili kurumların iş birliği içinde yürütülmesi gereken bir süreçtir. Bu nedenle, iç göç yönetimi ile ilgili stratejik planlama ve uygulama aşamalarında hem merkezi yönetim hem de yerel yönetimlerin stratejik bir rol oynaması beklenmektedir (Çelik, 2012: 40). Bu iş birliği, yerel düzeyde daha etkili ve sürdürülebilir çözümler geliştirilmesine olanak tanırken, katılımcı süreçlerin güçlendirilmesi de toplumsal farkındalığı artırarak iç göç sorununu daha kapsamlı bir perspektiften ele almayı sağlamaktadır.

İç göç sorununa yönelik stratejik bir yaklaşım benimsenmesi, bireyler ve topluluklar için sürdürülebilir çözümler geliştirilmesini sağlayarak daha dengeli ve istikrarlı bir toplumsal yapı oluşturabilir. Bu bağlamda, iç göçün yarattığı zorlukların etkili bir şekilde yönetilmesi, yalnızca ekonomik kalkınmayı değil, aynı zamanda sosyal uyum ve toplumsal barışı sağlama açısından da büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, iç göç yönetimi süreçlerinde kapsamlı ve bütünlük bir yaklaşım benimsemek, bu sorunların üstesinden gelmek için gerekli olan stratejilerin geliştirilmesine yardımcı olacaktır.

### 3.2. İÇ GÖÇÜN KIRSAL VE KENTSEL ALANLARDA STRATEJİK YÖNETİMİ

İç göç, hem kırsal hem de kentsel alanlarda önemli sosyal, ekonomik ve çevresel etkiler yaratan karmaşık bir olgudur. Bu bağlamda, iç göçün yönetimi, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmak için stratejik bir yaklaşım gerektirmektedir. Kırsal bölgelerde ekonomik kalkınmanın desteklenmesi ve toplumsal yapının güçlendirilmesi için etkili stratejilerin geliştirilmesi, kentsel alanlarda ise artan nüfus yoğunluğuna uyum sağlamak amacıyla altyapı ve hizmetlerin iyileştirilmesi kaçınılmaz bir zorunluluktur.

Kırsal toplulukların güçlendirilmesi, bireylerin yerel kaynakları etkin ve yenilikçi bir şekilde kullanma becerilerini geliştirmektedir (Santosa, 2014: 194). Bu süreç, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşılmasına katkıda bulunarak, bireylerin yerel kaynaklara erişimini ve bu kaynakları etkin bir şekilde kullanma becerilerini geliştirmeye odaklanmaktadır. Kırsal gelişim süreçleri, zaman içinde evrilen ve öngörülemez unsurlarla şekillendiği için, bu durum kırsal alanların ve toplulukların gelişimini karmaşık ve güncel bir araştırma konusu haline getirmektedir. Bu çerçevede, kırsal ekonominin gelişimi ve çeşitlendirilmesi için stratejik seçeneklerin tasarımına yönelik araştırma yaklaşımları giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Bu yaklaşımlar, kırsal alanlardaki temel faaliyetlerin (tarım, su ürünleri yetiştiriciliği, balıkçılık, ormancılık, imalat vb.) entegrasyonunu sağlamayı ve kırsal ekonominin çeşitlendirilmesine yönelik unsurları tanımlama zorluğuyla başa çıkmayı amaçlamaktadır. Aynı zamanda, bu yaklaşımlar kırsal geleneği koruma ve teşvik etme ihtiyacı ile kırsal yaşamın modernizasyonu arasında bir denge kurmayı da hedeflemektedir (Igaru ve Igaru, 2017: 167).

Kırsal alanlarda yeni gelişim yollarının desteklenmesi sürecinde birden fazla karar vericinin bulunması, analizin karmaşıklığını artırmakta ve farklı paydaşlar için kabul edilebilir bir çözüm bulmayı zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, paydaşları sürece dahil etmek ve onların çeşitli ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak için uygun yöntemlerin belirlenmesi gerekmektedir (Sisto vd., 2022). Kırsal toplulukların stratejik yönetimini güçlendirmeye yönelik faaliyetlerde, doğal kaynaklar ile insan kaynakları arasında bir denge sağlamak amacıyla politika yapıcılarla güçlü bir iş birliği oluşturulması kritik bir öneme sahiptir (Santosa, 2014: 194).

Öte yandan, kent planlaması, bir şehrin kaynaklarını en verimli ve ekonomik şekilde kullanarak, refah ve sağlık dolu bir çevre yaratmayı amaçlayan sistematik bir süreçtir. Bu alanda esneklik, katılım ve yerel yönetim gibi unsurlar öne çıkmaktadır. Kent planlamasının dinamik yapısı, gelişen şehirlerin ihtiyaçlarına hem hedefler hem de yöntemler açısından uyum sağlaması gerektiğini göstermektedir. Ayrıca, vatandaşların bu süreçlere hazırlanması ve



uygulamalara dâhil edilmesi önemlidir. Kent planlaması kavramını daha iyi anlayabilmek için, bir model geliştirilmesi ve stratejik planlamanın uygulanması gerekmektedir. Bu bağlamda, kent planlarında stratejik planlamanın kökenleri ve yaklaşımları hakkında farkındalık oluşturmak son derece önemlidir (Ramezani vd., 2015: 752). Kentsel stratejik planlama, bir şehrin mevcut durumu ile ulaşmak istediği hedefler arasındaki farkı belirlemeyi ve bu farkın nasıl kapatılabileceğine yönelik uygulamaları tespit etmeyi amaçlayan bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Barca ve Nohutçu, 2008: 339).

Kentlerin gelişimi ve düzenlenmesi için yapılan planlama çalışmaları hızla devam etmektedir. Tahminlere göre, 2030 yılına kadar dünya kent nüfusuna iki milyar kişi eklenecek ve bu artışın en yoğun etkileri, özellikle gelişmekte olan ülkelerde hissedilecektir. Küçük ve orta ölçekli kent merkezleri, dünya kent nüfusunun %50'sinden fazlasını oluşturmaktadır. Bu durum, şehirlerin ihtiyaçları ve kaynakları doğrultusunda kent planlaması ve yönetiminin stratejik bir şekilde uygulanması ihtiyacını beraberinde getirmektedir. Dahası, küresel toplumlardaki karmaşıklık ve hızlı değişim süreci, çağdaş koşullara uygun politikalar ve programlar geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda, yöneticilerin ve liderlerin stratejik düşünceleri ve bu doğrultuda hareket etmeleri önemlidir. Stratejik yönetim, yalnızca kentsel sorunları ele almakla kalmayıp, sosyal, ekonomik, kültürel ve çevresel boyutlarda daha sürdürülebilir bir gelecek oluşturma konusunda da kritik bir rol oynamaktadır. Bu yönetim biçimi, örgütlerin iç ve dış çevrelerindeki hızlı değişimlere uyum sağlamasını kolaylaştırırken, demografik değişiklikler, ekonomik ve politik dalgalanmalar, kaynak kıtlıkları, enerji krizleri ve çevre kirliliği gibi zorluklarla etkili bir şekilde başa çıkmalarını mümkün kılmaktadır (Ramezani vd., 2015: 750).

Kırsal ve kentsel alanların entegre gelişimi, modern bir ülke inşa etmenin temel stratejik hedeflerinden biri olup, kırsal ve kentsel alanlar arasındaki uyumlu gelişimi sağlamak için gerekli bir yol olarak öne çıkmaktadır. Kent-kırsal entegrasyon, kentsel ve kırsal bölgelerin ekonomik, sosyal ve çevresel açıdan birbirine bağlı olduğu ve etkileşim içinde geliştiği bir modeldir. Bu model, her iki alanın karşılıklı faydalarını bir araya getirerek ortak kalkınma hedeflerinin gerçekleştirilmesini hedeflemektedir (Wang ve Ma, 2023: 81).

## SONUÇ

İç göç, ekonomik, sosyal ve çevresel faktörlerin etkileşimi sonucu oluşan ve ülke sınırları içinde gerçekleşen nüfus hareketleridir. İç göçün etkileri, göç veren ve göç alan bölgelerde farklı şekillerde kendini göstermektedir. Göç veren bölgelerde iş gücü kaybı, demografik dengesizlikler ve ekonomik durgunluk gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkarken, göç alan bölgelerde iş gücüne katılımda artış, kültürel çeşitlilik ve ekonomik dinamizm gibi olumlu etkiler gözlemlenmektedir. Ancak, bu olumlu gelişmelerin yanı sıra çevresel bozulma,

kirlilik, altyapı ve sosyal hizmet taleplerinin artması, eşiitsizlik ve toplumsal dışlanma gibi sorunlar da ortaya çıkabilmektedir. Dolayısıyla, i gn olumlu ve olumsuz etkileri bir arada değerlendirilerek, sürdürülebilir çözümler üretilmesi gerekmektedir.

İ g, dinamik ve çok boyutlu yapısı nedeniyle analizi zor olsa da, uygun stratejilerle etkili bir şekilde yönetilebilen bir olgudur. Bu bağlamda, stratejik yönetim yaklaşımı, i gn karmaşıklığını anlamak ve etkili çözümler üretmek için kritik bir rol oynamaktadır. Bu yaklaşım, i gn yaratabileceği fırsatları ve tehditleri öngörerek, belirsizlikler karşısında esnek ve sürdürülebilir politikalar geliştirilmesine olanak tanımaktadır. Özellikle kırsal ve kentsel alanların birlikte gelişimine yönelik stratejiler, bölgesel rekabetçiliği artırarak kalkınmayı desteklemektedir.

