

Türk Akademik  
Yayınlar Dergisi

# TAY Journal

## TÜRK AKADEMİK YAYINLAR DERGİSİ (TAY Journal)

*Uluslararası Hakemli Dergi / International Peer-Reviewed Journal*

ISSN: 2618-589X



**Cilt 4, Sayı 2, Aralık-2020**

**Volume 4, Issue 2, December-2020**

**Editör/Editor**

**Prof. Dr. Bayram TAY**

*Türk Akademik Yayınlar Dergisi, eğitim bilimleri alanında çevrimiçi (online) olarak yılda iki kez Türkçe ve İngilizce dillerinde makaleler yayımlamaktadır.*

*TAY Journal publishes articles in Turkish and English languages twice a year, online in the field of educational sciences.*



+90 (386) 280 51 77



editortayjournal@gmail.com  
infotayjournal@gmail.com



<http://tayjournal.com>  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>



<https://twitter.com/tayjournal>



[tayjournal\\_2618\\_589X](https://www.instagram.com/tayjournal_2618_589X)

# Türk Akademik Yayınlar Dergisi (TAY Journal)

Cilt 4, Sayı 2, Aralık-2020

Volume 4, Issue 2 December-2020

Sahibi

Owner

Prof. Dr. Bayram TAY

Prof. Dr. Bayram TAY

Editör

Editor

Prof. Dr. Bayram TAY

Prof. Dr. Bayram TAY

Editör Yardımcısı

Co-Editor

Doç. Dr. Erhan GÜNEŞ

Assoc. Prof. Dr. Erhan GÜNEŞ

Alan Editörleri

Editor in Chef

*Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi*

*Computer Education and Instructional Technologies*

Dr. Öğr. Üyesi Uğur BAŞARMAK

Assist. Prof. Dr. Uğur BAŞARMAK

*Eğitim Programları ve Öğretimi*

*Educational Curriculum and Instruction*

Prof. Dr. Muhittin ÇALIŞKAN

Prof. Dr. Muhittin ÇALIŞKAN

Dr. Öğr. Üyesi Bengisu KOYUNCU

Assist. Prof. Dr. Bengisu KOYUNCU

*Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi*

*Educational Administration and Supervision*

Prof. Dr. Engin KARADAĞ

Prof. Dr. Engin KARADAĞ

*Fen Bilgisi Eğitimi*

*Science Education*

Doç. Dr. Mutlu Pınar DEMİRCİ GÜLER

Assoc. Prof. Dr. Mutlu Pınar DEMİRCİ GÜLER

Doç. Dr. Adem TAŞDEMİR

Assoc. Prof. Dr. Adem TAŞDEMİR

*Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık*

*Psychological Counseling and Guidance*

Doç. Dr. Dilek GENÇTANIRIM KURT

Assoc. Prof. Dr. Dilek GENÇTANIRIM KURT

Doç. Dr. Haktan DEMİRCİOĞLU

Assoc. Prof. Dr. Haktan DEMİRCİOĞLU

*Sınıf Eğitimi*

*Classroom Teacher Education*

Prof. Dr. Timothy RASINSKI

Prof. Dr. Timothy RASINSKI

Prof. Dr. Kasım YILDIRIM

Prof. Dr. Kasım YILDIRIM

*Sosyal Bilgiler Eğitimi*

*Social Studies Education*

Doç. Dr. Zafer KUŞ

Assoc. Prof. Dr. Zafer KUŞ

*Görsel Sanatlar Eğitimi*

*Visual Arts Education*

Dr. Öğr. Üyesi Sevgi KAYALIOĞLU

Assist. Prof. Dr. Sevgi KAYALIOĞLU

*Müzik Eğitimi*

*Music Education*

Dr. Öğr. Üyesi Özlem KILINÇER

Assist. Prof. Dr. Özlem KILINÇER

*Sekreteryaya*

*Secretariat*

Arş. Gör. Murat BAŞ

Research Asist. Murat BAŞ

*Dizgi*

*Compositors*

Bayram IRMAK

Bayram IRMAK

Doi: 10.29329/tayjournal.2020.488

# Türk Akademik Yayınlar Dergisi (TAY Journal)

Cilt 4, Sayı 2, Aralık-2020

Volume 4, Issue 2, December-2020

## Yayın Danışma Kurulu

- Prof. Dr. Ahmet KILINÇ  
*Uludağ Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Ahmet NALÇACI  
*Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi*
- Prof. Dr. Ahmet ŞİMŞEK  
*İstanbul Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Asuman Seda SARACALOĞLU  
*Adnan Menderes Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Bahri ATA  
*Gazi Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Cemalettin İPEK  
*Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Cemil ÖZTÜRK  
*Marmara Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Çavuş ŞAHİN  
*Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Erdoğan KAYA  
*Anadolu Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Halil İbrahim YALIN  
*Cyprus International Üniversitesi, Kıbrıs*
- Prof. Dr. Hayati AKYOL  
*Gazi Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Handan DEVECİ  
*Anadolu Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Kadir KARATEKİN  
*Kastamonu Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Kadir ULUSOY  
*Mersin Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Kubilay YAZICI  
*Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Mehmet Ali ÇAKMAK  
*Gazi Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Mehmet TAŞDEMİR  
*Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Murat DEMİRBAŞ  
*Kırıkkale Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Mustafa SAFRAN  
*Gazi Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Myunghui HONG  
*Seoul National Üniversitesi, Kore*
- Prof. Dr. Refik TURAN  
*Gazi Üniversitesi, Türkiye*
- Prof. Dr. Şefika KURNAZ  
*Gazi Üniversitesi, Türkiye*

## Advisory Board

- Prof. Dr. Ahmet KILINÇ  
*Uludağ University, Turkey*
- Prof. Dr. Ahmet NALÇACI  
*Kahramanmaraş Sütçü İmam University, Turkey*
- Prof. Dr. Ahmet ŞİMŞEK  
*İstanbul University, Turkey*
- Prof. Dr. Asuman Seda SARACALOĞLU  
*Adnan Menderes University, Turkey*
- Prof. Dr. Bahri ATA  
*Gazi University, Turkey*
- Prof. Dr. Cemalettin İPEK  
*Kırşehir Ahi Evran University, Turkey*
- Prof. Dr. Cemil ÖZTÜRK  
*Marmara University, Turkey*
- Prof. Dr. Çavuş ŞAHİN  
*Çanakkale Onsekiz Mart University, Turkey*
- Prof. Dr. Erdoğan KAYA  
*Anadolu University, Turkey*
- Prof. Dr. Halil İbrahim YALIN  
*Cyprus International University, Cyprus*
- Prof. Dr. Hayati AKYOL  
*Gazi University, Turkey*
- Prof. Dr. Handan DEVECİ  
*Anadolu University, Turkey*
- Prof. Dr. Kadir KARATEKİN  
*Kastamonu University, Turkey*
- Prof. Dr. Kadir ULUSOY  
*Mersin University, Turkey*
- Prof. Dr. Kubilay YAZICI  
*Niğde Ömer Halisdemir University, Turkey*
- Prof. Dr. Mehmet Ali ÇAKMAK  
*Gazi University, Turkey*
- Prof. Dr. Mehmet TAŞDEMİR  
*Kırşehir Ahi Evran University, Turkey*
- Prof. Dr. Murat DEMİRBAŞ  
*Kırıkkale University, Turkey*
- Prof. Dr. Mustafa SAFRAN  
*Gazi University, Turkey*
- Prof. Dr. Myunghui HONG  
*Seoul National University, Korea*
- Prof. Dr. Refik TURAN  
*Gazi University, Turkey*
- Prof. Dr. Şefika KURNAZ  
*Gazi University, Turkey*

Prof. Dr. Timothy RASINSKI <i>Kent State Üniversitesi, ABD</i>	Prof. Dr. Timothy RASINSKI <i>Kent State University, USA</i>
Prof. Dr. Xun GE <i>Oklahoma Üniversitesi, ABD</i>	Prof. Dr. Xun GE <i>The University of Oklahoma, USA</i>
Prof. Dr. Veysel SÖNMEZ <i>Hacettepe Üniversitesi, Türkiye</i>	Prof. Dr. Veysel SÖNMEZ <i>Hacettepe University, Turkey</i>
Doç. Dr. Adem TAŞDEMİR <i>Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye</i>	Assoc. Prof. Dr. Adem TAŞDEMİR <i>Kırşehir Ahi Evran University, Turkey</i>
Doç. Dr. Canan LAÇİN ŞİMŞEK <i>Sakarya Üniversitesi, Türkiye</i>	Assoc. Prof. Dr. Canan LAÇİN ŞİMŞEK <i>Sakarya University, Turkey</i>
Doç. Dr. Erol KOÇOĞLU <i>İnönü Üniversitesi, Türkiye</i>	Assoc. Prof. Dr. Erol KOÇOĞLU <i>İnönü University, Turkey</i>
Doç. Dr. Filiz ZAIMOĞLU ÖZTÜRK <i>Ordu Üniversitesi, Türkiye</i>	Assoc. Prof. Dr. Filiz ZAIMOĞLU ÖZTÜRK <i>Ordu University, Turkey</i>
Doç. Dr. İhsan ÜNLÜ <i>Erzincan Üniversitesi, Türkiye</i>	Assoc. Prof. Dr. İhsan ÜNLÜ <i>Erzincan University, Turkey</i>
Doç. Dr. Menderes ÜNAL <i>Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye</i>	Assoc. Prof. Dr. Menderes ÜNAL <i>Kırşehir Ahi Evran University, Turkey</i>
Doç. Dr. Michael HAMMOND <i>Warwick Üniversitesi, İngiltere</i>	Assoc. Prof. Dr. Michael HAMMOND <i>Warwick University, England</i>
Doç. Dr. Pilar Hernandez WOLFE <i>Lewis&amp;Clark Üniversitesi, ABD</i>	Assoc. Prof. Dr. Pilar Hernandez WOLFE <i>Lewis&amp;Clark University, USA</i>
Dr. Öğr. Üyesi Ömer Faruk İSLİM <i>Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye</i>	Assist. Prof. Dr. Ömer Faruk İSLİM <i>Kırşehir Ahi Evran University, Turkey</i>
Dr. Michele BERTANI <i>Verona Üniversitesi, İtalya</i>	Dr. Michele BERTANI <i>University of Verona, Italy</i>

## Bu Sayının Hakemleri

## The Referees of This Issue

Prof. Dr. Çiğdem KILIÇ

*Medeniyet Üniversitesi*

Doç. Dr. Derya YILDIZ

*Necmettin Erbakan Üniversitesi*

Doç. Dr. Talat AYTAN

*Yıldız Teknik Üniversitesi*

Doç. Dr. Mustafa TAHİROĞLU

*Nevşehir acı Bektaş Veli Üniversitesi*

Dr. Öğr. Üyesi Eyüp BOZKURT

*Fırat Üniversitesi*

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin SERÇE

*Selçuk Üniversitesi*

Dr. Öğr. Üyesi Mevlüt AYDOĞMUŞ

*Necmettin Erbakan Üniversitesi*

Dr. Öğr. Üyesi Pınar MERT

*İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi*

Dr. Öğr. Üyesi Oktay ERBAY

*Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi*

Dr. Öğr. Üyesi Metin IŞIK

*Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi*

Prof. Dr. Çiğdem KILIÇ

*Medeniyet University*

Assoc. Dr. Derya YILDIZ

*Necmettin Erbakan University*

Assoc. Dr. Talat AYTAN

*Yıldız Teknik University*

Assoc. Dr. Mustafa TAHİROĞLU

*Nevşehir acı Bektaş Veli University*

Asst. Dr. Eyüp BOZKURT

*Fırat University*

Asst. Dr. Hüseyin SERÇE

*Selçuk University*

Asst. Dr. Mevlüt AYDOĞMUŞ

*Necmettin Erbakan University*

Asst. Dr. Pınar MERT

*İstanbul Sabahattin Zaim University*

Asst. Dr. Oktay ERBAY

*Hatay Mustafa Kemal University*

Asst. Dr. Metin IŞIK

*Kırşehir Ahi Evran University*

## İÇİNDEKİLER

### *Derleme Makale*

**Mustafa KILINÇ, Kıvanç UZUN**

Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırmaları için Önemli Bir Kavram: Hizmet Yönelimi  
*An Important Concept for Career Development Practices and Studies: Service Orientation*