İ gn etkin yönetimi, yerel yönetimlerin stratejik bir bakış açısıyla hareket ederek göçmenlerin sosyoekonomik ve kültürel ihtiyaçlarını dikkate alan politikalar geliştirmesini gerektirmektedir. Bu süreçte, yerel yönetimlerin yalnızca kamu kaynaklarını kullanmakla yetinmeyip, aynı zamanda sivil toplum kuruluşları ve özel sektör ile iş birliği yapması büyük önem taşımaktadır. Bu çok paydaşlı yaklaşım, göçmenlerin toplumsal yaşama uyumunu kolaylaştırarak yerel ekonominin ve sosyal yapının güçlenmesine önemli katkılar sunacaktır.



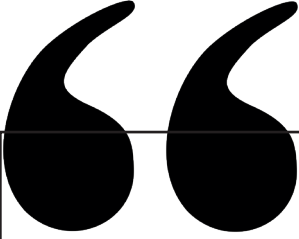
## KAYNAKÇA

- Albrechts, L. (2008, Kasım). *Strategic spatial planning revisited experiences from Europe*. 3. Bölgesel Kalkınma ve Yönetişim Sempozyumu, Mersin.
- Ansoff, H. I., Kipley, D., Lewis, A. O., Helm-Stevens, R., & Ansoff, R. (2019). *Implanting strategic management*. USA: Palgrave Macmillan.
- Audretsch, D. B., Lehmann, E.E., Otto, J. M., Weiße, L. & Wirsching, K. (2023). The strategic management of places: Applying a framework to analyze local economies. D. B. Audretsch, A. Civera, E. E. Lehmann, K. P. Leidinger, J. M. Otto, L. Weiße, & K. Wirsching, (Eds.), *The strategic management of place at work: Why, what, how and where* (pp. 1-36). Switzerland: Springer.
- Barca, M. & Nohutçu, A. (2008). Kamu sektöründe stratejik yönetim ve Türk Kamu Yönetimi'nde stratejik planlama uygulamasına eleştirel bir bakış. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk & B. Çoşkun (Der.) *Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar* (ss. 339-362). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Barney, J., Hesterly, S. W. & Hesterly, W. (2010). *Concepts, strategic management and competitive advantage*. London: Prentice Hall.
- Bradutan, S. & Sarbu, A. (2012). Advantages and disadvantages of the strategic management in the current economic context. *Management of Sustainable Development Journal*, 4(1), 51-54.
- Castles, S. (2004). Why migration policies fail? *Ethnic and Racial Studies*, 27(2), 205-227.
- Çelik, N. (2012). *Türkiye'de göç veren illerde iç göç sorununun yönetiminde stratejik planlama modeli yapılandırılması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Çelik, N. & Murat, G. (2014). Türkiye'de iç göç sorununa yeni bir yaklaşım: Stratejik iç göç yönetimi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25(76), 45-61.
- David, F. R., David, F. R. & David, M. E. (2023). *Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases*. United Kingdom: Pearson.
- Dhakal, C. P. (2022). Causes and consequences of in-migration: A study of Ratnanagar Municipality, Chitwan. *Interdisciplinary Journal of Innovation in Nepalese Academia*, 1(1), 23-32.
- Erarı, F. (2001). Türkiye'de göç ve kentleşme. *Standart Dergisi*, 40(475), 78-85.
- Eren, E. (2005); *Stratejik yönetim ve işletme politikası*. İstanbul: Beta.
- Es, M. & Ateş, H. (2004). Kent yönetimi, kentleşme ve göç: Sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 48, İÜİF Yayını, İstanbul.
- Greenwood, M. J. (1997). Internal migration in developed countries. M. R. Rosenzweig & O. Stark (Eds.), *Handbook of population and family economics*, Volume 1, Part B (pp. 647-720). Amsterdam: Elsevier.

- Henry, A. E. (2018). *Understanding strategic management*. United Kingdom: Oxford University Press.
- Iagaru, R. & Iagaru, P. (2017). Strategic management of the rural area sustainable development respecting the principle of bioeconomics and ecoeconomics as basics for protecting the environment. *Scientific Papers Series Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development*, 17(4), 167-171.
- IOM (International Organization for Migration) (2024). *World Migration Report 2024*. Erişim Tarihi: 01.09.2024, [https://publications.iom.int/system/files/pdf/pub2023-047-1-world-migration-report-2024\\_10.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/pub2023-047-1-world-migration-report-2024_10.pdf)
- Keleş, R. (2008). *Kentleşme politikası*, Ankara: İmge Kitabevi.
- Lucas, R. E. (1998). *Internal migration and urbanization: Recent contributions and new evidence*. USA: Institute for Economic Development, Boston University.
- Macmillan, H. & Tampoe, M. (2001). *Strategic management: Process, content, and implementation*. USA: Oxford University Press.
- OECD (2001). *The DAC Guidelines: Strategies for sustainable development: Guidance for development cooperation*. France: OECD Publications Service.
- Puntsag, T., Boojoo, L., Ikhbayar, O., Erdenebat, T., Dorjsuren, D., Chuluun, G., Khandaa, O. E. & Khuderchuluu, Y. (2024). *Mongolia: 2013-Provincial competitiveness report*. Ulaanbaatar, Mongolia: Economic Policy and Competitiveness Research Center.
- Raghuraman, B. S. & Chaturvedi, S. (2021). Internal migration. D. Bhugra (Ed.), *Oxford textbook of migrant psychiatry* (pp. 203-208). United Kingdom: Oxford University Press.
- Rajan, S. I. & Bhagat, R. B. (2022). *Researching internal migration*. India: Routledge.
- Ramezani, M., Naghib, A. & Akbarzadeh, N. (2015). Strategic planning strategic management problems in urban. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5, 750-757.
- Rodriguez-Vignoli, J. & Rowe, F. (2018). How is internal migration reshaping metropolitan populations in Latin America? A new method and new evidence. *Population Studies*, 72(2), 253-273.
- Santosa, I. (2014, August). Strategic management of rural community empowerment: Based local resources. *International Conference on Public Management*, Bali, Indonesia.
- Sisto, R., Fernandez-Portillo, L. A., Yazdani, M., Estepa-Mohedano, L. & Torkayesh, A. E. (2022). Strategic planning of rural areas: Integrating participatory backcasting and multiple criteria decision analysis tools. *Socio-Economic Planning Sciences*, 82 (2022), <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101248>
- UNDP (2009). *Human development report 2009: Overcoming barriers: Human mobility and development*. New York: United Nations Development Programme.

- Ülgen, H. & Mirze, K. (2007). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. İstanbul: Arıkan Yayınları.
- Vargas-Lundius, R., Chowdhury, A., Yi, S., Seshan, G. & Yameogo, N. D. (2018). *Synthesis report-internal migration and urbanization*. Washington, DC: Global Knowledge Partnership on Migration and Development (KNOMAD) & World Bank.
- Wang, H. & Ma, D. (2023). Research on urban and rural integrated development strategies in villages and towns. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 10(2), 81-85.
- World Bank (2008). *Technical assistance and training in integrated provincial planning*. Quang Nam Province, Vietnam: Hansen Partnership Pty Ltd.





## *Bölüm 3*

### **İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN 1. BASAMAK SAĞLIK HİZMETLERİNDEKİ YERİ**

*Neşe ERAY<sup>1</sup>*

*Belgin YILDIRIM<sup>2</sup>*

---

1 Öğr. Grv. Neşe ERAY, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, Diyaliz Programı, n.eray@adu.edu.tr, ORCID No: 0000-0003-3433-3121

2 Doç. Dr., Belgin YILDIRIM, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı, byildirim@adu.edu.tr, ORCID No: 0000-0001-5451-5526

## 1. GİRİŞ

Sağlık hizmetleri, sağlıktaki performans sistemini ve hizmet kalitesini değerlendiren rekabet ortamı oluşturduğu ve bir ülkenin birçok alanını etkilediği için önemli bir sektördür. Sağlık hizmetlerini tanımlamak, diğer sektörlerle göre daha zordur. Bunun nedeni, sağlık hizmetlerinin belirgin özellikleri olan soyutluk, heterojenlik ve eş zamanlılıktır; bu özellikler kalitenin tanımlanmasını ve ölçülmesini zorlaştırır. Sağlık hizmetleri gözle görülebilir bir ürün olmamakla beraber; diğer ürünlerdeki özelliklerden farklıdır yani fiziki olarak dokunulamaz, hissedilemez, sayılamaz ve ölçülemez bir doğaya sahiptir.

Diğer hizmetlerden sağlık hizmetini ayırarak önemini vurgulayan temel özelliğin, iki aşamalı bir süreci içermesi olduğu söylenebilir. Birinci aşama, koruyucu sağlık hizmetleridir ve bu aşama, bireylerin hastalanmadan önce korunmasına yönelik politikaların uygulanmasını içerir. İkinci aşama ise, hastalığın teşhisiyle başlayıp tedavi sürecini kapsayan aşamadır. Daha geniş bir perspektifle bakıldığında, sağlık hizmetleri bireyi koruyan, tedavi eden hizmetler ve kişilerin rehabilitasyonu, sağlığın geliştirilmesi gibi hizmetleri önceleyen hizmetler olarak dört gruba ayrılmaktadır.

İş yerlerinde oluşan kazalar iş sağlığı ve güvenliğiyle alakalı kuralların yerine getirilmemesi sonucu oluşmaktadır. “İş yerlerinde ya da işin yürütüldüğü sırada vuku bulan, bireyde fiziksel veya ruhsal olarak engel yaratabilen hatta ölüme dahi sebebiyet veren olay” İş kazası olarak tanımlanmaktadır. Uzun süre önlem alınmayan işyerlerinde mesleki maruziyetler oluşmakta ve bunun sonucunda meslek hastalıkları ortaya çıkmaktadır. Mesleki risklerle karşılaşan kişilerde gelişen hastalıklar meslek hastalığı olarak nitelendirilmektedir. Bu çalışmada, iş sağlığı ve güvenliğinin birinci basamakta sağlık hizmeti sunan kurumlardaki durumu ele alınmaya çalışılmaktadır.

## 2. SAĞLIK HİZMETLERİ

### 2.1. Hizmet Kavramı

Refah ve kalkınma seviyesinin önemli bir göstergesi olan hizmet sektörü, ülkelerin ekonomilerinde kilit bir rol oynamaktadır. Özellikle, insanların yaşam standartlarının yükselmesiyle beraber teknoloji yönündeki ilerlemeler, hizmet sektörünün önemini daha da artırmaktadır. Günümüzde, ülkeler açısından hizmetin sunulduğu sektörler güç kaynağı haline gelmiştir. Ancak, hizmet kavramı genellikle ürün ve mal kavramlarıyla karıştırılmaktadır. Müşteriye değer sunan objeler ürün olarak nitelendirilirken, mallar ve hizmetler ise ürünün alt kategorileri olarak kabul edilir (Tengilimoğlu, 2019). Bu nedenle, ürün denildiğinde hizmet ve somut olarak üretilen nesnelere akla gelebilir. Ürün terimi, bir işletmenin hem somut hem de soyut üretimleri için uygun bir kavramdır.

Hizmetle alakalı çok fazla tanım yapılmış olup, bu tanımlardan birinde, hizmet kavramı genellikle bir tedarikçinin müşterilerine sunduğu, soyut ve dayanıksız özelliklere sahip ürünler olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle, hizmetlerin pazarlanması, somut ürünlerin pazarlanmasından farklı bir yaklaşıma ihtiyaç duyar (Parasuraman, 1998). Müşterilerle kurulan ilişkiler, hizmeti sunan bir işletmeyi diğer işletmelerden farklı kılan temel özelliktir. İlgiliyle, samimiyetle, güven ve değer vererek, müşteriyle kurulan ilişkiler önemli bir rekabet avantajı sağlar. Elle tutulabilir olmayan şekilsiz olan hizmeti canlandıran hizmetin ana unsuru insandır (Bayuk, 2006). Hizmetin müşteri için anlamı, onu sergileyen ve somut hale getiren insan faktörüne bağlı olarak şekillenir. Üretilmiş bir malın değeri, içeriğindeki bileşenler veya bireyin kullanımıyla deneyimleyebileceği unsurlar üzerinden tanımlanabilirken, müşterilerin hizmeti değerlendirmesi, onu ortaya koyan kişilerle doğrudan ilişkilidir.

Literatürde, hizmetlerin fiziksel mallardan ayırt edilmesini sağlayan çeşitli özellikler tanımlanmıştır. Hizmetler, fiziksel mallar gibi görülüp hissedilemez, tadılamaz ve dokunulamaz. Bir hizmetin, tüm bileşenleriyle aynısını yeniden üretmek, mallarda olduğu gibi olası değildir; yani, aynı işletme içinde farklı farklı çalışanların sunduğu aynı hizmetin kalitesi bile farklı olabilir. Hizmetler ayrıca soyut niteliktedir ve aynı anda üretilerek tüketilirler. Depolanamaz, biriktirilemez ve ihtiyaç duyulduğunda yeniden kullanılamazlar. Bu nedenle, hizmetler dayanıksız ürünler olarak kabul edilir.

### 2.1.1 Hizmetlerde Genel Özellikler

İşletmeler, pazar stratejilerini geliştirirken hizmetlerle ilgili ayırıcı özelliklerini ön planda tutmak zorundadır. Bu nitelikler arasında soyutluk, eşit zamanlı üretimle tüketimin bir arada olduğu, heterojenlik ve hızlı bozulabilirlik yer almaktadır (Zeithaml ve ark., 1985). Bunlarla beraber, Tengilimoğlu (2019) tarafından hizmetlerde 'sahiplik yoktur' özelliği de ilave edilmiştir.

Tablo 1. Hizmetlerin Kendine Özgü Özelliklerinin Yer Aldığı Referans Listesi

Karakteristik Özellikler				Referanslar
Soyutluk (Fiziki varlığının bulunmaması)	Heterojenlik (Standardize edilemeyen)	Üretim ve tüketimin ayrılmazlığı	Dayanaksızlık (Stoklanamayan)	
X		X	X	Bateson (1977 – 1979)
X	X		X	Bel (1981)
X	X	X	X	Bery (1975, 1980, 1983)
X	X	X		Bessom And Jackson (1975)
X		X		Booms & Bitnet (1981, 1982)
X	X	X		Carmen & Langeard (1980)
X	X	X		Davidson (1978)
X		X		Davis, Gultinan and Jones (1979)
X		X	X	Donnelly (1976, 1980)
X	X	X		Eiglier and Langeard (1975,1976), Eiglier et al. (1977)
X				Fisk (1981)
X		X		George and Barsdale (1974), George (1977)
X		X		Gronroos (1977, 1978, 1979, 1983)
X	X	X		Johnson (1969, 1981)
X		X		Judd (1968)
X	X	X	X	Knisely (1979a, 1979b, 1979c)

Yukarıda verilen tablodaki literatür ışığında hizmetlerdeki en temel özellik soyut olmalarıdır, yani fiziksel bir varlık göstermezler. Soyutluktan sonra diğer önemli özellikleri ise üretim ile tüketimin ayrılmazlığıdır; yani bir hizmetin üretimi doğrudan tüketim talebine bağlıdır. Üretilen hizmetlerdeki heterojenlik ise üçüncü önemli özelliktir, yani aynı hizmetin çeşitli zaman dilimlerinde ve başka başka kişilerce çeşitli şekillerde sunulabilmesidir. Bu durum, hizmetin temel üretim faktörünün insan kaynağı olduğunu gösterir. Hizmetlerin özellikleriyle ilgili olarak dördüncü belirleyici özellikleri ise stoklanamamalarıdır, yani bir hizmet üretildiği anda tüketilmeye hazır olmalıdır.

### 2.1.1.1. Soyutluk

Birçok hizmetin satın alınmadan önce görülmediği, deneyimlenmediği, tat alınmadığı, koklanmadığı ve dokunulmadığı için somut olmayan görünmeyen hissedilemeyen bir yapıya sahiptir. Bu durum, müşterilerin ürün hakkında fikir sahibi olmasını zorlaştırır çünkü somut özelliklerden yoksundur. Dolayısıyla tüketiciler, sunulan hizmetin itibarı, erişilebilirliği ve iletişim gibi faktörlere odaklanır. Hizmet sunan kuruluşlar için bu durum daha fazla sorumluluk doğurur ve değerli bir kalite göstergesidir (Ghobadian ve ark., 1994). Hizmet veren kurumun itibarı, soyut olan hizmetin kalitesine dair kritik öneme sahiptir. Yıllar içinde kazanılmış itibar, hizmetin geçmiş zaman-



lardan süregelerek bugüne ulaşan sunum biçimlerinden etkilenir. Bu nedenle, ürünün erişilebilirliği, hizmet sunucularının iletişim yetenekleri, kurumun iletişim stratejileri, fiyatlandırma ve değerlendirme dengesi, hijyen ve düzen gibi hizmetin somut taraflarının etkin olarak yönetilmesi ve süreklilik arz etmesi, kurumun itibarını artırır. Bu itibar arttıkça, kurumun ürettiği hizmetlerle ilgili kalite beklentisi de artar.

#### **2.1.1.2. Ayrılamazlık**

Çoğu hizmetin temel özelliği, üretim ile tüketimin eşzamanlı olarak gerçekleşmesidir. Bu, malların üretildikten sonra satıldığı ve son olarak tüketildiği geleneksel üretim sürecinden farklıdır. Üretimle tüketim hizmetlerde eş zamanlıdır. Müşteri genellikle hizmet üretimi sırasında mevcut olmalıdır, bu da alıcıyı üretim sürecine doğrudan dahil eder (Zeithaml ve ark., 1985). Üretim anında hazır olan müşteri satın alma işlemini bitirmiş ya da kararını vermiştir. Sonuçta üretim ve tüketim hizmetleri aynı anda gerçekleşir.

#### **2.1.1.3. Dayanıksızlık**

Bozulabilirlik kavramı, hizmetlerin geri kazanılamayacağı anlamına gelir. Örneğin, otel odalarında müşteri olmaması, uçak koltuklarının satılamaması veya telefon hatlarının kullanılamaması bir kez geçtikleri zaman geri getirilemez. Hizmetlerin depolanamaması nedeniyle işletmeler, arz ve talep dengesinde zorlanabilirler. Bu durum bazen bazı hizmetlerde fazla talep oluşurken diğerlerinde talep azlığına sebep olabilir (Zeithaml ve ark., 1985). Bu sebeple, ulaşım, yeme-içme, turizm ve konaklama gibi sektörlerde arzın talep ile aynı anda denk gelmesi gerekmektedir. Stoklanarak daha sonra talebin artacağı zamanlarda kullanılabilmesi gibi bir alternatif mümkün değildir.

#### **2.1.1.4. Heterojenlik**

Hizmetlerin üretiminde çeşitli değişkenler vardır; bu değişkenlerden hizmeti üretenlerin psikolojik durumu, fiziksel ortamın özellikleri (örneğin hava sıcaklığı ve temizlik), hizmet sunanların motivasyon düzeyi, yorgunluk veya dinlenme durumları, hizmeti alan kişilerin psikolojisi, hizmet sürecinde gelişen duygusal etkileşimler ve hizmetin sunulduğu günün anlamı gibi faktörler bulunmaktadır. Bu çeşitlilik, üretilen hizmetlerde sabit bir standardın sağlanmasını zorlaştırmaktadır. Dolayısıyla, hizmetlerin heterojenliği, standardizasyonun odak noktası haline gelmiştir. Çünkü hizmet sürecindeki insan unsurunun önemli olması bu süreçteki hizmetlerin somut mallarda olduğu gibi standart hale getirilememesine neden olur (Vargo & Lusch, 2004).