**92-121**

### *Kitap İncelemesi*

**Ceyda HAN, Mustafa TÜRKYILMAZ**

Miyase Sertbarut'un Romanlarının Değerler Aktarımı Bakımından İncelenmesi  
*The Analyse Of Miyase Sertbarut's Novels In Terms Of Value Transfers*

**122-151**

### *Araştırma Makalesi*

**Bahadır PEHLİVAN, Mustafa ÖZGENEL**

Farklı Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Okul İklimi Algıları ile Okula Bağlılıkları ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi\*  
*Examination of the Relationship between School Climate Perceptions of Students in Different High Schools and Their Attachment to School and Academic Success*

**152-166**

### *Araştırma Makalesi*

**Alpaslan GÖZLER, Rabia ASAL**

Birleştirilmiş Sınıflarda Öğrenim Gören Öğrencilerin Akıcı Okuma Becerilerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi  
*Investigation of Fluent Reading Skills of Students in Multigrade Class According to Different*

**167-178**

### *Araştırma Makalesi*

**Uğur KÜÇÜKOĞLU, Lütfi İNCİKABI**

Ortaokul Öğrencilerinin Matematik Tarihi Hakkında Dijital Öykü Tasarım Süreçleri ve Bu Deneyimlerine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi  
*Examining Middle School Students' Digital Story Design Processes and Their Views on These Experiences Variables*

**179-198**



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## An Important Concept for Career Development Practices and Studies: Service Orientation

Mustafa Kılınç  
Kıvanç Uzun

### Abstract

The concept of service orientation is an important concept that is researched in terms of the individual employee in particular and the customer-oriented policies of businesses in general. At the individual level, service orientation is defined as the tendency of employees to anticipate, recognize and meet customer needs. At the organizational level, service orientation is defined as a variable that affects the climate/culture of an organization, its strategies towards the customer and its competition with other companies that provide services. When the studies on the concept of service orientation in the literature are examined, it is understood that research has been conducted on this concept for many years in the international literature, but this concept has been neglected in the national literature. This situation makes it difficult to come up with an operational definition of the concept of service orientation in our culture at both individual and organizational levels. In this context, it should be noted that there is a lack of literature that will lay the ground for research on the concept of service orientation. The current study is considered to be extremely important in terms of filling an important gap in the national literature in order to understand exactly what the concept of service orientation is and how it can be used in career development, practices and studies. The current study attempts to provide insights for future researchers who want to conduct studies on service orientation, for businesses to select employees with high levels of service orientation for the service industry and for employees who want to gain new skills in the process of career development.

Keywords:	DOI	:	10.29329/tayjournal.2020.488.01	ArticleType
Service orientation, service oriented, service quality, service strategy, customer orientation, customer oriented.	Received	:	05/04/2020	Review Article
	Revised	:	10/06/2020	
	Accepted	:	01/09/2020	
	Published	:	15/12/2020	

Corresponding Author: Mustafa KILINÇ, Asst.Prof, Burdur Mehmet Akif Ersoy University, Turkey, mkilinc@mehmetakif.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-2759-4916

Kıvanç UZUN, Prelector, Burdur Mehmet Akif Ersoy University, Turkey, kuzun@mehmetakif.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-6816-1789

Cite this article as: Kılınç, M. & Uzun, K. (2020). An important concept for career development practices and studies: Service orientation. *TAY Journal*, 4(2), 92-121.

## **Extended Summary**

### **Introduction**

Today, besides creating a product, how that product will be presented to customers is a very important detail. Especially in the sectors that offer services, the attitudes of employees who are in contact with the customer are accepted as an indicator of the company's difference from its competitors and of its competitive power. The concept of "service orientation", which has taken its place in the international literature for a long time and is considered to be an extremely important variable for career development, practices and studies, has unfortunately not received the attention it deserves in the national literature. The concept of service orientation is an important concept that is researched in terms of the individual employee in particular and the customer-oriented policies of businesses in general. At the individual level, service orientation is defined as the tendency of employees to anticipate, recognize and meet customer needs. At the organizational level, service orientation is defined as a variable that affects the climate/culture of an organization, its strategies towards the customer and its competition with other companies that provide services. In the current study, it is aimed to introduce the concept of service orientation, which businesses define as the desired employee characteristic, to the national literature. Thus, it is thought that a new and important variable will be introduced to the national literature for career counselling and research. It is considered important to introduce this concept to the literature in terms of both strengthening young people who graduate from university with the hope of finding a good job in their career development processes and making it easier for businesses that provide services to choose the right personnel for themselves.

### **Discussion and Conclusion**

Many service providers endeavour to develop and maintain a service-oriented climate in their organizations and seek to select service-oriented personnel to create positive service outcomes. Therefore, the concept of service orientation is definitely an up-to-date issue for businesses to meet changing customer expectations and compete with other service providers. The concept of service orientation was thought to be handled as a personality trait when it first emerged, but over time it has been understood that this concept is a structure that can be developed rather than just a personality trait. In this context, the concept of service orientation has begun to be accepted at the individual level as an important career maturity skill that employees must possess or develop in order to work in service-oriented businesses.

When the studies on the concept of service orientation in the literature are examined, it is understood that research has been conducted on this concept for many years in the international literature, but this concept has been neglected in the national literature. This situation makes it difficult to make an operational definition of the concept of service orientation in our culture at both individual and organizational levels. In this context, it should be noted that there is a lack of literature that will lay the ground for research on the concept of service orientation. The current study is considered to be extremely important in terms of filling an important gap in the national literature in order to understand exactly what the concept of service orientation is and how it can be used in career development, practices and studies.

In the current study, the researchers first reviewed and summarized the literature of the concept of service orientation. Later, considering the service orientation structure defined by



Teng and Barrows (2009), they discussed the service orientation in three categories as employee characteristics, organizational climate/culture and business strategy. Teng and Barrows, within the framework of the service orientation they have created around these three categories, determined a total of seven themes, three of which are preliminary (employee characteristics, organizational support and leader influence, environmental characteristics and marketing strategy) and four of which are outcome-oriented (behavioural and performance outcomes, business attitudes and intentions, human resource management practices and organizational performance outcomes). Teng and Barrows have integrated different definitions of the concept of service orientation and related concepts in previous research around these seven different themes. These themes can help researchers to better understand the different sources that affect service orientation and the consequences of service orientation. In addition, these themes can give insights to future researchers who want to work on the subject to identify different conceptual areas and neglected issues of service orientation.

There is a minimum level of service orientation that employees working in the service sector are required to have to meet the needs of customers in a friendly and social manner. In this context, the current study introduced different types of service orientation tools and strived to provide an employee selection alternative for service sector managers. These measurement tools are expected to be functional for service organizations seeking a valid and reliable personnel selection process. To summarize, the current study has sought to provide a deeper insight for future researchers who want to work on service orientation, for the selection of highly service oriented employees for the service industry, and for employees who want to add new skills to themselves in the career development process.

### **Recommendations**

In light of the literature reviewed, some suggestions are presented below for researching this concept in our culture and developing it at both individual and organizational levels;

- Psycho-education programs can be prepared to increase the level of service orientation of people working or who want to work in the service sector. While creating the content of these programs, the theoretical knowledge presented in the current study can be used.
- It is known that the service orientation needs of the personnel working in that sector (accommodation, restaurant, etc.) are different for each service sector. In this context, for each service sector, it is necessary to develop tools with proven validity and reliability specific to our culture that can measure the service orientation tendencies of employees.
- Informative seminars can be organized for service-oriented businesses or employee groups that can lay the groundwork for the formation of service orientation culture and climate in their organizations.
- The tendencies of students towards service orientation should be examined in the pre-interviews to be held when selecting students for service-oriented departments at universities or vocational high schools.

- Theoretical and practical courses can be added to the curriculum of students who are studying in departments preparing them for service sectors at universities or vocational high schools to increase their service orientation skills.
- Service oriented businesses should pay attention to the existence of the service orientation tendency as a prerequisite when selecting personnel who will work in close contact with the customer.
- Correlational studies can be planned in order to determine other variables (extroversion, employment time, anger control problem, etc.) that may be related to the concept of service orientation.
- Interviews/focus-group interviews should be conducted with employees and employers from different sectors to investigate the concept of service orientation more in-depth and to increase our knowledge base about the service orientation tendency in our culture.



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırmaları için Önemli Bir Kavram: Hizmet Yönelimi

Mustafa Kılınç  
Kıvanç Uzun

### Özet

Hizmet yönelimi kavramı hem bireysel açıdan çalışan özelinde, hem de işletmelerin müşteriye yönelik politikaları genelinde araştırılan önemli bir kavramdır. Bireysel düzeyde hizmet yönelimi; çalışanların müşteri ihtiyaçlarını öngörmeye, tanımaya ve karşılamaya olan yatkınlıkları şeklinde tanımlanmaktadır. Örgütsel düzeyde hizmet yönelimi ise bir kurumun iklimini/kültürünü, müşteriye yönelik stratejilerini ve hizmet sunan diğer şirketlerle olan rekabetini etkileyen bir değişken olarak kendisine ifade alanı bulmaktadır. Alanyazında hizmet yönelimi kavramına ilişkin yapılan çalışmalar incelendiğinde; yabancı alanyazında bu kavrama yönelik uzun yıllardır araştırmaların yapıldığı ancak yerli alanyazında ise bu kavramın ihmal edildiği anlaşılmaktadır. Bu durum kültürümüzde hizmet yönelimi kavramının hem bireysel hem de örgütsel düzeyde işevuruk tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda hizmet yönelimi kavramı ile ilgili araştırmaların yapılmasına altyapı sağlayacak, kültürümüze özgü bir alanyazın bilgisinin eksikliği dikkat çekmektedir. Bu çalışma, hizmet yönelimi kavramının tam olarak ne olduğunun ve bu kavramın kariyer geliştirme, uygulama ve araştırmalarında ne yönde kullanılabileceğinin anlaşılabilmesi adına, yerli alanyazındaki önemli bir boşluğu doldurması bakımından son derece önemli görülmektedir. Bu araştırma, hizmet yönelimi üzerine çalışmalar yapmak isteyen gelecekteki araştırmacılara, şirketlerin hizmet endüstrisi için yüksek hizmet yönelimli çalışanlar seçmesine ve kariyer gelişimi sürecinde kendisine yeni beceriler katmak isteyen çalışanlara daha derin bir içgörü sağlamaya çalışmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** DOI : 10.29329/tayjournal.2020.488.01 **Makale Türü**

Hizmet yönelimi, hizmet odaklılık, hizmet kalitesi, hizmet stratejisi, müşteri yönelimi, müşteri odaklılık.	<b>Yükleme</b> : 05/04/2020	<b>Derleme Makalesi</b>
	<b>Düzeltilme</b> : 10/06/2020	
	<b>Kabul</b> : 01/09/2020	
	<b>Yayınlama</b> : 15/12/2020	

**Sorumlu Yazar:** Mustafa KILINÇ, Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Türkiye, mkilinc@mehmetakif.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-2759-4916

Kıvanç UZUN, Öğr. Gör., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Türkiye, kuzun@mehmetakif.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-6816-1789

**Cite this article as:** Kılınç, M. & Uzun, K. (2020). Kariyer geliştirme uygulama ve araştırmaları için önemli bir kavram: Hizmet yönelimi. *TAY Journal*, 4(2), 92-121.

## Giriş

Günümüzde bir ürünü ortaya koymanın yanı sıra o ürünün müşterilere ne şekilde sunulacağı da oldukça önemli bir detaydır. Özellikle hizmet sunan sektörlerde, müşteri ile temas halinde olan çalışanların tutumları, o işletmenin rakip firmalardan farkını ortaya koymasının ve rekabet gücünün bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Yabancı alanyazında uzun zamandır yerini almış olan; kariyer geliştirme, uygulama ve araştırmaları için son derece önemli bir değişken olarak kabul edilen "hizmet yönelimi" kavramı ne yazık ki yerli alanyazında hak ettiği ilgiyi görememiştir. Hizmet yönelimi kavramı, hem bireysel açıdan çalışan özelinde, hem de işletmelerin müşteriye yönelik politikaları genelinde araştırılan önemli bir kavramdır. Bu araştırmada, şirketlerin istendik eleman özelliği olarak tanımladığı hizmet yönelimi kavramının yerli alanyazına tanıtılması amaçlanmaktadır. Böylece kariyer danışmanlığı ve araştırmaları için yerli alanyazına yeni ve önemli bir değişkenin kazandırılacağı düşünülmektedir. Hem iyi bir iş bulma umuduyla üniversiteden mezun olan gençlerin, kariyer gelişimi süreçlerinde kendilerini güçlendirmeleri hem de hizmet sunan işletmelerin, kendileri için doğru elemanı seçmelerini kolaylaştırması bakımında bu kavramın alanyazına tanıtılması önemli görülmektedir.

### Hizmet Yönelimi Kavramının Doğuşu

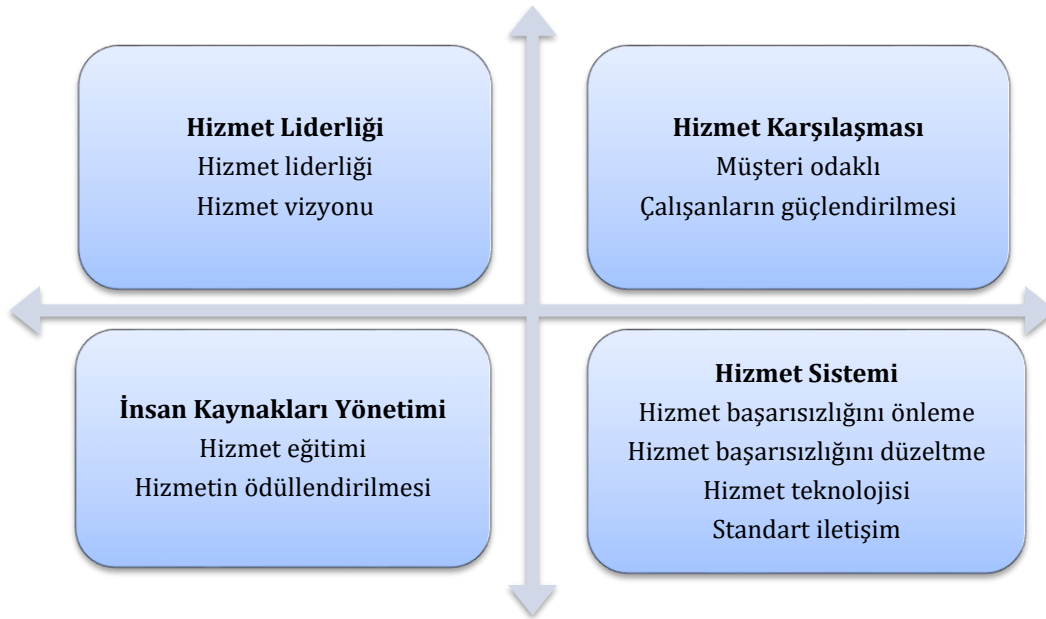
Örgütsel performans karmaşık bir kavramdır ve aslında birçok değişkenin bir fonksiyonudur. Örgütsel performans konusunda hem akademisyenlerin hem de iş profesyonellerinin dikkatini çekmeye devam eden çok yönlü değişkenlerden biri de örgütsel yönelimdir. Kavramsallaştırmak ve ölçmek zor olsa da örgütsel yönelimler, örgütsel performansı doğrudan etkilemektedir (Lytle ve Timmerman, 2006). Son zamanlarda alanyazında vurgulanan örgütsel yönelimlerden biri olan hizmet yöneliminin, örgütsel performans üzerinde önemli bir etkisinin olduğu anlaşılmıştır (Homburg, Hoyer ve Fassnacht, 2002; Lytle, Hom ve Mokwa, 1998; Lynn, Lytle ve Bobek, 2000).

Hizmet yönelimi, en doğru tanımı ile kurumsal bir yatkinlik olarak kavramsallaştırılır. Ayrıca stratejik bir örgütsel yakınlık veya hizmet mükemmelliğini tercih etme şeklinde de ifade edilebilir. Hizmet odaklı kuruluşlar, hizmet mükemmelliğinin stratejik bir öncelik olduğuna inanırlar. Bu kuruluşlar üstün değer yaratacağı, müşteri memnuniyetini arttıracacağı, rekabet avantajı sağlayacağı, büyümeyi önemli ölçüde etkileyeceği, kârlılığını arttıracacağı inancını yansıtan hizmet verme uygulamaları, süreçleri ve prosedürlerini planlarlar (Lytle ve Timmerman, 2006).

Üstün müşteri hizmetinin ve dolayısıyla müşteri değerinin yaratılmasında belirleyici bir faktör olarak görüldüğü için hizmet yönelimi araştırmalarına artan bir ilgi vardır (Lytle ve Timmerman, 2006). Günümüzde çeşitli işlerde performansın, teknik bilgiden fazlasını gerektirdiği giderek daha açık bir hale gelmektedir. Örnek olarak hasta bakımı sağlamanın hem sosyal hem de teknik beceriler gerektirdiği hastane ortamları gösterilebilir. Ele alınan sorun, hastane personeli hiyerarşisindeki her seviyeyi aşmaktadır. Hasta bakımının, özellikle hastane yöneticilerini ilgilendiren teknik olmayan tarafı; hastane çalışanları ile hastalar (veya daha genel olarak herhangi bir kuruluşun personeli ve müşterileri) arasındaki etkileşimin kalitesini etkileyen bir dizi tutum ve davranış "hizmet yönelimlilik" olarak adlandırılabilir. Hastalara ve iş arkadaşlarına nezaket, özen ve incelikte davranma, hastaların ihtiyaçları konusunda anlayış gösterme, doğru ve hoş bir şekilde iletişim kurabilme gibi eylemler, hasta bakımının genel kalitesine önemli ölçüde katkıda bulunur. Tersine sinirli, düşüncesiz, huysuz, anlayışsız ve yıpratıcı personel; hastaları

üzmele kalmaz, aynı zamanda birlikte çalıştıkları personelin moralini de bozma eğilimindedir. Bu nedenle, hastane çalışanlarının hizmet yönelimleri, hem sağlık hizmetlerinin kalitesi hem de bir işletme olarak hastanenin genel performansı ile etkileşim içerisindedir (Hogan, Hogan ve Busch, 1984).

Müşteri hizmetlerine güvenen kuruluşlar, hizmet odaklı çalışanlara sahip olmanın önemini giderek daha fazla kabul etmektedir (Alge, Gresham, Heneman, Fox ve McMasters, 2002). Bu bakımdan yönetim, pazarlama ve psikoloji alanlarındaki araştırmacılar; örgütsel rekabet edebilirliği artırmak için hizmet yönelimine giderek artan bir ilgi gösterdiler (Teng ve Barrows, 2009). Schneider, Parkington ve Buxton (1980) hizmet yönelimli çalışanların seçilmesinin, hizmet firmalarında hizmet kalitesinin artırılmasında bir ön koşul olduğunu öne sürmüşlerdir. Hizmet yönelimi kavramını inceleyen araştırmalar; hizmet kalitesi (Bitner, Booms ve Tetreault, 1990), müşteri memnuniyeti (Donavan ve Hocutt, 2001), müşteri bağlılığı (Hennig-Thurau, 2004), iş performansı (Yoon, Choi ve Park, 2007), iş memnuniyeti (Brown, Mowen, Donavan ve Licata, 2002), örgütsel bağlılık (Lytle ve Timmerman, 2006), örgütsel vatandaşlık davranışı (Donavan, Brown ve Mowen, 2004), işe yerleştirme başarısı (Harvey-Cook ve Taffler, 2000) ve hizmet eğitimi etkisi (Schneider, Wheeler ve Cox, 1992) üzerinde durmuşlardır. Bu bağlamda Lytle ve diğerleri (1998), hizmet yönelimi kavramının dört bileşenini 1-Hizmet liderliği, 2-Hizmet karşılığı, 3-Hizmet sistemi ve 4-İnsan kaynakları yönetimi olarak tanımlamışlardır.



Şekil 1. Hizmet yöneliminin dört bileşeni (Lytle ve diğerleri, 1998)

Alanyazın incelendiğinde hizmet yöneliminin bireysel ve örgütsel düzeyde çeşitli tanımlarının yapıldığı görülmektedir. Bireysel düzeyde yapılan tanımlara bakıldığında Hogan ve diğerleri (1984) hizmet yönelimini yardımsever, düşünceli, saygılı ve işbirlikçi olma eğilimi olarak tanımlamışlardır. Dienhart, Gregoire, Downey ve Knight (1992), hizmet yönelimli çalışanların dikkatli, hoş, nazik ve müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verme eğiliminde olduklarını belirtmişlerdir. Johnson (1996) ortaya çıkışı itibarıyla hizmet yönelimini kurumda çalışanların, müşteri sorunlarını çözmek için işbirliği yaptıkları, mükemmel hizmet sunmayı taahhüt ettikleri ve yaptıkları iş için kişisel sorumluluk hissettikleri bir durum olarak tanımlar. Goleman (1998) ise

hizmet yönelimini müşteri ihtiyaçlarını öngörmek, tanımak ve karşılamaya olan yatkınlık şeklinde ifade etmiştir. Goleman'a göre hizmet yönelimi, duygusal zekâ yeterliklerindeki sosyal farkındalık yetkinliğinin bir parçasını oluşturur. Hizmetin sunulması sırasında çalışanlar ve müşteriler arasındaki yakınlığın sonucu olarak; çalışanlar, müşterinin ihtiyaçlarını önceden tahmin edebilir duruma gelirler (Schneider ve Bowen, 1993). Ayrıca Donovan (1999) hizmet yönelimini, çalışanların kişilik özellikleri ile hizmet ortamı arasındaki bir etkileşim olarak tanımlamıştır. Bu tanımlardan yola çıkarak bireysel düzeydeki tanımların iki farklı akımdan beslendiği anlaşılmaktadır (Popli ve Rizvi, 2015). Bunlar; 1-Bir kişilik özelliği olarak hizmet yönelimi (Hogan ve diğerleri, 1984; McBride, Mendoza ve Carraher, 1997) ve 2-Çalışanların hizmet sunarken sergiledikleri hizmet yönelimi (Dienhart ve diğerleri, 1992; Wilson ve Frimpong, 2004; Jayawardhena ve Farrell, 2011) şeklinde adlandırılabilir.