#### **2.1.1.5. Sahiplik Yoktur**

Hizmetleri mallardan ayıran en büyük fark hizmetin müşteri ile doğrudan bağlantı kurabilmesine karşılık hizmetin sahiplenilememesidir. Alıcı tarafından ürün alındığında alan kişi söz konusu ürünün sahibi olmakta-

dır; fakat bir hizmet söz konusu olursa sahiplik hakkı yoktur. Kalitenin ve miktarın ölçümü yapılamadığından maliyeti hesaplamak da zor olmaktadır. Ürünler için taleplerde tahmin yürütmek kolay iken hizmete olan talep çoğunlukla değişken ve belirsiz olmaktadır (Şenel, 2019).

## 2.2. Sağlık Hizmetleri

Sağlık hizmetleri, hizmet kalitesini ve sisteminin performansını değerlendiren bir sektördür, bu da rekabet anlayışını teşvik eder ve bir ülkede birçok alana etki eder (Javed ve ark., 2019). Sağlık hizmetlerinin tanımlanması, diğer sektörlerle nazaran meşekktlidir. Özellikle soyut, heterojen ve eş zamanlı olması gibi temel özellikler, kalite kavramının tanımlanmasını ve ölçülmesini zorlaştırır. Sağlık hizmetleri, fiziksel olarak dokunulamayan, hissedilemeyen, sayılamayan ve ölçülemeyen bir niteliğe sahip soyut bir üründür (Mosadeghrad, 2014).

Sünter (2019) sağlık hizmet kavramını, İnsana zarar veren her çeşit etmenin yok edilmesiyle birlikte aynı zamanda toplumun bu etmenlerin sonucunda oluşabilecek etkilerden korunması gerektiğini söylemiş. Bedenen ve ruhen yeterlilikleri sektöre uğramış olanların ise rehabilitasyonunu içeren hizmetler olduğunu da belirtmiştir. Sağlık hizmetleri, sağlık talebi oluşmasını sağlar. Toplumdaki sağlık standartlarını yükseltmeyi, kişilerin ve toplumun hastalanmaması adına gerekli planlamaları ön görür. Hastalananları ivedilikle sağlığına kavuşturmayı amaçlar (Sözen, 2003). Bu bağlamda sağlık hizmetleri içeriğinde kendine has özellikleri barındırmaktadır. Sağlık hizmetlerinin özellikleri şu şekilde maddeleştirilmiştir (Tanyıldızı ve Demir, 2019):

- Sağlık hizmetleri, kişilerin sağlıklarının korunmasıyla teşhisi, tedavi hizmetleri ve bakım hizmetlerini içermektedir.
- Sağlık hizmetinin sunumu kişiler veya kurumlarca yerine getirilebilmektedir
- Farklı nitelikleri sebebiyle bu hizmetleri belirli kategorilere ayırmak oldukça zordur.
- Sağlık hizmetinin sunumu özel kişi veya kamu kuruluşlarınca yapılmaktadır.

Sağlıktaki hizmetleri ifade etmede; bu alandaki hizmetlerin önemini ortaya koyarak ve başka hizmet sağlayıcı sektörlerden ayrı tutan özellik olarak temelde iki aşamadan oluşan bir süreç olduğu söylenebilir. Bu aşamalardan ilki; koruyucu nitelikte olan sağlık hizmetleridir. Bu, bireylerin hastalanmasından önce korunmasına dair uygulamaların var olduğu bir aşamadır. İkincisi aşamada ise hastalığın teşhisiyle başlayan ve sonrasında tedavinin izlediği süreci anlatmaktadır. Sağlık hizmetlerini daha geniş bir şekilde ele alacak olursak dört gruba ayrıldığını görebiliriz. Bunlar; koruyucu, tedavi

edici sağlık hizmetleri, rehabilite edici hizmetler ve sağlığın geliştirilmesidir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2022).

### 2.2.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri

Koruyucu nitelikteki sağlık hizmetleri, toplumda hastalık etkenlerinin meydana gelmemesi, etkenlerin oluşması durumunda toplumu uzak tutmaya ve hastalık etmenlerinin ortadan kaldırılması hedefiyle verilen hizmetleri kapsar. Bu hizmetler kişisel ve çevresel olmak üzere ikiye ayrılır. Fiziki, biyolojik ve çevredeki olumsuzluklardan kaynaklanan sağlık sorunlarının önüne geçmek amacıyla çevreye dönük müdahaleler ile direk kişiye yönelik uygulanan bağışıklamayı, ilaç ve serum ile tedaviyi, erken tanıyı, aile planlamasını, gıda güvenliğini ve sağlıklı beslenme alışkanlıklarını bireye kazandırmak amacıyla beslenmenin iyileştirilmesi gibi faaliyetleri içermektedir. Koruyucu sağlık hizmetlerinin çevreye yönelik kısmında sorumluluk yalnızca sağlık kurumlarına ait değildir. Bireyler, meslekler ve ilgili olan diğer kurumlarla işbirliği içerisinde çalışmalar yürütülmelidir (Tanyıldızı & Demir, 2019).

Koruyucu sağlık hizmetlerinde, bilgi aktarımı hem tek yönlü bilgilendirme hem de çift yönlü iletişim kanallarıyla sağlanabilir. Tek yönlü bilgi vermede, geleneksel medya araçları kullanılarak kamusal yayıncılık ilkelerine uygun uygulamalardan faydalanılabilir. Çift yönlü iletişimde ise yüz yüze iletişim yöntemleriyle bireylere sağlık koruma konusunda bilgilendirme, yapılabileceği gibi; ayrıca geniş kitlelere hitap eden çevrimiçi platformlar da sağlık bilinci ve korunması üzerine bilgilendirme eğitim ve geri bildirim alınması sağlanabilir.

### 2.2.2. Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri

Sağlıkları çevre, genetik ya da başka diğer sebeplerle bozulan bireylerin yeniden iyileşebilmeleri adına verilen hizmetlerdir. Bu hizmetler genel yapısı itibarıyla; ayakta teşhis ve tedavi hizmetlerinin yürütüldüğü kurumlar ve yataklı tedavi hizmetlerinin verildiği kurumlar olarak iki ana gruba ayrılır. Birinci basamaktaki ikinci basamaktaki ve üçüncü basamaktaki sağlık kurumlarının sunduğu hizmetlerdir. Tedavi edici sağlık hizmetlerine talebin artması koruyucu sağlık hizmetlerinin yetersiz kaldığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Tanyıldızı & Demir, 2019).

Tedavi edici sağlık hizmetlerinin etki süresi, koruyucu hizmetlerinkine göre nispeten kısadır; çünkü bireyler bu hizmetlerin sonuçlarını hemen görmeyi sağlıklarına ulaşmayı hedefler. Zamanın uzaması sonucunda maliyetlerin artmasıyla beraber bireylerin kazançları azalmaktadır (Çaybaşı, 2017).

Tablo 2. Tedavi Edici ve Koruyucu Sağlık Hizmetleri Arasındaki Farklılıklar (Gençer ve ark., 2021).

Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri	Koruyucu Sağlık Hizmetleri
• Bireysel ve ailesel boyutta hizmet sunulur	• Toplumsal boyutta hizmet sunulur
• Medikal düzeyde patolojiler belirlenir	• Riskin değerlendirilerek tespit edilmesi esas alınır.
• Sağlığı tekrar eski haline getirmek hedeftir.	• Riskin ortadan kalkması önem arz eder.
• Bireysel olarak eğitime heveslendirme esastır.	• Toplumsal sorumluluk duygusuyla hareket edilir.
• Klinik müdahaleler mevcuttur.	• Klinik müdahalelerle beraber, bireyin davranışına ve sosyal yapısına yönelik müdahaleler gerçekleştirilir.

### 2.2.3. Rehabilitasyona Yönelik Sağlık Hizmetleri

Hastalıklar ve kazalar neticesinde bireylerin karşılaştığı bedensel ve zihinsel kayıpların yeniden kazandırılması amacıyla uygulanan tıbbi ve sosyal olarak sunulan hizmetlerdir. Bu hizmetlerle kişilerde meydana gelen yeti-yitimlerine dönük, protez takılması vb. uygulamalarla çalışma hayatına uyumları sağlanmaktadır. Hekimlerle sağlık çalışanlarının sunduğu tıbbi rehabilitasyon ve psikologların, sosyal çalışmacıların sunduğu sosyal rehabilitasyon olarak iki şekilde yerine getirilmektedir (Tanyıldızı & Demir, 2019). Dolayısıyla, rehabilitasyon hizmetleri hem sağlık sorunu yaşayan bireyleri ilgilendirir hem de toplumsal sorumlulukları vurgular. Bu bağlamda, bireylerle yüz yüze gerçekleştirilen diyalogsal iletişim sağlık hizmeti alan bireylerin ihtiyaçları için önem taşırken, toplumsal sorumluluklarda bireylerin katılımıyla bu sorumlulukların üstlenilmesinde de araçsal diyalogsal iletişim yöntemleri büyük önem arz eder.

### 2.2.4. Sağlığın Geliştirilmesine Yönelik Hizmetler

Sağlığın geliştirilmesi ifadesiyle anlatılan bireylerin kendi sağlıklarına dair sorumluluk alma durumlarıdır. Kişiler sağlıkları üzerinde aktif bir rol oynarlar. Kişilerin sağlık düzeylerini iyileştirmek adına bilinçli olarak sağlıklı yaşam biçimi davranışlarının benimsenmesi, sağlıklı ilgili sorumlulukların farkedilerek, bu sorumlulukların uygulanmasını kapsamaktadır. Sağlığın geliştirilmesi için kronik hastalıklara sahip kişilerin bu hastalıklarda öz yönetimi sağlayarak kendilerinden beklenen fonksiyonları yerine getirmeleri ön plana çıkmaktadır. "Hastalıkların ortaya çıkmadan önlenmesi" ilkesiyle hareket ederek koruyucu sağlık hizmetlerinin amacı yerine getirilmeye çalışılmaktadır. Bu doğrultuda hastalıkların teşhisi ve tedavi süreci ile sağlık sistemindeki yük kontrol altında tutularak; kişilerde oluşabilecek maddi, manevi ve fiziksel ızdırabın da önüne geçilmektedir. Sonuçta hem bireylerde hem toplumda refah seviyesi artmış olup aynı zamanda sağlık kaynakları adı-

na da tasarruf sağlanmaktadır (Canatan & Söyler, 2024) Bu anlamda, konuya ilgi çekmek için geleneksel iletişim araçlarıyla yapılan yayınlar yararlı olabilirken, internet gibi çok yönlü iletişim kanallarının kullanımını sağlık bilincinin artırılması ve bireylerin sağlık düzeylerini yükseltmeleri için önem arz etmektedir.. Sağlığın geliştirilmesi politikaları çerçevesinde, vatandaşların tutum ve davranışlarını geliştirmek adına değerli bir iletişim stratejisi, vatandaş katılımını teşvik etmektedir. Bu nedenle, diyalogsal iletişimle katılımı güçlendiren ve iki yönlü iletişimi destekleyen ortamların sağlanması büyük önem taşır.

### 2.3. Sağlık Kurumları

Sağlık kurumları, diğer birçok işletme gibi temelde ticari faaliyet yürüten kuruluşlardır. Kamu veya özel sektörde faaliyet göstermeleri, sağlık kurumlarının ticari işletmelerden farklılık göstermesine neden olabilir ancak kurumsal olarak bakıldığında, girdi ve çıktılarıyla ticari faaliyetlerin yapıldığı organizasyonlar oldukları söylenebilir. Ancak, ürettikleri değeri değerlendirirken, kar elde etme, yarar hedeflerinin ikinci planda tutulduğu ve öncelikli olarak toplumsal sorumluluğun ön plana çıkarılması gerektiği bir kurumsal yapılanmayı zorunlu kılar. Burdan hareketle, özelde faaliyet yürüten bir sağlık kurumunun bile, önceliğinin kar hedefinden ziyade bireylerin ve toplumun sağlığı olduğu vurgulanabilir. Dolayısıyla, sağlık kurumlarının sosyal sorumluluğu incelemeleri ve iletişim stratejilerini buna göre düzenlemeleri gerektiği söylenebilir.

#### 2.3.1. Sağlık

Tanımı zorlaşan kavramlardan biri de sağlıktır. Sağlığın tanımlanması hangi kültürde tanımlandığına ve tarihsel dönemine göre farklılıklar göstermektedir. ABD’de sağlık kavramına dair beklentilerin yerine getirilmesi açısından; kişilerin rutin yaşamlarını sürdürebilmeleri, hasta olmamaları, günlük sorumluluklarını yerine getirebilme becerileriyle beraber kendilerini mutlu hissetmekle iyilik halinin sağlanması gibi kıstaslara bağlı olarak değişik şekillerde tanımlanmıştır (Somunoğlu, 1999).

1948 yılında DSÖ Tüzüğü’nde sağlık, “Sadece hastalık veya sakatlık durumunun olmaması değil, aynı zamanda fiziki, ruhi ve sosyal anlamda rahat olma hali” şeklinde tanımlanmıştır (TCSBTSHGM, 2011). Türk Dil Kurumu Sözlüğü’ndeki tanımında sağlık, kişinin vücudunun fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden tamamen bir iyilik içinde olmasıyla beraber, vücuttaki esenlik ve sıhhatlilik haliyle açıklanmaktadır (TDK, 2024). Dolayısıyla, sağlık kavramı yalnızca hastalık, sakatlık hallerinin olmaması anlamına gelmekle kalmayıp, aynı anda bireyin ruhsal ve sosyal açıdan da iyilik halini ifade eder.

Türkçe’de “sıhhat, esenlik” gibi kelimelerle bağlantılı olan sağaltma ile sağaltım ölü olmamak anlamına gelen sağ kökünden menşe almış ve sağlık

ifadesine benzeyen kelimelerin yerine yanlış da olsa kullanılagelmiştir. (Sargutan, 2005). Bu bağlamda, sağlıkla ilgili tanımlar, hastalık döneminin ötesinde sağlığın öncesini ve sonrasını da kapsayan bir kavramı temsil eder. Bu sebeple sağlık kavramına iletişim süreçleri açısından bakıldığında, yüz yüze diyalogdan kitlesel diyaloga kadar geniş bir spektrumu kapsar (Güllüpunar, 2020).

### 2.3.2. Sağlık Kurumları Sınıflaması

Sağlık kurumları kamuya, özel ya da tüzel kişilere ait olan sağlığı korumak ve daha üst bir düzeye getirmek hedefiyle kurulan ve yönetilen hastalıkların tanısı, tedavisi, rehabilitasyonu gibi hizmetlerin sunulduğu birimlerdir. En fazla karşımıza çıkan sağlık kurumu olan hastaneler; genellikle hastaların ilk başvurdukları hekim tarafından tanı tedavinin yetersiz kaldığı durumlarda hastanın tanı tedavi ve rahabilasyonu için sevk edildiği yataklı sağlık kuruluşlarıdır (Gündüz ve ark., 2002). Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği hastaneleri, hastalarla yaralı olanların sağlıklarından şüphelenerek kontrol amacıyla, dileyenlerin ayakta veya yatarak gözlem altında tutulabilecekleri, muayene edilebilecekleri, tanı, tedavi ve rehabilitasyon hizmetleri alabilecekleri yerler olarak tanımlar (www.saglik.gov.tr, 2021). Türkiye’de sağlık hizmeti sunan kurumlar arasında hastaneler en önemli paya sahiptir ancak genel bir organizasyon yapısı içinde hepsini kapsayan bir yapıdan söz etmek zordur (Biçer ve ark., 2019). Bu nedenle hastanelerin daha iyi anlaşılabilmesi için belirli bir sınıflama yapılması gereklidir. Kavuncubaşı ve Yıldırım (2022) bu konuda hastaneleri belirli kriterlere göre sınıflandırmışlardır:

- Büyüklük,
- Mülkiyet,
- Kurulduğu yer.
- Eğitim seviyesi,
- Hizmet Çeşidi,
- Hasta Yatış Süresi,
- Akredite Olma Durumu,
- Dikey Bütünleşme Basamağı.

**Mülkiyet:** Mülkiyet açısından hastaneler bağlı oldukları kurum ve kuruluşlara veya bu kurum ve kuruluşların özelliğine göre de ayrılmaktadırlar.

**Eğitim Seviyesi:** Hastaneler eğitim vermekte olan hastaneler ve eğitim amaçlı olmayanlar olarak iki şekilde ele alınır. Sağlık profesyonellerinin eğitimiyle beraber tanı ve tedavi hizmetlerinin sunulduğu yerler eğitim hastaneleridir (örneğin hekimlerin uzmanlık eğitimleri gibi). Geleneksel teşhis ve tedavilerin yürütüldüğü ve sınırlı olarak eğitim (staj) hizmetlerinin uygulan-

dığı yerler ise eğitim amacı taşımayan hastanelerdir.

**Hizmet Çeşidi:** Hizmet türü olarak incelendiğinde hastaneler genel hastaneler ve özel dal hastaneleri olarak iki şekildedir. Genel hastaneler var olan uzmanlık dallarıyla ilgili hastaların yaş cinsiyet farkları gözlemlenmeden her türlü acil hastanın da kabul edildiği kurumlardır. Özel dal hastaneleri ise kalp damar hastalıkları gibi belirli organ grubu, kadın hastalıkları ve doğum hastaneleri gibi belirli cinsiyet, çocuk hastaneleri gibi belirgin yaş grubu ya da onkoloji hastaneleri gibi belirli hastalık grubuna yönelik olarak hizmetlerini sunmaktadırlar.

**Büyüklik:** Büyüklik olarak yatak,yatak sayısı, görevli çalışan sayısı ve hasta yatış günü sayısı gibi başlıca parametreler vardır. En yaygın kullanılan kriter olan yatak sayısı açısından hastaneler küçük hastaneler orta hastaneler ve büyük hastaneler olarak sınıflandırılmaktadır.

**Hasta Yatış Süresi:** Yatarak tedavi almaları söz konusu olan hastalarda hastaneler; hastaneye yatış süresinin belirteç olduğu şekilde akut bakım ve kronik bakım hastaneleri olarak iki gruptadır. Akut bakımın yapıldığı hastaneler yatış süresi 1 ay ve altında olan tedavileri kapsarken; kronik bakım hastanelerinde 1 aydan fazla olan daha uzun dönem süreli tedaviler için yatış gerektiren hizmetleri sağlamaktadır. Ruh ve sinir hastalıkları hastaneleri, kemik hastalıkları hastaneleri uzun süre bakım üstlenen hastanelere örnektir.

**Akredite Olma Durumu:** Hastanelerin toplumsal imajını ve saygınlığını artıran akreditasyon akredite olan ve akredite olmayan hastaneler şeklindedir Türkiye’de bu sınıflama geçerli olmasada yurt dışında akreditasyon durumları hastanelerin finansman yapısını oldukça fazla etkilemekte ve standartlara uygun olmayan hastanelerin sözleşmeleri fesh edilmektedir.