Hizmet yönelimi ile ilgili bireysel çalışan düzeyinde yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde; bu çalışmaların, hizmet etkileşimi (Dienhart ve diğerleri, 1992; Johnson, 1996) ve sunumu sırasındaki davranışlar açısından hizmet yönelimini tanımlamaya çalıştıkları anlaşılmaktadır (Schneider ve diğerleri, 1980; Dienhart ve diğerleri, 1992; Johnson, 1996; Keillor, Parker ve Pettijohn, 1999; Frimpong ve Wilson, 2012). Bu bağlamda hizmet yönelimi, bireysel çalışan düzeyinde davranışsal bir perspektif ile kavramsallaştırılmaktadır (Popli ve Rizvi, 2015). O halde hizmet yönelimi kavramı; işbirliği, yardımseverlik ve düşünmeyi içeren bir dizi davranış (fili eylemler), iş için kişisel sorumluluk hissetmek ve çalışanların iç ve dış müşterilerine hizmet verirken ve hizmeti sunarken gösterdikleri fazladan çaba (Schneider ve diğerleri, 1980; Hogan ve diğerleri, 1984; Dienhart ve diğerleri, 1992; Frimpong ve Wilson, 2012; Keillor, Parker ve Pettijohn, 2000) şekilde operasyonel bir hale getirilebilir. Schneider ve diğerleri (1980) ise çalışanların hizmet yönelimi algısı ile müşterinin genel hizmet kalitesi algısı arasında güçlü bir ilişki bulmuşlardır. Bu bakımdan personel seçimi ve yerleştirilmesi için çalışanın hizmet yönelimi düzeyini belirlemenin önemi üzerinde durulmasını gerekli görmüşlerdir.

Alanyazın incelendiğinde müşteriler ve çalışanlar arasındaki kişisel etkileşimlerin, müşterilerin memnuniyetini veya memnuniyetsizliğini belirlemede kritik öneme sahip olduğu vurgulanmaktadır (Kim, Leong ve Lee, 2005). Başka bir deyişle, çalışanların yaptığı her eylem müşteri deneyimini (Susskind, Kacmar ve Borchgrevink, 2007), çalıştığı kurumun algılarını (Zeithaml ve Bitner, 2000) etkiler ve nihayetinde kurumun performansı ile (Brown ve diğerleri, 2002) örtüşür. Bu doğrultuda, Lytle ve diğerleri (1998) hizmet yönelimini örgütsel düzeyde ele almış olup örgütsel yapı, iklim ve kültür gibi iç tasarım özellikleri olarak kabul etmişlerdir. Bowen, Siehl ve Schneider (1989), hizmet yönelimi kullanan şirketlerin, müşteri memnuniyetini artırmak için rekabetçi bir stratejinin başarılı bir şekilde uygulanmasında pay sahibi olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu nedenle, hizmet yönelimi, rakip firmalar arasında farklılaşma oluşturan önemli bir araç olarak kabul edilmiştir (Kim ve diğerleri, 2005). Örgütsel düzeyde, hizmet yönelimi bir örgütsel felsefe olarak görülür ve kurumsal kültürün, örgütsel iklimin ve stratejinin bir parçası olarak ele alınır (Schneider ve diğerleri, 1980; Wright, Pearce ve Busbin, 1997; Lytle ve diğerleri, 1998; Lytle ve Timmerman, 2006; Gebauer, Edvardsson ve Bjurko, 2010). Bu bağlamda bir kurum kültürü olarak kabul edilen hizmet yönelimi, bir kurumun çalışan performansını etkileyen normlarını, inançlarını, değerlerini ve davranışlarını ifade etmektedir (Popli ve Rizvi, 2015). Bir kurumun yönetimi, hizmet yöneliminin ölçüsü olarak; yüksek kaliteli hizmetin sunulması için önemli olduğunu düşündüğü konulara odaklanır (Chung ve Schneider,

2002). Kurumsal bir strateji olarak hizmet yönelimi, bir kuruluşun hizmet konusunda rekabet etme derecesi olarak görülmektedir (Homburg ve diğerleri, 2002). Ayrıca kâr, büyüme, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti ve bağlılığı gibi örgütsel sonuçların; örgütsel hizmet yönelimlerinden kaynaklandığı iddia edilmektedir (Heskett, Sasser ve Schlesinger, 2010; Johnson, 1996; Rust, Zahorik ve Keiningham, 1996).

Alanyazında hizmet yönelimi yapısına benzer görünen ancak kavramsal olarak ondan farklı terimler kullanılmıştır (Popli ve Rizvi, 2015). Müşteri yönelimi ve hizmet yönelimi gibi belirli terimlerin sıklıkla birbirlerinin yerine kullanılmakta olduğu görülmektedir (Susskind ve diğerleri, 2007; Webb, Webster ve Kreppa, 2000). Ancak müşteri yönelimi, esas olarak bir işlem sırasında (örneğin satışta) müşteri ihtiyaçlarını karşılamakla ilgiliyken; hizmet yöneliminin ikili satış karşılaşmasının sınırlarının ötesine geçtiği ve müşteriye satış yaptıktan sonra bile ek bilgi ve yardım sağlamaya devam ettiği söylenebilir (Keillor ve diğerleri, 1999). Ayrıca, alanyazında geçerli olan kavramsallaştırmaya göre hizmet yönelimi, hem iç hem de dış hizmet etkileşimlerini kapsadığından müşteri yönelimine göre daha geniş bir kavramdır (Frimpong ve Wilson, 2012).

Hizmet yönelimi kavramı, farklı disiplinlerden araştırmacılar tarafından kullanıldığı için, bu kavrama yönelik farklı teorik bakış açıları ortaya çıkmıştır (Teng ve Barrows, 2009). Hogan'ın ileri sürdüğü hizmet yönelimi yapıları olan uyumluluk, beğenilebilirlik ve sağduyu; Cran (1994) tarafından Avustralya verileriyle desteklenmiştir. Ayrıca Cran, araştırmasında hırsız hizmet yöneliminin başka bir yordayıcısı olabileceğini keşfetmiştir. Ancak diğer araştırmacılar, hizmet yönelimli davranışların bir yordayıcısı olarak kişiliğin yararlılığı konusunda şüpheli bir tutum sergilemektedirler (Kim, McCahon ve Miller, 2003). Onlara göre bir kişinin uyum sağlama yeteneği (Weitz, 1981) ve durumsal değişkenler (Solomon, Surprenant, Czepiel ve Gutman, 1985), kişilikten çok davranışları şekillendirme ile daha güçlü bir şekilde ilişkilidir.

Donavan (1999) iki çelişkili görüşü birleştirmeye çalışmış ve hizmet yönelimini kişilik özellikleri ve hizmet çevresi arasındaki bir etkileşim olarak tanımlamıştır. Donavan, hizmet yönelimi kavramını; kişiliğin belirli boyutlarının bir karışımı olarak ele almak yerine ayrı bir yapı olarak tanımlamıştır. Donavan'ın modelinde hizmet yönelimi, çalışanların kişilik özelliklerine (dışa dönüklük, istikrarlılık, anlayışlılık, dürüstlük vb.), iş performansına ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına aracılık etmektedir. Bu doğrultuda Donavan'ın hizmet yönelimlilik ölçeği beş boyut içerir: müşteriye şımartmak, müşteriye okumak, teslim etme yeteneği, müşteriye bilgilendirmek ve kişisel ilişki.

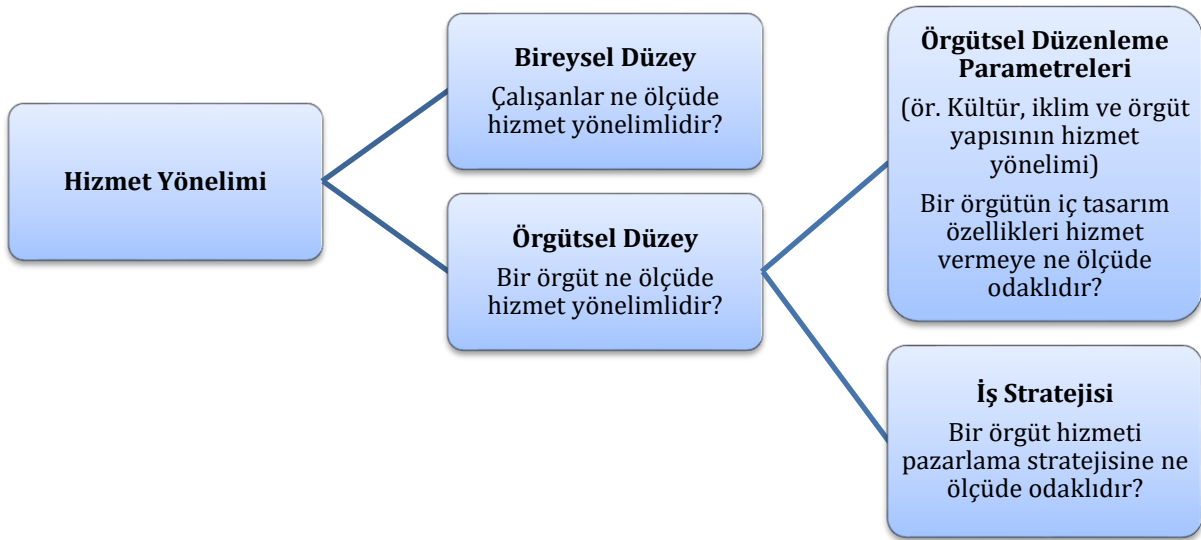
Dienhart ve diğerleri (1992) ise restoran endüstrisinde çalışanların hizmet yönelimini ölçmeye çalıştıkları bir araştırmada; hizmet yöneliminin üç unsurdan oluştuğunu bulgulamışlardır. Bu üç unsur: örgütsel destek, müşteri odaklılık ve baskı altındaki hizmettir. Örgütsel destek, yönetimin hizmeti teşvik etmesi, eğitim vermesi, hizmet sistemlerinin tasarımı ve hizmet sunumunun kolaylığına yönelik kurumsal prosedürlerle ilgili değişkenleri içermektedir. Müşteri odaklılık ise müşteri hizmetleri etkileşiminin keyfi ve memnuniyeti ile ilgili öğeleri içerir. Baskı altındaki hizmet unsuru ise müşterilerin beklentileriyle ilgili öğeleri ve yoğun saatlerde iyi bir hizmet sunma yönetimini kapsamaktadır. Araştırmacılar, bu üç unsurun hizmet yönelimiyle ilgili iki çelişkili görüşü birleştirdiğini iddia etmektedirler (doğuştan gelen bir kişilik özelliği olarak - uygun bir hizmet ortamından kaynaklanan). Groves (1992), Dienhart ve diğerlerinin (1992) araştırmalarını genişletmiş ve Amerika Birleşik Devletleri'nde on iki kurumsal restorani bulunan

Meksika temalı bir restoran zincirinde, 850 çalışandan oluşan bir araştırma örneğinde çalışmıştır. Groves'in araştırmasının sonucunda ortaya çıkan bulgular, üç hizmet yönelimi bileşeninin varlığını doğrulamıştır: örgütsel destek, müşteri odaklılık ve baskı altında hizmet.

Bu çalışmada hizmet yönelimi kavramını tanıtmak ve diğer yapılar arasındaki ilişkileri daha iyi açıklamak için Teng ve Barrows'un (2009) sunduğu teorik çerçeveden faydalanılmıştır.

### Hizmet Yönelimi Kavramının Tanımlanması

Hizmet yönelimi kavramı, çok sayıda çalışmada farklı şekillerde tanımlanmış ve işlevsel hale getirilmiştir. Ancak temel olarak, hizmet yöneliminin kavramsallaştırılabileceği iki seviye söz konusudur (Teng ve Barrows, 2009). Birinci tip hizmet yönelimi, bireysel düzeyde hizmet sağlayıcıların kişilik özelliklerini temsil etmek için oluşturulmuştur (Yoon ve diğerleri, 2007). Örneğin Hogan ve diğerleri (1984) yardımsever, kibar, girişken ve işbirlikçi kişilik özelliklerini; bir kuruluşun çalışanları ve müşterileri arasındaki etkileşimin kalitesini etkileyen bir dizi tutum ve davranış olarak tanımlamışlardır. Bu bağlamda, hizmet yönelimi araçları bir sendromu veya kişilik özellikleri örüntüsünü ölçmekte ve bu sayede bazı insanlar diğerlerinden daha fazla hizmet yönelimli olarak kabul edilmektedir (Homburg ve diğerleri, 2002).