**Dikey Bütünleşme Basamağı:** Hastanelerin dikey bütünleşmedeki konumu ve kapsamlı sağlık hizmeti planı içindeki yerine göre 1., 2. ve 3. Basamak hastaneler olarak ayrılmaktadırlar. Gününbirlik tanı tedavi hizmetlerinin yapıldığı 1. Basamak; kısa süreli (akut) yatışların olduğu 2. basamak; üniversite hastaneleri ve yanık tedavi merkezleri gibi 1. ve 2. Basamakta tedavisi mümkün olmayan ileri teknolojik donanımlar ışığında hizmetlerin verildiği 3. Basamak hastanelerdir.

**Kurulduğu yer:** Kuruluşlarına göre hastaneler kırsal, kentsel ve bölgesel hastaneler olarak gruplandırılmaktadırlar.

### 3. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

#### 3.1. Genel Hatlarıyla İş Sağlığı ve Güvenliği

Kelime anlamıyla, “iş” terimi bir amaca ulaşmak için güç sarfederek yapılan çaba ve yarar sağlama faaliyetini ifade ederken, “sağlık” kavramı bireylerin bedensel, sosyal ve ruhsal olarak iyi durumda olmalarını tanımlar. “Gü-



venlik” ise toplum içinde yaşam standartlarının sürdürülmesi ve insanların korkusuzca yaşamlarını devam ettirmelerini sağlayan emniyet durumunu ifade eder (Şen, 2015).

İş sağlığı ve güvenliği kavramsal olarak, işyerlerinde sağlığın ve güvenliğin korunması veya iyileştirilmesi, iş sırasında ortaya çıkan tehlikeleri ve riskleri azaltıp mümkün olan en alt düzeye indirerek çalışanların bedensel ve ruhsal sağlığını en üst düzeyde tutmayı amaçlar. Ayrıca, işverenlerin ve çalışanların görevlerini, haklarını, sorumluluklarını, yetkilerini ve yükümlülüklerini düzenleyen yasalarla desteklenir (Sulmaz, 2016; İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 2012).

İş sağlığı ve güvenliğiyle alakalı kurallarının ihmal edildiği işyerlerinde iş kazaları sıkça yaşanmaktadır. İş kazası, işyerlerinde veya işle ilgili faaliyetler esnasında oluşan ve ölüme yol açabilen veya bedensel ve ruhsal olarak kalıcı hasara neden olan olaylar olarak tanımlanabilir. Uzun süre önlemler alınmadığı takdirde işyerlerinde mesleki riskler artmakta ve bunun neticesinde meslek hastalıkları oluşmaktadır. Meslek hastalığı ise, işle ilgili risklere maruz kalmak sonucunda gelişen sağlık sorunları olarak ifade edilir (İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 2012).

İş yerinde kazalara yol açarak sağlıkla güvenlik açısından olumsuz etkilere neden olan kavramlar arasında tehlike ve risk bulunmaktadır. Tehlike, işyerinde var olan veya çevreden kaynaklanabilen, işçiyi veya işyerini etkileyebilecek zararları ya da hasar potansiyeline sahip pozisyonları ifade ederken; risk, bu tehlikelerden doğabilecek kayıplar, yaralanmalar veya diğer zararlı sonuçların oluşabileceği olasılığı olarak ifade edilir (İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 2012).

Dünya’da genellikle her gün iş kazalarından ve meslek hastalıklarından birçok ölüm gerçekleşmektedir. Bu durum, teknolojinin ilerlemesiyle birlikte iş kazalarını ve ölümleri azaltmak için yeni yöntemler geliştirme çabalarını artırmıştır. İş yeri kazalarının ve bu sebeple ölümlerinin azaltılması için gereken tedbirlerin alınması hayati anlamda önemlidir (Ceylan, 2012).

### 3.2 İş Sağlığı ve Güvenliği’nin amaçları

Amaçlar genel itibariyle kişisel, sosyal ve iktisadi açıdan değerlendirilmektedir. Kişilerin mesleki risk ve kazalardan uzak tutularak bedenlen ruhen ve sosyal yönden sağlıklı durumda olmaları işg önlemleriyle güvenli ortamların temini bireyde artan huzura ve mutluluğa yol açmaktadır

Çalışanlar ve sosyal çevre açısından işg önlemlerinin alınmadığı risk ve aksaklıkların olduğu bir ortam da bulunmak sağlıklı yapıları beraberinde getirir. Bu durumda toplum huzurundan bahsedilemez.

Maliyet ve işveren yükü düşünüldüğünde önceden alınması gereken sağ-



liksal açıdan ve güvenliğe yönelik önlemlerinin ihmal edilmesi sonucu oluşan iş kazaları ve meslek hastalıklarından kaynaklanan masrafların oranı, uyulması gerekli tedbirlerden çok daha büyüktür. İş ve üretim güvenliği sağlandığında iş gücü kayıpları azalarak işçinin duyduğu güvenle iş ve üretimde artışlar görülür (Şen, 2015).

### 3.3. Dünden Bugüne İş Sağlığı ve Güvenliği

#### 3.3.1. Sanayi Devrimi Öncesi

Tarih boyunca insanların, avcılıkla ve toplayıcılıkla yaşamlarını sürdürdükleri, ancak tarım devrimiyle birlikte yerleşik hayata geçtikleri ve bu süreçte köleci toplulukların oluştuğu belirtilmektedir. Bu dönemde çalışma yaşamında önemli bir dönüşüm yaşanmış ve insanlar başkalarının işlerini yapmaya başlamışlardır.

M.Ö. 2600'de Antik Mısır'da mühendis ve mimar olarak tanınan İmhotep, aynı zamanda hekimlik ve rahiplik yapmıştır. İmhotep, insanların çalıştıkları işlerden kaynaklı sağlık sorunlarını incelemiştir. Özellikle Mısır piramitlerinin yapım sürecinde yaşanan kazalar ve bu kazaların sonucunda çalışanların ölümü ve sık yaşanan bel sorunları üzerinde durmuştur (Çiçek ve Öçal, 2016).

M.Ö. 384-322 yılları arasında yaşamış olan Aristoteles koşu sporundakilerin hastalıklarını tanımlamış ve bunlardan bahsetmiştir (Altunya, 2018). M.Ö. 484-420 yıllarında Heredotas, işçilere yeterli beslenmenin önemini vurgulayan ilk kişi olarak bilinir.

M.Ö. 460-377 yıllarında Hippokrates ise kurşunun insan sağlığına zararlı etkilerini ilk kez inceleyen ve kurşun maruziyetinin felç ve görme bozukluklarına yol açıp açmadığı ilintisini araştıran ilk kişidir (Çiçek ve Öçal, 2016).

M.Ö. 200'lü yıllarda yaşamını sürdürmüş olan Niconder, kurşun zehirlenmesinin karın ağrısı, solukluk ve kabızlık gibi semptomlarla ilişkisini ortaya koyarak, netleştirmiştir (Çiçek ve Öçal, 2016).

M.Ö. 254-184 yılları arasında yaşamış olan Plautus, bazı esnafların ve sanatkarların meslekleri nedeniyle çalışma şartlarından kaynaklı vücutlarında meydana gelen görünüm bozukluklarına dikkat çekmiştir. (Çiçek ve Öçal, 2016).

M.S. 23-79 yıllarında Büyük Plinius ise, iş yerlerinde tehlikeli tozlarla maruz kalma durumunda olan çalışanlar için maske yerine başlarına torba geçirmeleri gerektiğini önermiştir. (Çiçek ve Öçal, 2016).

M.S. 1493-1541 yılları arasında ise hekim Paracelsus, işyeri hekimi olarak madenlerde çalışmaya başladı ve maden işçilerinin kurşun ve cıva gibi metallerden kaynaklanan zehirlenmelerden korunması için önlemler önerdi.

Paracelsus, bu konuda önemli olan “De Morbis Metallici” adlı ilk kitabını yazarak madencilerde akciğerlerde görülen hastalık belirtilerini tanımlamış ayrıca Zehirlerin kimyasal yapılarıyla birlikte doz ve organizma ilişkisine yönelik önemli çalışmalar yürütmüştür (Şen, 2015).

M.S. 1494-1555 yılları arasında yaşayan Agricola, madenlerde çalışan işçilerin sağlığını korumak amacıyla genel koruma yöntemleri ve kişisel koruyucu donanımlardan bahsederek tozları önlemeyi hedeflemiştir. Maden ocağının doğru havalandırılması ve işçilere koruyucu maskeler kullanmaları tavsiyesinde bulunmuştur. Agricola Mineroloji bilgini olarak kabul edilmekte olup ve “De Re Metallica” adlı kitabında bir çok öneri sunmuştur (Çiçek, Öçal 2016).

M.S. 1633-1714 yılları arasındaki Bernardino Ramazzini, iş sağlığı ve güvenliğiyle alakalı konularda mühim bir figür olarak kabul edilir. Ramazzini, bilimsel yöntemlerle iş sağlığı ve güvenliğine değinmiştir. Meslek hastalıklarıyla ilgili olan 1713 yılında yayımlanan “De Morbis Artificum Diatriba” adlı kitabı bunun en büyük göstergesidir. Eserde, kişisel koruyucu ekipmanlar, çalışma ortamı düzenlemeleri, iş pozisyonları ve işyerindeki kimyasal maddeler gibi önemli konulara yer vermiş ve çözüm önerileri sunmuştur. Ayrıca, Ramazzini, işçi ve işin uyumu olarak bilinen ergonomi kavramından ilk defa bu kitapta bahsetmiştir (Çiçek ve Öçal, 2016).