Şekil 2. Hizmet yönelimi şeması (Homburg ve diğerleri, 2002)

Öte yandan alanyazında, örgütsel düzeyde hizmet yönelimine odaklanan çalışmalara artan bir ilgi vardır (Teng ve Barrows, 2009). Homburg ve diğerlerine (2002) göre örgütsel düzey iki farklı bakış açısıyla ayırt edilebilir. İlk bakış açısı, örgütsel düzenleme parametreleri olan örgütsel yapı, iklim ve kültür gibi örgütsel özellikleri içinde barındıran gruptur (Bowen ve diğerleri, 1989; Johnson, 1996). Burada hizmet yönelimi, "hizmet mükemmelliği yaratan ve sunan hizmet verme davranışlarını desteklemek ve ödüllendirmek amacıyla nispeten kalıcı temel bir dizi kurumsal politika, uygulama ve prosedürlerin kuruluş çapında kapsamı" olarak tanımlanmıştır (Lytel ve Timmerman, 2006).

İkinci bakış açısı ise piyasa bilgilerine yanıt olarak hizmet odaklı bir iş stratejisine odaklanır. Örneğin hizmet yönelimi, pazarlama işlemini müşteri odaklı hizmetlerin genel çerçevesi içinde uygulamak için tasarlanmış olan pazar bilgilerine stratejik bir yanıt olarak



tanımlanır (Lee, Park ve Yoo, 1999). Sonuç olarak, hizmet yönelimi, pazardaki şirket performansı ve bu performansın kârlılık üzerindeki etkilerini incelemek adına mükemmel hizmetlerin yaratılmasını ve sunulmasını güvence altına almak için tasarlanmış bir firmanın, pazarlama stratejisine uygulanabilir (Homburg ve diğerleri, 2002). Homburg'un katkısı, hizmet yöneliminin yeterince araştırılmadığının, araştırmalarda boşluklar olduğunun ve strateji ile performans arasındaki bağlantıya daha fazla odaklanması gerektiğinin belirlenmesi açısından oldukça önemlidir (Teng ve Barrows, 2009).

Alanyazın incelendiğinde, müşteri yönelimliliğin kavramsallaştırılması ve operasyonel hale getirilmesi konusunda kafa karışıklığının olduğu görülmektedir (Saura, Contrí, Taulet ve Velazquez, 2005). Bazı araştırmalar, müşteri yönelimlilik ve hizmet yönelimlilik kavramının eşdeğer olduğunu ortaya koymaktadır. Örneğin, hizmet çalışanlarının müşteri yönelimi tipik olarak; çalışanın müşterilerle yüz yüze etkileşimindeki davranışının, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılama derecesi olarak tanımlanmıştır (Hennig-Thurau, 2004). Bu bağlamda, müşteri odaklılık dört boyuta ayrılmıştır: şımartmak, anlamak, hizmet vermek ve kişisel ilişki (Donavan ve Hocutt, 2001). Ek olarak, müşteri yönelimi, bir ihtiyaç boyutu ve bir de zevk boyutu dâhil olmak üzere hizmet sağlayıcının müşteri ihtiyaçlarını karşılama eğilimini yansıtan bir kişilik değişkeni olarak tanımlanmaktadır (Brown ve diğerleri, 2002). Bu kavramsal tanım, hizmet sağlayıcıların konukları tatmin etmek için ne kadar zaman ve çaba harcadıklarının önemine odaklanır (Kelley, 1992). Bu bağlamda, müşteri odaklılık, Hogan ve diğerleri (1984) tarafından kavramsallaştırılan bireysel düzeydeki hizmet yönelimi ile uyumludur; ancak hizmet yönelimi yapısını ölçmek için farklı boyutlar kullanılmıştır.

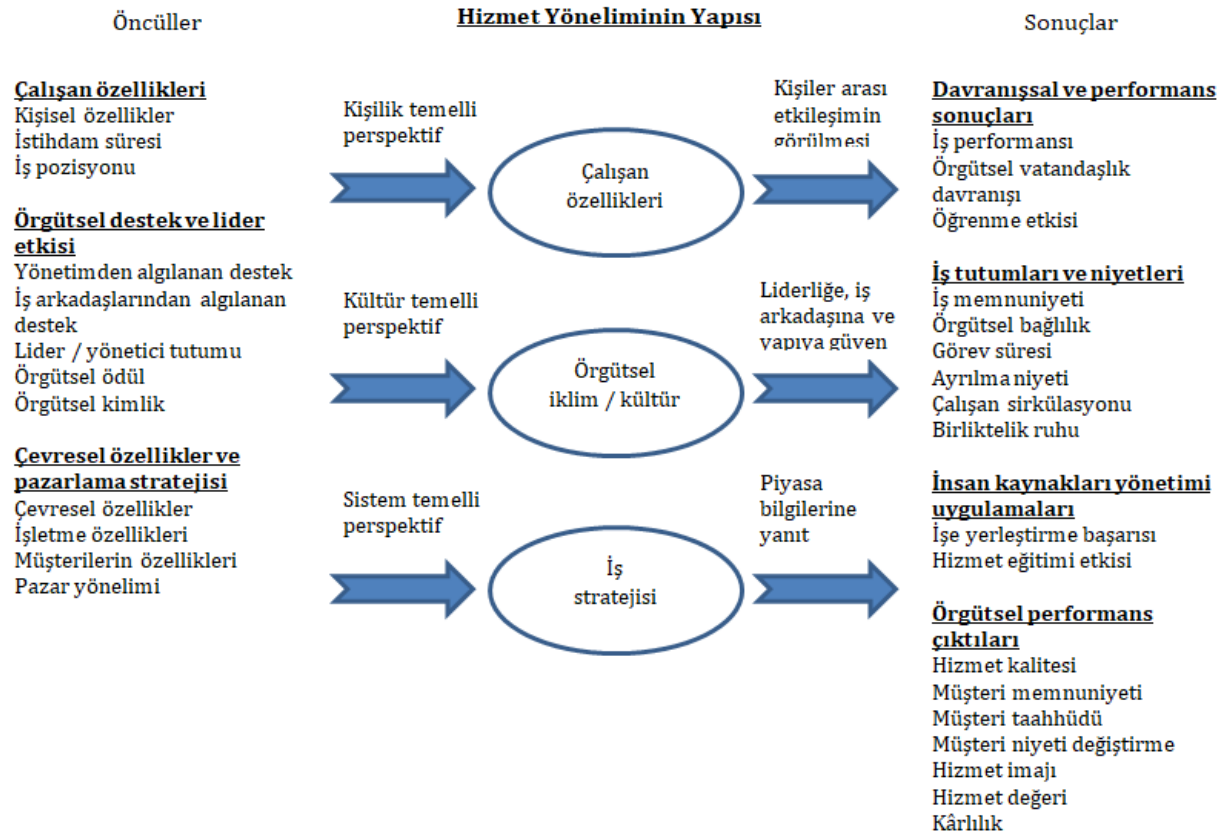
Müşteri yönelimine başka bir bakış açısı ise daha çok piyasa yönelimi üzerine odaklanmaktadır (Saura ve diğerleri, 2005). Örneğin müşteri yönelimi, kuruluşu uzun vadede kârlı kılmak amacıyla müşterinin çıkarlarını ilk sıraya koyan bir kurum kültürünün parçası olarak kabul edilebilir (Deshpandé, Farley ve Webster, 1993). Bu bakış açısına göre müşteri yönelimi, yalnızca bir kurum ve çalışanlarının müşteri perspektifinden faaliyet yürüttüğü bir çalışan-müşteri ilişkisini imâ etmekle kalmaz (Yoon ve diğerleri, 2007), aynı zamanda bir kurumun iş stratejisi geliştirmek ve uygulamak için müşteri bakış açısını benimsediği müşteri odaklı bir pazarlama stratejisini de gösterir (Webb ve diğerleri, 2000). Bu bağlamda müşteri yönelimi, Homburg ve diğerleri (2002) tarafından kavramsallaştırılan örgütsel hizmet yönelimi ile tutarlı görünmektedir.

Daha önce de tartışıldığı gibi, hizmet yönelimi ve müşteri yönelimi için benzer tanımlar bulunmasına rağmen, önceki araştırmalar bu iki yapıyı farklı boyutlarda kavramsallaştırmışlardır. Örneğin Wu, Liang, Tung ve Chang (2008) hizmet ve müşteri yöneliminin farklı kavramlar olduğunu, çünkü hizmet yöneliminin yalnızca müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanmakla kalmayıp aynı zamanda hizmet çalışanlarının satışta veya satış dışı hizmet sağlama konusunda inisiyatif almasını gerektirdiğini öne sürmüştür.

## Hizmet Yöneliminin Yapısı

Teng ve Barrows (2009) yapmış oldukları araştırmada, farklı teorik bakış açılarını kapsayan geçici bir çerçeve sunmuş ve bunu hizmet yönelimi yapısının odağındaki çeşitliliği ele almak için kullanmışlardır. Bu bağlamda Teng ve Barrows, inceledikleri makalelerdeki değişkenleri, hizmet yönelimi ile ilişkilerine göre sınıflandırdıkları bir şema oluşturmuşlardır. İlk olarak, bu değişkenleri potansiyel öncüller ve sonuçlar olarak sınıflandırmışlardır ve ardından da araştırmacıların bu değişkenleri teorik olarak nasıl ele aldıklarına bağlı olarak şemayı oluşturmuşlardır. Örneğin Saura ve diğerleri (2005), finansal sektörlerdeki hizmet yöneliminin etkisini araştırmak için iş tatmini değişkenini kullanmışlardır. İş tatmini değişkeni Teng ve Barrows'un (2009) hizmet yönelimi şeması içerisinde potansiyel bir sonuç olarak kabul edilmiştir. Buna benzer şekilde Teng ve Barrows, aynı yöntemi izleyerek hizmet yöneliminin öncüllerini ve sonuçlarını tespit etmişlerdir.

Teng ve Barrows (2009) tarafından belirlenen tüm değişkenler, netliği ve uygulamayı iyileştirmek için konunun odak noktasına ve hizmet yönelimi yapısıyla ilişkisine göre uygun temalara göre sınıflandırılmış ve gruplara ayrılmıştır. Örneğin kişilik özellikleri, istihdam süresi ve iş pozisyonu gibi değişkenler, "çalışan özellikleri" olarak etiketlenerek bireysel özelliklere atfedilmiştir. İş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve öğrenme etkisi gibi diğer değişkenler ise "davranışsal ve performans sonuçları" olarak kategorize edilerek bireysel davranışlar olarak kabul edilmiştir. Teng ve Barrows'un aynı mantığı kullanarak oluşturdukları çerçevede, toplam yedi farklı tema (üçü öncül ve dördü sonuç olarak) belirlenmiştir.



Şekil 3. Hizmet yöneliminin yapısı (Teng ve Barrows, 2009).

Teng ve Barrows (2009) hizmet yönelimi kavramına dair bir çerçeve geliştirmek için teorik bakış açısı olarak yukarıda bahsedilen üç öncül temadan çıkarım yapan üç hizmet yönelimi perspektifinden yola çıktılar. Bunlar arasında ki ilk bakış açısı bir çalışanın özelliklerine odaklanır, bu nedenle araştırmacılar buna "kişilik temelli perspektif" adını vermişlerdir. İkinci bakış açısı ise örgütsel destek (Bettencourt ve Brown, 1997) ve liderlerin hizmet yönelimine ilişkin tutum ve davranışlarının (Wieseke, Ullrich, Christ ve Van Dick, 2007) dâhil olduğu bir örgütsel hizmet iklimine/kültürüne odaklanmıştır ve bu nedenle "kültür temelli perspektif" şeklinde adlandırılmıştır. Üçüncü bakış açısı ise genel bir kurumsal değer sistemi ve dış ortamlarla ilgili endişeleri yansıtan iş stratejisine odaklanmıştır (Homburg ve diğerleri, 2002) ve bundan dolayı "sistem temelli perspektif" şeklinde tanımlanmıştır. Farklı mercek seviyelerini temsil eden bu üç teorik perspektif, Teng ve Barrows (2009) tarafından hizmet yönelimi ve diğer yapılar arasındaki teorik bağları kurmak için bir çerçeve olarak kullanılmıştır.

Şekil-3'de Teng ve Barrows (2009) ilişkilere aracılık etmesi beklenen teorik süreçler de dâhil olmak üzere, yapıların teorik konumlandırılmasını göstermektedir. Bu çerçevede, değişkenler araştırmacılar tarafından potansiyel öncüller ve sonuçlar olarak sınıflandırılmıştır. Potansiyel öncüllerden (kişilik temelli, kültür temelli ve sistem temelli perspektiflerden) çıkarımlar yapan üç hizmet yönelimi perspektifi, önceki çalışmalardaki tanımlara dayalı üç tür hizmet yönelimi (çalışan özellikleri, örgütsel iklim/kültür ve iş stratejisi) ve ilişkilere aracılık etmesi beklenen üç potansiyel süreç (kişiler arası etkileşim, liderliğe, iş arkadaşına ve yapıya güven ve piyasa bilgilerine yanıt), teorik modelin parçaları olan süreçleri ve ana bileşenleri temsil etmektedir.

### **Hizmet Yöneliminin Diğer Yapılar ile İlişkisi**

#### ***Öncül Değişkenlerle İlişkiler***

Alanyazın incelendiğinde bazı değişkenlerin, hizmet sunan örgütlenmelerde hizmet yöneliminin potansiyel öncülleri olarak kabul edildiği görülmüştür. Bu makalede, Teng ve Barrows'un (2009) yaklaşımı benimsenerek potansiyel öncül değişkenler üç tema etrafında incelenmiştir. Bunlar: çalışan özellikleri, örgütsel destek ve lider etkisi, çevresel özellikler ve pazarlama stratejisidir. Bu temalar, farklı etki kaynaklarını açıklamaktadır.

**Çalışan özellikleri:** Kişilik temelli bakış açısına göre, hizmet odaklı çalışanlar, işlerini yapmalarına yardımcı olabilecek belirli kişisel özelliklerine sahiptirler (Teng ve Barrows, 2009). Örneğin, Hurley (1998), beş büyük kişilik özelliklerinden dışa dönüklüğü ve uyumluluğu, çalışanların hizmet performansları ile olumlu bir şekilde ilişkili bulmuştur. Benzer şekilde Brown ve diğerleri (2002), hizmet çalışanlarının müşteri yönelimindeki varyansın %39'unu üç temel kişilik özelliğinin (duygusal istikrar, iyi huyluluk ve etkinlik ihtiyacı) oluşturduğunu öne sürmüştür. Bu nedenle, müşteriler ile temas halinde olan çalışanların kişilik profillerine dikkat edilmelidir çünkü hizmetler doğası gereği soyuttur ve müşteri-çalışan etkileşimleri hizmet sunumunda önemli bir rol oynamaktadır ve bu da sonunda müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesini etkileyecektir (Harris ve Fleming, 2005). Örneğin, Kim ve diğerleri (2003) restoranlarda çalışan personelin özelliklerinin, hizmet yönelimi üzerindeki etkisini ve çalışanların gösterdikleri hizmet yöneliminin neye göre farklılık gösterdiğini araştırmışlardır. Daha uzun hizmet süresine sahip çalışanların ve denetleyici pozisyonlarda bulunanların daha yüksek derecede hizmet

yönelimi sergilediklerini; ancak yaş, cinsiyet, evlilik ve eğitim gibi diğer demografik verilerin, çalışanların hizmet yönelimi üzerinde önemli bir etkisinin olmadığını bulmuşlardır.

Bir hizmet organizasyonundaki çalışanların bir araya gelerek oluşturdukları takım ruhu faktöründe bu başlık altında ele alınabilir. Samson (1990), bir çalışanın hizmet yönelimini etkileyen bir özellik olarak işe bağlanma, iş tatmini ve iş güvenliği listesine takım ruhunun önemini de eklemiştir. Çalışanlara kendi başlarına harekete geçme yetkisi verilmeli ve yönetim hizmeti iyileştirmek istediğinde onlara bu konuda danışmalıdır. En iyi yönetim durumu, yönetimin hedefleriyle tutarlı hedefleri olan takım odaklı bir çalışan grubuna sahip olmaktır (Organ ve Bateman, 1991). Yöneticiler, müşteri hizmetleri ile ilgili önemli kararlar vermeden önce çalışanların ekip yönelimini göz önünde bulundurmalıdırlar. Ayrıca yöneticiler, çalışanların ekip yönelimlerini etkileyen faktörleri ve bunun genel hizmet yönelimini nasıl etkileyebileceğini anlamalıdır (Dienhart ve diğerleri, 1992). Bu bağlamda hizmet yönelimli bir çalışanın grup odaklı çalışmaya yatkın, işbirlikçi, uyumlu ve sorumluluk almak konusunda cesur olması beklenmektedir.

**Örgütsel destek ve lider etkisi:** Örgütsel kültür temelli hizmet yönelimi bakış açısıyla, örgütsel yapı, liderlik ve iş arkadaşları gibi hizmet bağlamının faktörleri; çalışanlar ve müşteriler arasındaki hizmet tepkileri ile ilişkilendirilir (Ford ve Etienne, 1994). Susskind, Borchgrevink, Brymer ve Kacmar (2000), Susskind ve diğerleri (2007) çalışanların, restoranlardaki iş arkadaşlarından ve yöneticilerden algıladıkları desteğin önemli bir rol oynadığını belirtmiştir. Bu araştırmaların sonuçları, bir hizmet ortamında destekleyici iş arkadaşlarının var olduğunun bilinmesinin; çalışanları, müşterilerine yönelik daha yüksek bir hizmet yönelimi seviyesine götürdüğünü göstermektedir.

Yönetim desteği de çalışanların hizmet odaklı davranış sergilemelerine yol açan önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir (Schneider ve Bowen, 1985). Benzer şekilde Bettencourt ve Brown (1997), çalışanların örgütsel desteği algıladıklarında kurumları için faydalı faaliyetlere katılma eğiliminde olduklarını tespit etmişlerdir. Ek olarak Lytle ve diğerleri (1998) örgütsel politikaların, geleneklerin ve prosedürlerin mükemmel hizmet elde etmek amacıyla hizmet faaliyetlerini desteklemeyi ve ödüllendirmeyi amaçlaması gerektiğini öne sürmüşlerdir. Ayrıca Hoffman ve Ingram (1991) çalışanların, müşteri odaklı davranışlarının örgütsel ödülünden memnun kalmaları durumunda; müşteri odaklı eylemlerini pekiştirme olasılıklarının daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir.

Bir hizmet organizasyonu üzerinde yapılan bir çalışmada, hem üretkenlik hem de performans kalitesinin çalışanların iş güvenliği ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur (Jill, 1980). İşlerinde güvende olduğu tespit edilen çalışanlar değişime çok daha az dirençli iken, güvensiz çalışanların işlerine ve organizasyonlarına daha az bağlı olduğu görülmüştür (Lahey, 1983). Bu bağlamda iş güvenliğinin çalışanların maddi kaygılarından uzaklaşarak işlerine odaklanmalarına yardımcı olan bir değişken olduğu söylenebilir. İş güvenliği, hizmet organizasyonlarındaki çalışanların, hizmet yönelimi özelliklerinin desteklenmesine katkı sunmaktadır.

Örgütsel desteğe ek olarak, örgütsel kimlik ve müşteri yöneliminin rol modelleri olarak kabul edilen liderlerin de çalışanların müşteri yönelimleri üzerinde önemli bir etkisi vardır

(Wieseke ve diğerleri, 2007). Sosyal kimlik teorisine dayalı olarak çalışanlar, kurumlarıyla özdeşleştiği ölçüde müşteri odaklı hareket edeceklerdir (Teng ve Barrows, 2009). Örneğin Wieseke ve diğerleri (2007), seyahat acentelerindeki hizmet yöneticilerini ve çalışanlarını araştırmışlardır. Yöneticilerin, kuruluşun kimliğini müşteri odaklı normlar açısından şekillendirerek, ön saflardaki çalışanlarının müşteri yönelimi potansiyelini geliştirebileceklerini tespit etmişlerdir. Ayrıca çalışanların müşteri yönelimliliği, yöneticilerin müşteri odaklı davranışlarına önemli ölçüde bağlı görülmüştür (Stock ve Hoyer, 2002). Bu bağlamda, yöneticilerin hizmet odaklı tutum ve davranışları, ön saflardaki çalışanların hizmet eylemleriyle önemli ölçüde ilişkilendirilebilir (Wieseke ve diğerleri, 2007).

**Çevresel özellikler ve pazarlama stratejisi:** Olasılık teorisine göre, hizmet veren kuruluşların içgörü kazanmak ve bilgi birikimlerini geliştirmek için hizmet odaklı bir iş stratejisinin öncüllerini belirlemeleri önemlidir (Teng ve Barrows, 2009). Örneğin Homburg ve diğerleri (2002), oldukça rekabetçi bir ortamda giyim ve mobilya perakendecilerinde hizmet odaklı bir iş stratejisinin benimsenmesini etkileyebilecek, üç stratejik öncülü tanımlayan bir çerçeveyi deneysel olarak tespit etmişlerdir. Araştırmacılar tarafından çevresel (yerel pazardaki rekabet yoğunluğu), iş (malın kalite düzeyi) ve müşteri özellikleri (fiyat bilinci) dâhil olmak üzere üç kategori belirlenmiş ve bu üç kategori, hizmet odaklı bir iş stratejisinin önemli miktardaki varyansını açıklamıştır. Bu üç öncül, şirketin pazardaki performansını ve kârlılığını olumlu yönde etkileyecektir (Homburg ve diğerleri, 2002).

Homburg ve diğerlerinin (2002) araştırmasıyla tutarlı olarak Wu ve diğerleri (2008), hem harici (pazar rekabet düzeyi ve ilgili yenilikçilik düzeyi) hem de dâhili çevresel özelliklerin (rekabet gücüne vurgu yapan işletmelerin) hizmet yönelimini olumlu yönde etkilediğini teyit ederek; işletmenin dış ve iç çevre değişkenlerinin, örgütsel hizmet stratejisini etkilediğini öne sürmektedirler. Ayrıca firmaların müşteriye ve rakiplerine ilişkin yönelimini ölçen pazar yönelimi yaklaşımı, pazarlama stratejileri açısından müşterinin ihtiyaçlarına cevap vermektedir (Webb ve diğerleri, 2000). Buna göre çevresel özellikler ve pazarlama stratejisi (işin özellikleri, müşteri, dış çevre ve pazar yönelimi), şirketin pazarda rekabet avantajı elde etmesinde önemli bir rol oynar ve böylece başarılı performans sonuçları üretmesini sağlayabilir.

### ***Sonuç Değişkenlerle İlişkiler***

Alanyazın incelendiğinde hizmet yöneliminin, hizmet organizasyonlarıyla ilgili çeşitli sonuçlar üzerinde önemli bir etkisinin olduğu görülmüştür. Daha net bir resim sağlamak için Teng ve Barrows (2009), olası sonuç değişkenlerini dört temaya ayırmıştır. Bunlar: davranışsal ve performans sonuçları, iş tutumları ve niyetleri, insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve örgütsel performans çıktılarıdır. Bu dört tema, etkilerin farklı çıktılarını açıklamaktadır.