### 3.3.2. Sanayi Devrimi Sonrası

18. yüzyıl sonları ve akabinde 19. yüzyılın başlarında İngiltere’de başlayan Sanayi Devrimi, üretim süreçlerinde köklü bir değişime yol açmıştır. El işçiliğine dayalı küçük atölyelerin yerini, teknolojik ilerlemelerle donatılmış büyük fabrikalar almıştır. Bu dönemde görülmemiş ölçekte üretim yapılmış ve bu süreçte, işverene bağlı olarak ücret karşılığında çalışan işçilerin sayısı hızla artmıştır. Artan işçi sayısı, yeni risklerin, çalışma koşullarının ve iş kazalarının ortaya çıkmasına neden olmuş ve sağlık ile güvenlik sorunları gündeme gelmiştir. Bilhassa kadın ve çocuk işçilerin ağır şartlardaki işlerde ve uygun olmayan koşullarda çalışması, devletin bu duruma müdahale etmesi gerekliliğini tartışmalı hale getirmiştir (Çiçek ve Öçal, 2016).

#### 3.3.2.1. ILO Normları

Avrupa’da iş sağlığı ve güvenliğine yönelik verilen kıymet gün geçtikçe artmaktadır. Türkiye, Uluslararası Çalışma Örgütü’ne (ILO) 1932’de üye olmuştur. ILO standartlarının yaklaşık %80’i iş sağlığı ve güvenliği konularını kapsamaktadır. ILO sözleşmeleri, çalışanların işyerlerinde karşılaşılabilecekleri mesleki hastalıkları ve iş kazalarını önlemeye yönelik tedbirleri içermekte ve bu konuda önemli bir rehberlik sunmaktadır. ILO’nun 155 ve 161 sayılı sözleşmeleri, Türkiye tarafından kabul edilmiş olup, kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren tüm işletmeleri kapsamakta; iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerini sürekli olarak geliştirmeleri gerektiğine vurgu yapmaktadır (Şen, 2015).

### 3.3.2.2. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi

Türkiye 1948’de, BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesini kabul etmiştir. Beynamede öne çıkan maddelerden biri, 23. madde olarak belirtilen, “herkesin çalışma, çalışma hakkını seçme, adil ve elverişli koşullar altında çalışma, işsizlik durumunda korunma hakkına sahip olduğu” hükmüdür. Bu hükümler, çalışanların haklarını koruyan temel haklar üzerinde durmakta ve iş sağlığı ve güvenliği konusuna özellikle vurgu yapmaktadır (Şen, 2015).

### 3.3.2.3. Birleşmiş Milletler Ekonomik Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi

1976 yılında Türkiye BM Ekonomik Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi’ni kabul etmiştir. Sözleşmenin 7. maddesinde “herkesin eşit ve verimli çalışma şartlarından yararlanma hakkı” olduğu belirtilmektedir. Bu madde de işyerlerinin güven veren ve sağlığa uygun bir çalışma ortamı sağlama yükümlülüğüne vurgu yapılmaktadır (Şen, 2015).

### 3.3.2.4. Yapılan Çalışmalar

Sanayi devrimi ile ortaya çıkan sorunlar çeşitli meslek gruplarının ilgisi- ni çekmeye başlamış; hukukçu ve aynı zamanda çevre mühendisi olan Edwin Chanwick çevre şartlarının düzeltilmesiyle hastalıkların önlenebileceğini ifade ederek hastalık ve çevre koşulları arasındaki bağlantıya dikkat çekmiştir (Bakar & Baba, 2009).

21. yüzyılın ilk yarısındaki Thompson’ın ‘İngiliz işçi sınıfının oluşumu’ eserinin merkezine yerleştirilen zannatkarlar ve dokumacıların deneyimlerinin yer aldığı işçi sınıfı bilincini biçimlendiren en önemli unsur olarak görülmektedir. Ayrıca başta tarım işçilerinin durumunun kötüye gittiği de ifade edilmektedir (Thompson & Kocabaşoğlu, 2004)

1844’de “İngiltere’de Emekçi Sınıfının Durumu” adıyla kitap yazan Friedrich Engels, işçilerin sefaletleri yüzünden yaşadığı sorunları kişiler üzerinden anlatmaktadır (Akkaya, 2020)

Pervical Pott, İngiliz bir hekim olarak, çalışma ortamında bulunan zararlı maddelerin işçilerde hastalıklara yol açabileceği sonucuna varmıştır. 1775’de , baca temizliği işlerinde çalışmış işçilerin ve çocukların skrotum kanseriyle karşı karşıya kaldığını belirlemiştir. “Baca Temizleyicileri” adlı kanun 1788 yılında çıkarılmıştır (Çiçek ve Öçal 2016).

“Çırakların Sağlığı ve Morali” adıyla da bilinen 1802 yılında çıkan ilk “Fabrikalar Kanunu” ile çocuk işçilerin çalışma saatleri düzenlenmiş ve günlük çalışma süresi 12 saatten, haftalık ise 58 saatten fazla olmamak üzere belirlenmiştir. Ancak, bu yasa 1833 yılında yürürlüğe giren “Fabrikalarda Çocuk Yasası” ile gerçek anlamda uygulanabilir hale gelmiştir (Çiçek ve Öçal 2016).

1833’de Michel Sadler önderliğinde yürürlüğe giren “Fabrikalar Yasası”, ile gece çalışan 18 yaşından küçüklerin ve 9 yaşından küçük çocukların fabrikalarda çalıştırılmasını yasaklamıştır. Ayrıca, yasa iş müfettişlerinin denetimi altında uygulanmıştır. Daha sonra, 1842 yılına gelindiğinde madenlerde kadınlarla ve 10 yaşın altındaki küçük çocukların çalıştırılması da yasaklanmıştır (Çiçek ve Öçal 2016).

1844 yılında, iş yeri hekiminin fabrikalarda bulunması yasallaşmış ve zorunlu hale getirilmiştir. Daha sonra, 1847’deki “On Saat Yasası” ile çalışma saatlerine dair esneklik sağlanmıştır. 1895 yılında ise, meslek hastalığı tanısıyla takip edilen hastalıkların bildirilmesi zorunlu hale gelmiştir. 1900’lerin başında ise, çalışanların işe başlamadaki tarihleri, işin tehlike arz edip etmemesine göre sağlık muayeneleri, meslek hastalıkları, iş kazaları ve ölüm gibi durumlar için rapor hazırlanmasının yasal zorunluluk olduğu belirlenmiştir (Çiçek ve Öçal 2016).

### 3.4. AB Ülkelerindeki İSG Uygulamaları ve İSG Kurullarının Görevleri

Avrupa Birliği, uluslararası alanda iş sağlığı ve güvenliği politikalarına yenilik getirmek için önemli antlaşmalar sağlamıştır. Bu antlaşmalara birincil mevzuat denilmektedir . AB ülkeleri ayrıca, kendi antlaşmalarını tanıma ve düzenleme yetkisiyle ikincil mevzuat adı altında düzenlemeler yapmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği politikalarını belirlemek amacıyla oluşturulan kurumlar ve kuruluşlar, Avrupa Komisyonu çatısı altında doğrudan ve dolaylı olarak bir araya gelmişlerdir. Komisyon, özellikle sağlık ve güvenlik konularında yapılan çalışmaları, İSG yöntemlerini, acil durumlar için eylem planlarını ve mevzuatı oluşturmayı ve bu unsurları uygulamayı temel hedef olarak belirlemektedir (Emrem, 2018).

2002/14/EC sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifiyle, Avrupa Birliği ülkelerinde çalışanların bilgilendirilmesine ve danışılmasına dayanan genel bir çerçeve oluşturulması hedeflenmektedir. İş sağlığı ve güvenliği açısından çalışan katılımı ise daha detaylı olarak 89/391 sayılı İSG Çerçeve Direktifi’ndeki şekliyle düzenlenmiştir (Yılmaz, 2010).

İSG Çerçeve Direktifi’nin çeşitli maddelerinde, işverenlerin iş kazaları ve mesleki hastalıkları azaltmak adına iş ortamlarında tehlikelerin ve risklerin belirlenmesi, gereken tedbirlerin alınması, çalışanlara bilgi verilmesi ve katılımının sağlanması gibi yükümlülükler getirilmiştir. Ayrıca, işyerlerindeki kurullara çalışanların katılımıyla ilgili olarak AB “Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı’nı” 3 Mayıs 1996’da kabul etmiştir. Bu şartın 21. maddesinde çalışanların bilgilendirilme ve danışma hakkı, 22. maddesinde ise işyerlerinde uygun çalışma koşullarının sağlanması gibi önemli konular ele alınmaktadır (Yılmaz, 2009).

İş sağlığı ve güvenliğini ilgilendiren her türlü konuda çalışanlarla iletişim kurma ve katılımı sağlama yöntemleri ülkeden ülkeye değişiklik gösterebilir; ancak hedeflenen amaçlar genellikle benzerlik göstermektedir (Yılmaz, 2009).

#### 4. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN 1. BASAMAK SAĞLIK HİZMETLERİNDEKİ YERİ

İş sağlığı ILO ve WHO tarafından mesleklerin tümünde çalışanların fiziki ruhi ve sosyal olarak iyilik halinin korunabilmesi, sürdürülebilmesi ve geliştirilebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Sağlık hizmetleri sektör olarak iş sağlığı ve güvenliğiyle alakalı önemli riskler barındırmaktadır (Saygun, 2012). İş ortamındaki sağlık ve güvenlik çalışmaları, sağlık hizmeti sunanların sadece kendi sağlıklarını korumakla kalmayıp; bununla beraber sağlık hizmetini alanların da sağlıklarını ve yaşam kalitelerini olumlu hale getirmesi amacıyla büyük önem taşımaktadır (Parlar, 2008).