**Davranışsal ve performans sonuçları:** Hizmet yöneliminin kişilik temelli perspektifi, çalışan özelliklerinin iş davranışlarını ve performansını nasıl etkilediğine odaklanır (Teng ve Barrows, 2009). Bu bakış açısı, konaklama ve turizm endüstrileri için özellikle önemlidir; çünkü bu sektörlerdeki hizmetlerin doğası, büyük ölçüde hizmet çalışanları ve müşteriler arasındaki kişisel etkileşimlerin kalitesine bağlıdır (Cha, Khan ve Murrmann, 2000). Hizmet odaklı çalışanlar, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için arkadaş canlısı, yardımsever ve düşünceli nitelikler sergileme eğiliminde olduklarından, hizmet organizasyonlarında daha yüksek iş performansına sahip olabilirler (Allworth ve Hesketh, 2000; Kim ve diğerleri, 2005). Ayrıca çalışanların hizmet

yönelimi eğilimleri, onların iş öğrenme etkilerini kolaylaştırmak için hizmet işini daha hızlı ve yapıcı bir şekilde öğrenmelerine yardımcı olmaktadır (Schneider ve diğerleri, 1992).

Öte yandan, kültüre dayalı bakış açısı, bir organizasyondaki hizmet iklimi/kültürünün çalışanların iş davranışını ve performansını nasıl etkileyebileceğine odaklanır (Teng ve Barrows, 2009). Bu fikirden yola çıkarak, mükemmel hizmet yaratmak ve sunmak için tasarlanmış örgütsel faaliyetler, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileme potansiyeline sahiptir (Morrison, 1996). Örneğin Gonzales ve Garazo (2006), örgütsel hizmet yöneliminin bazı boyutlarının (hizmet iletişimi liderliği ve hizmet karşılaşması uygulamaları), otel işletmelerinde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Bununla birlikte önceki araştırmalar, bir çalışanın işle ilgili bir sorunu olan başka bir çalışana yardım etmesi olarak tanımlanan; çalışanların örgütsel vatandaşlık için sergiledikleri davranış fedakarlığının, çalışanların hizmet yöneliminden etkileneneğini ileri sürmektedir (Donavan ve diğerleri, 2004). Bu bağlamda örgütsel ve bireysel hizmet yöneliminin, hizmet organizasyonlarının başarılı günlük işleyişlerinde önemli bir rol oynadığını söyleyebiliriz.

Wu ve diğerleri (2008), yoğun ve aktif hizmet iddiası sergileyen hizmet odaklı bir işletmenin, çalışanların hizmet performansına ilişkin algılarını olumlu yönde etkilediğini ve sonuçta iş sadakatini artırdığını belirtmişlerdir. Buna göre, rekabetin yüksek olduğu bir piyasa ortamında; işletmeler ve müşteriler arasında güçlü ilişkiler kurmak için hizmet odaklı bir iş stratejisine çok daha fazla dikkat edilmesi gerektiği söylenebilir (Teng ve Barrows, 2009).

**İş tutumları ve niyetleri:** Bir dizi tutumsal sonuç da hizmet yönelimiyle bağlantılıdır. Hizmet yöneliminin her üç teorik perspektifi de hizmet yöneliminin çalışanların iş tatmini (Chen, 2007; Lytle ve diğerleri, 1998), örgütsel bağlılık (Brown ve diğerleri, 2002; Lee ve diğerleri, 1999), ayrılma niyeti (Beatson, Lings ve Gudergan, 2008) ve hizmet süresi (Schneider ve Bowen, 1985) üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermektedir. Örneğin, eğer kişilik özellikleri çalışma ortamlarıyla büyük ölçüde eşleşiyorsa, çalışanların daha yüksek iş tatmini ve daha düşük işten ayrılma oranlarına sahip olma olasılığı yüksektir (Silva, 2006). Fernsten ve Brenner (1987) otel çalışanlarının iş tatmini ile ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır ve sonuç olarak; düşük iş tatmininin, ayrılma niyeti ile pozitif yönde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Yoon ve diğerleri (2007) örgütsel hizmet yöneliminin, tıbbi hizmet endüstrisinde çalışanların iş tatmini seviyesi üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu öne sürmüştür. Benzer şekilde Lee ve diğerleri (1999) otel firmalarının, çalışanların iş tatminini ve örgütsel bağlılığını artırmak için pozitif hizmet yönelimi geliştirmeleri gerektiğini iddia etmiştir. Ayrıca Lee ve diğerlerinin bulguları, yönetimin; çalışanların güçlendirilmesi, hizmet vermeye yönelik eğitimlerin artırılması ve hizmet için ödüllendirilmesiyle artan iş memnuniyetine katkıda bulunabileceğini göstermektedir. Lee ve diğerlerinin (1999) çalışmasına uygun olarak Lytle ve Timmerman (2006), yüksek düzeyde hizmet yönelimine sahip kuruluşların; çalışanları arasında yüksek düzeyde örgütsel bağlılık ve birliktelik ruhu yaratma olasılığının daha yüksek olduğunu fark etmişlerdir. Bu bağlamda kendini adanmış ve ekip odaklı çalışan personellerin, bir kuruluşla uzun vadeli ilişkiler geliştirmesi ve sonuçta daha yüksek örgütsel performans sağlaması güçlü bir olasılıktır (Teng ve Barrows, 2009).

**İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları:** Önceki araştırmalar incelendiğinde, hizmet organizasyonlarındaki insan kaynakları yönetimi uygulamalarının (personel seçimi vb.) etkisi ile hizmet yönelimli çalışanların ilişkisini açıklamak için kişilik temelli bir bakış açısının kullanıldığı görülmektedir (O'Connor ve Shewchuk, 1995; Schneider, 1994). Alanyazın taraması, yüksek hizmet odaklı çalışanların, bu özellikleri nedeniyle meslektaşlarına göre örgütsel açıdan daha etkili olduğunu ortaya koymuştur (Cran, 1994). Örneğin, daha yüksek düzeyde hizmet yönelimine sahip çalışanların, hizmet eğitimi fikrine daha açık olması beklenmektedir. Aldığı eğitimden dolayı daha etkili hizmet bilgisine (hizmet eğitimi etkisi) sahip olan çalışanların, iş rollerini daha güvenilir bir şekilde ve daha düşük düzeyde denetimle yerine getirebileceği düşünülmektedir (Cran, 1994; Schneider ve diğerleri, 1992). Ayrıca Donovan ve diğerleri (2004), hizmet odaklı çalışanların müşterilerle teması çok olan pozisyonlara yerleştirildiklerinde, en yüksek memnuniyet ve bağlılık düzeyini bulduklarını açıklamak için uyum teorisini kullanmışlardır. Bu bulgular, çalışanların hizmet yönelimi özelliklerinin; hizmet organizasyonlarının işe yerleştirme başarılarını neden etkilediğinin anlaşılmasını sağlayabilir (Harvey-Cook ve Taffler, 2000).

**Örgütsel performans çıktıları:** Kapsamlı araştırmalar, hizmet yöneliminin örgütsel performans çıktıları üzerinde büyük bir etkisinin olduğunu göstermiştir (Teng ve Barrows, 2009). Genel olarak şirket performansları, finansal olmayan ve finansal performans olarak iki grupta sınıflandırılabilir. Finansal olmayan şirket performansı, müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşteri yararı, yeni müşteri ve müşteri sadakati gibi değişkenleri içerir (Homburg ve diğerleri, 2002; Menon, Bharadwaj ve Howell, 1996). Finansal şirket performansı ise satış büyümesi, pazar payı, kârlılık, satış hacmi, varlıkların geri dönüşü ve yatırım getirisi dâhil olmak üzere kârlılık ölçüleriyle ilgilidir (Harris ve Ogbonna, 2001; Tse, Sin, Yau, Lee ve Chow, 2003). Örneğin alanyazında, konaklama organizasyonları için kurumsal performans sonuçlarının, hem müşteri (finansal olmayan performans) (Wu ve diğerleri, 2008) hem de finansal performans (Haugland, Myrtveit ve Nyggard, 2007) açısından dikkate alınmasının önemini vurgulayan çalışmalar mevcuttur. Bu bağlamda müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşteri taahhüdü, niyet değiştirme, hizmet imajı, hizmet değeri ve kârlılık gibi temel performans ölçütlerinin; şirketlerin, hizmet yönelimiyle ilişkilerini tanımlamak için kullanılabileceği söylenebilir (Heskett ve diğerleri, 2010; Lynn ve diğerleri, 2000; Lytle ve Timmerman, 2006; Lytle ve diğerleri, 1998; Webb ve diğerleri, 2000).

Sistem temelli bakış açısı, bir örgütsel hizmet stratejisinin, pazardaki şirket performansını nasıl etkilediğine odaklanır (Teng ve Barrows, 2009). Berry, Parasuraman ve Zeithaml (1994) hizmet yöneliminin, bir şirketin rakiplerinden farklı olmasını sağlayan bir özellik ve rekabeti kazanması için stratejik bir hamle olduğunu belirtmişlerdir. Rekabet avantajı elde etmek için hizmet odaklı bir şirket; müşterileri tatmin etmeye, piyasada müşteri değeri yaratmaya ve sunmaya (hizmet kalitesi, hizmet değeri vb.), şirket performansını ve kârlılığını artırmaya çalışacaktır (Grönroos, 1990; Hennig-Thurau, 2004; Heskett, Sasser ve Schlesinger, 1997). Hizmet odaklı bir iş stratejisi izleyen kuruluşlar, müşterilerle uzun süreli ilişkiler kurma niyetindedirler ve böylece müşteri bağlılığını artırabileceklerini düşünürler (Homburg ve diğerleri, 2002; Kim ve diğerleri, 2003). Bu bakış açısıyla tutarlı olarak Lee ve diğerleri (1999) hizmet yönelimi boyutlarını otel işletmeleri için; müşteri odaklılık, çalışanları güçlendirme, hizmet liderliği, hizmet ödülleri/teşvikleri, hizmet eğitimi/teknolojisi, hizmeti koruma ve hizmet iletişimi standardı gibi yedi alt boyutta sınıflandırmışlardır. Ayrıca Lee ve diğerleri, hizmet pazarlama stratejileri

uygulayan bir şirketin; daha iyi bir hizmet imajına ve performansına sahip olacağını öne sürmektedirler.

Öte yandan, hizmet yöneliminin bazı örgütsel performans çıktıları üzerindeki etkisi (hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşteri bağlılığı vb.), kısmen kişilik temelli bakış açısıyla açıklanmaktadır (Teng ve Barrows, 2009). Bireysel hizmet yönelimi, müşteri hizmetleri işlerindeki iyi performansla ilişkili olduğundan (Frei ve McDaniel, 1998; Harris ve Fleming, 2005); araştırmalar, müşterilerle yakın temasta çalışanların tutum ve davranışlarının misafir memnuniyeti (Susskind ve diğerleri, 2007) ve restorana bağlılık (Donavan ve Hocutt, 2001) ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Alanyazındaki çalışmaların sonuçları toparlandığında; çalışanların hizmet yöneliminin, müşterilerin genel hizmet kalitesi algıları üzerinde önemli bir etkisinin olduğu görülmektedir (Teng ve Barrows, 2009).