İş güvenliği, İş kazalarından doğabilecek kayıpların en aza indirilmesi hedefiyle, bilimsel araştırmalar ışığında güvenlik önlemlerinin ortaya konması ve uygulanması doğrultusundaki çalışmalardır (Ceylan, 2012). İş güvenliğinin sağlanamaması durumundaki işçi ve toplum için büyük oranda ekonomik ve sosyal problemler oluşturmakta maddi kayıpların yanı sıra sakat kalma ve hatta bazı uzuvların yitimi sonuçları çalışana maddi ve psikolojik zararlar getirmektedir. Alınabilecek tedbirler sayesinde çalışanlar hastalık ve kazalardan korunmuş olacak ve ayrıca bu işletmenin verimliliği ve ürünlerin kalitesine de olumlu şekilde yansiyacaktır (Sünter, 2018).

Aile Sağlığı Merkezleri (ASM) ve Toplum Sağlığı Merkezlerinde (TSM) görevli birinci basamak sağlık çalışanları, toplumların sağlıklarını korumada, iyileştirmede ve geliştirme süreçlerinde çeşitli risk faktörleri ile karşılaşmaktadırlar. Bir araştırmada, bu merkezlerde çalışan her 10 sağlık çalışanından 9'unun kendi meslekleri dahilinde en az bir riskle karşılaştığı belirlenmiştir. Şiddet olayları, kesici ve delici aletlerden kaynaklanan yaralanmalarla kimyasal maddelerin sıçraması en yaygın problemler arasında yer almaktadır. Yurt dışında yapılan bir çalışmada ise, aile sağlığı merkezlerindeki görevlilerin psikolojik ve fiziksel şiddet, tipik olarak meydana gelen iş kazaları, duygusal tükenmişlik, sorun çözme becerilerinde eksiklik ve mesleksi hastalıklar gibi risklerle karşı karşıya oldukları vurgulanmıştır (Baysal ve ark., 2019).

Öztürk ve ark tarafından gerçekleştirilmiş, aile ve toplum sağlığı merkezlerindeki sağlık görevlilerinin iş güvenliği konusundaki görüşlerini tespit etmeye yönelik yapılan çalışmada; hemşirelerin yanı sıra hekimler ve diğer sağlık mensupları da ASM ve TSM'lerdeki iş güvenliği konularının önemini vurgulamıştır. Araştırmada, bu merkezlerdeki meslek hastalıklarının ve şikayetlerinin yaygın olduğu, sağlık taraması ve kayıt sistemlerinin yanı sıra özel alanlarda da kontrollerin eksik olduğuna dikkat çekilmiştir (Baysal ve ark., 2019).

## 5. SONUÇ

İş sağlığı ve güvenliği kurallarının ihmal edildiği işyerlerinde iş kazaları sıkça görülmektedir. İş yerlerinde ya da işin yürütüldüğü sırada vuku bulan vücut bütünlüğünü ruhsal veya fiziksel açıdan engelleyen, hatta ölüme dahi sebep olan olay iş kazası olarak tanımlanabilir. Uzun süre önlem alınmayan bir iş yerinde mesleki riskler artmakta ve bu durum meslek hastalıklarının ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Meslek hastalığı ise, mesleki risklere maruz kalmanın sonucunda gelişen sağlık sorunları şekliyle açıklanmaktadır (İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 2012).

İş kazalarıyla sonuçlanan, sağlık ile güvenlik açısından olumsuz etkilere neden olan tehlike ve risk kavramları şunlardır: Tehlike, bir iş yerinde mevcut olan veya dışarıdan gelebilecek potansiyel zarar veya hasar kapasitesini ifade eder, bu zarar ya da hasar çalışanları veya iş yerini etkileyebilir. Risk ise, bir tehlikeden kaynaklanabilecek kayıp durumları ve yaralanmalarla diğer zararlı sonuçların oluşma olasılığı olarak tanımlanır.

Aile Sağlığı Merkezleri (ASM)'yle Toplum Sağlığı Merkezleri (TSM)'nde ki birinci basamakta görevli sağlık personellerinin, toplumun sağlığını korumada, iyileştirmede ve geliştirmede birçok riskle karşı karşıya olduğu açıktır. Bu merkezlerde yapılan bir araştırmada, her 10 sağlık çalışanından 9'unun en az bir mesleki riskle karşı karşıya kaldığı ortaya konmuştur. En sık karşılaşılan sorunlar arasında şiddet olayları, kesici-delici aletlerle yaralanmalar ve kimyasal maddelerin sıçraması bulunmaktadır. Yurtdışında aile sağlığı merkezlerinde yürütülmüş bir çalışma da ise, çalışan personelin psikolojik ve fiziksel şiddet, tipik olarak meydana gelen iş kazaları, duygusal tükenmişlik durumu, çözüm üretme yeteneklerinde azalma ve meslek hastalıkları gibi risklerle mücadele ettiğini vurgulamaktadır.

Bu derleme niteliğindeki çalışma da, literatürde konuyla ilgili sınırlı sayıda çalışmanın bulunduğu farkedilmiş olup, konuyla ilgili bir uygulama araştırmasının yapılması önerilmektedir.

## Kaynakça

- Altunya, H. (2018). Spor ve Mantık İlişkisi. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 110-115.
- Akkaya, HH., (2020). İngiltere’de İşçi Sınıfının Durumu ve Çartizm Hareketi. Lisans Bitirme Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Bakar, C. & Baba, A. (2009). Metaller ve İnsan Sağlığı: Yirminci Yüzyıldan Bugüne ve Geleceğe Miras Kalan Çevre Sağlığı Sorunu, 1.Tıbbi Jeoloji Çalıştayı, Nevşehir.
- Baysal, H. Y., Bilgin, S., & Öner, M. (2019). Birinci basamaktaki sağlık çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğine yönelik görüşleri ile iş doyumlarının belirlenmesi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 6(2), 200-209.
- Bayuk, M. N. (2006). Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma. *Akademik Bakış (Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi)*, 10, 1-12.
- Biçer, F., İlman, E. & Biçer, E.B. (2019). Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalite Algısı Üzerine Meta Analiz Çalışması. *S.C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 1-26.
- Canatan, Ş. & Söyler, S. (2024). Sağlıkın Geliştirilmesi. *Modern Sağlık Yönetiminde Temel Konular*, Ed. Sait Söyler, Doğançan Çavmak, Eğitim Yayınevi.
- Ceylan, H. (2012) Türkiye’deki İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Elektronik Journal of Vocational Colleges*, Kırıkkale, s. 94-103
- Çaybaşı, A. (2017). Sağlık hizmetleri pazarlaması harcamalarının verimliliğinin değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çiçek, Ö., Öçal, M. (2016). Dünyada ve Türkiye’de İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin Tarihsel Gelişimi, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi* Ankara 5(11): 108-128
- Emrem, O. (2018) Avrupa Birliğinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kültürünün Gelişimi ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliğinin Düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Gençer, Ç., Er, F., Barut, B., & Kara, Y. (2021). Koruyucu sağlık hizmetlerinin sunumunda sosyal hizmet mesleğinin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 1125-1142.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service Quality: Concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43-66
- Güllüpunar, H. (2020). Kurumlarda Dijitalleşme ve Yönetime Katılım. *İçinde Dijital Kültür ve Sosyal Medya* (ss. 162-183). Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.
- Gündüz, E., Akar, Ç., Özgülbaş, N., & Önce, S. (2002). Sağlık Kurumlarında



Maliyet Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

- İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 2012. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6331&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>
- Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International journal of health planning and management*, 34(1), 168-182.
- Kavuncubaşı, Ş., & Yıldırım, S. (2022). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi 6.Baskı. Siyasal Kitabevi.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77-89.
- Parasuraman, A. (1998). Customer service in businesstobusiness markets: An agenda for research. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4/5), 309-321.
- Parlar, S. (2008). Sağlık çalışanlarında göz ardı edilen bir durum: sağlıklı çalışma ortamı. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(6), 547-554.
- Sargutan, AE. (2005). Sağlık Sektörü ve Sağlık Sistemlerinin Yapısı. *Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 400-428
- Saygun, M. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Sağlığı Ve Güvenliği Sorunları. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(4).
- Somunoğlu, S. (1999). Kavramsal açıdan sağlık. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 4(1).
- Sözen, C. (2003). Sağlık Yönetimi. Palme Yayıncılık
- Sulmaz, A. (2016) Sektörel İş Kazalarının Önlenmemesinin Sonuçları, Yüksek Lisans Tezi, Melikşah Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Sünter, M. (2019). Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi, *Verimlilik Dergisi*, (3), 143-160.
- Şen, M. (2015). İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı, Tarihsel Gelişimi ve Dayanakları, *MÜHFD Kayseri* 4(1): 129-136
- Şenel, MF. (2019). Hizmet Ve İmalat Sektöründe Örgütsel Bağlılık Farkları. Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Tanyıldızı, İ., & Demir, Ö. (2019). Sağlık Kurumlarında Yalın Yönetim. *Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 13-40.
- TCSBTSHGM (T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü) (2011). Sağlıkın teşviki ve geliştirilmesi sözlüğü. Bakanlık yayın, 814(1), 23.
- TDK, 2024, <https://sozluk.gov.tr/>. Erişim tarihi: 01.072024
- Tengilimoğlu, D. (2019). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması. Siyasal Kitabevi.



- Thompson, E. P., & Kocabaşoğlu, U. (2004). İngiliz işçi sınıfının oluşumu. Birlikim.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). The Four Service Marketing Myths Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model. *Journal of Service Research*, 6(4), 324-335.
- Yılmaz F (2009) Avrupa Birliği ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği: Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarının Etkinlik Düzeyinin Ölçülmesi, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, s. 150-186
- Yılmaz F (2010) Avrupa Birliği Ülkeleri ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları: Türkiye’de Kurulların Etkinliği Konusunda Bir Araştırma, Uluslararası İnsan Bilim Dergisi İstanbul 7(1): 150-186
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies İn Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46