### **Hizmet Yönelimin Ölçülmesi**

İşyerlerinde, endüstriyel üretim yöneliminden hizmet yönelimine geçiş süreci; kaliteli hizmete katkıda bulunan faktörleri anlamayı amaçlayan araştırmaları ve teorileri geliştirmeyi teşvik etmiştir (Chait, Carraher ve Buckley, 2000). Hizmet süreçlerini anlamak, özellikle organizasyon kültüründe ve müşterilerin çıkarlarında bir değişiklik gerektirdiğinde, hizmet veren şirketler için açıkça önemlidir (Bennett, Fadil ve Greenwood, 1994). Bowen ve Schneider'in (1985) açıkladığı gibi, aynı anda bir hizmet üretilir ve tüketilir ve "ürün" üzerinde yeniden çalışma imkânı yoktur. Ayrıca Bowen ve Schneider, müşteri için şirketin kalitesinin genellikle hizmetin kalitesine göre değerlendirildiğine dikkat çekmektedirler. Örneğin imalat şirketleri, stratejik olarak hizmet yönelimini kullanmaya başlamışlardır ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik bir stratejinin başarılı bir şekilde uygulanmasında hizmet yöneliminin önemli bir payı olduğunu görmüşlerdir (Bowen ve diğerleri, 1989). Kuramsal yaklaşımlar, hizmet karşılaşmasını (hizmeti veren ve alanın karşılaşması) hizmet sağlayıcının önemli bir rol oynadığı etkileşimli bir süreç olarak görmektedir (Klaus, 1985; Bowen ve Schneider, 1985; George ve Jones, 1991). Bu perspektif, etkileşimli bir bakış açısıyla hizmet karşılaşmasını inceleyen araştırmalarla pekiştirilmiştir (Rafaeli, 1989).

Bu bakış açısını bir adım öteye götüren bazı araştırmacılar; kaliteli hizmetin, kısmen hizmet sağlayıcının becerilerine, tutumlarına ve kişilik özelliklerine bağlı olduğunu iddia etmektedirler (Chait ve diğerleri, 2000). Örneğin Klaus (1985), müşterinin kaliteli hizmet algısına katkıda bulunan etmenlerin samimiyet ve sıcaklık olduğundan bahsetmektedir. Bowen ve Schneider (1985) ise işgörenlerin esneklik, uyum yeteneği ve empati gibi kişisel niteliklerinin, kaliteli bir hizmet deneyimiyle ilişkili olduğunu öne sürmektedirler. Citibank'ın yaptığı bir çalışmada Fiebelkorn (1985), banka memurlarından ve telefon hizmetlerinden duyulan memnuniyetin; dostluk, yardıma ilgi ve yeterlilik gibi işgören nitelikleri ile ilişkili olduğunu bulmuştur. Bu bulgular, işverenin gerekli kişisel özelliklere sahip hizmet pozisyonları için uygun bireyler seçmesi durumunda, hizmet kalitesinin artırılabilirliği düşüncesini ortaya çıkarmıştır (Bowen ve Schneider, 1985; Bowen ve diğerleri, 1989). Bu özelliklerden bazıları eğitimle verilmeye hemen uygun olmadığından; kurum yönetimleri, şirketlerin hizmet pozisyonları için birey seçme sürecinde bir tür kişilik testi uygulama ihtiyacı duymuşlardır (George ve Jones, 1991).

Kişilik testlerinin, personel seçim sürecinde verimli bir şekilde kullanılabileceğine dair kanıtların sayısı her geçen gün artmaktadır (Barrick ve Mount, 1991; Chait ve diğerleri, 2000).



Barrick ve Mount (1991), meta-analiz tekniğini kullanarak; çeşitli iş türlerindeki kişilik faktörleri ve performans sonuçları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Barrick ve Mount, araştırmalarında “Beş Büyük Kişilik Faktörü” olarak adlandırılan dışa dönüklük (sosyal, girişken vb.), nevroitiklik (endişeli, depresif, kızgın vb.), uyumluluk (esnek, iyi huylu, işbirlikçi vb.), sorumluluk (sorumlu, organize, çalışkan vb.) ve deneyime açıklık (meraklı, özgün, açık fikirli vb.) kişilik faktörlerini kullanmışlardır. Barrick ve Mount, yaptıkları analizler sonucunda; sorumluluk ve dışa dönüklüğün, bir hizmet mesleği olan pazarlama iş kategorisindeki iş performansının geçerli birer yordayıcıları olduğunu bulgulamışlardır.

Bazı araştırmacılar, hizmet alanlarının seçiminde genel kişilik özelliklerinin kullanılabileceğini; bu bağlamda hizmet yönelimlilikle ilgili özelliklere daha dar bir şekilde odaklanan araçlar geliştirmenin yararlı olacağını ileri sürmüşlerdir (Chait ve diğerleri, 2000).

### ***Hizmet Yönelimi Ölçme Araçları***

O'Connor ve Shewchuk (1995), şirketlerin hizmet odaklılık hedeflerine ulaşmada en belirgin olan temel faktörün, personel seçim sürecine bağlı olduğunu ileri sürmüştür. Geçmişte yapılmış olan, hizmet odaklı çalışanların nasıl seçildiğine dair araştırmalar son derece sınırlıdır (Tracey, Sturman ve Tews, 2007). Hizmet organizasyonlarında ki seçim sürecine ilişkin nitelikli bilgilere yönelik mevcut talep düşünüldüğünde, yüksek hizmet odaklı çalışanların seçilmesine yönelik araçlara önem verilmesi oldukça doğaldır (Lockyer ve Scholarios, 2004; O'Connor ve Shewchuk, 1995). Bu nedenle aşağıdaki bölümde, önceki ilgili araştırmalara dayalı olarak geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış hizmet yönelimi araçları tanıtılmıştır.

**Hizmet yönelimi ölçeği (HYÖ):** HYÖ, Gwinner, Bitner, Brown ve Kumar (2005) tarafından geliştirilmiş bir kendini değerlendirme envanteridir. Çakıcı ve Özdamar (2018a, 2018b) tarafından Türk kültürüne uyarlanmıştır. Orijinali İngilizce olan ölçek, bir İngilizce okutmanın nezaretinde araştırmacılar tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Daha sonra, başka bir İngilizce okutmanına tekrar Türkçeden İngilizceye çeviri yaptırılmıştır. Orijinali ile sonradan yapılan çeviri arasında anlamsal bir farklılığın olmadığı görülmüştür. HYÖ, Türk kültüründe geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış tek hizmet yönelimi aracıdır. 5 maddeden oluşan ölçek, 1-Kesinlikle katılmıyorum ile 5-Kesinlikle katılıyorum arasında değişen 5'li Likert tipindedir. Ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği, Türkiye'de üniversite düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler üzerinde sağlanmıştır. Yapılan faktör analizleri sonucunda HYÖ, orijinalinde olduğu gibi tek boyutlu bir yapıyı teyit etmekte ve toplam varyansın %55.70'ini açıklamaktadır. HYÖ'nün güvenilirliğini belirlemek için Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısına bakılmış ve .79 bulunmuştur (Çakıcı ve Özdamar, 2018a, 2018b).

Yerli alanyazında hizmet yönelimi kavramına ait çalışmalar son derece sınırlıdır. Yapılmış olan iki çalışmanın da HYÖ'yü Türk kültürüne uyarlayan Çakıcı ve Özdamar (2018a, 2018b) tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. Çakıcı ve Özdamar (2018a) turizm eğitimi alan öğrencilerin dışadönüklüklerinin alt boyutu olan rahatlığın, misafirle doğrudan temas gerektiren departman tercihinde etkisinde hizmet yöneliminin kısmi aracılık rolüne sahip olduğunu bulgulamışlardır. Çakıcı ve Özdamar'ın (2018b) diğer bir çalışmasında ise üniversite düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin, dışadönüklükleri ve hizmet yönelimlerine göre kümelenendirilmesi amaçlanmıştır. Öğrencilerin %81.70'inin hizmet yönelimi yüksek olup; %18.30'unun düşük olduğu görülmüştür. Dışa dönüklüğü yüksek olan öğrencilerin %86.70'inin hizmet yönelimi de

yüksek bulunmuştur. Hizmet yönelimliliği yüksek olanların %52.60'ının dışa dönüklüğü yüksek olup; düşük olanların %64.10'unun da dışa dönüklüğü düşük bulunmuştur. Ayrıca kadınların (%86.60) erkeklere (%78.00) ve önlisans öğrencilerinin (%87.90) lisans öğrencilerine (%78.90) kıyasla daha yüksek hizmet yönelimli oldukları bulgulanmıştır.

**Hizmet yönelimi indeksi (HYİ):** Hogan ve diğerleri (1984) 'hizmet yönelimi' dedikleri bir kişilik yapısı tanımladılar. Hizmet yönelimini işbirlikçi, kendi kendini kontrol edebilen, güvenilir, yardımsever, düşünceli ve uyumlu olma gibi özelliklerle nezaket, anlayış ve incelik gibi davranışlarla ilişkilendirdiler. Ayrıca hizmet yönelimi kavramının, kişilik ölçütleri kullanılarak değerlendirilebileceğini öne sürmüşlerdir. Hogan ve diğerlerinin görüşüne göre yüksek seviyelerdeki hizmet yönelimi; bir çalışanın halkla temas içeren, sorunsuz ve samimi bir etkileşim gerektiren herhangi bir işte başarısının yordayıcısı olmalıdır. Hogan ve diğerleri, çalışanların hizmet yönelimi yapısını değerlendirmek için kullanılan Hizmet Yönelimi İndeksi'nin (HYİ) kurulmasına öncülük etmişlerdir. Hogan Kişilik Envanteri'nden (HKE) yola çıkarak, 87 maddelik bir HYİ geliştirdiler. HYİ, HKE'nin zekâ, uyum, sağduyu, hırs, sosyallik ve sevilebilirlik özelliklerini değerlendirmeyi amaçlayan bir alt ölçeğidir. HKE'nin bir çıktısı olan HYİ; daha hizmet odaklı, uyumlu, sevimli, sosyal olarak yetkin ve kurallara uymaya istekli çalışanlar ile kaba, düşüncesiz ve sosyal açıdan beceriksiz olan çalışanların özelliklerini ortaya koymaktadır. Hogan ve diğerleri, hizmetle ilgili meslekleri kullanan dört doğrulama çalışmasında, HYİ puanları ile iş performansı arasında pozitif yönde orta düzeyde (.25 ila .41) bir korelasyon bulmuşlardır. Hogan (1986), HYİ'nin belirli mesleki roller için kritik kişiliği veya başarı özelliklerini tanımlayan profiller oluşturabileceğini öne sürmüştür. Bu amaçla, HYİ birkaç grupta (hemşire yardımcıları, sigorta firmalarındaki büro personeli, kamyon şoförleri vb.) test edilmiş ve sonuçlar; HYİ'nin iş başındaki performansın geçerli bir yordayıcısı olduğunu ve diğer doğrulanmış kişilik ve mesleki tercih ölçekleriyle kabul edilebilir bir korelasyona sahip olduğunu göstermiştir (Kim ve diğerleri, 2003).

**Biyografik veriler:** Özgeçmiş verileri, çalışanların hizmet yönelimini değerlendirmek ve tahmin etmek için yaygın olarak kullanılmaktadır (Schoenfeldt, 1999). Bu araç, geniş bir çerçevedeki kişisel bilgileri ölçerek hizmet odaklı bireyleri belirlemek için kullanılmaktadır (Carragher, Mendoza, Buckley, Schoenfeldt ve Carragher, 1998; Schoenfeldt, 1999). Bu kişisel bilgiler; doğrulanabilir öğeler (önceki işin türü vb.), kendine özgü davranışlar (tv izleme süresi vb.), tutumlar ve inançlardır (favori ders vb.). McBride ve diğerleri (1997), bireylerin hizmet yönelimi düzeylerini ölçen 39 maddelik bir biyografik veri envanteri geliştirmeye ve doğrulamaya çalışmıştır. Bu ilk biyografik veri envanteri; yaşam doyumu, sosyallik, uyumluluk, strese direnç, sorumluluk, başarı ihtiyacı ve başkaları üzerinde iyi bir izlenim bırakma arzusu dâhil olmak üzere yedi alt ölçek içermektedir. Ayrıca McBride ve diğerleri, müşteri ve çalışan arasında gerçekleşen simüle edilmiş bir hizmet durumunu kullanarak; biyografik veriler ile hizmet yöneliminin ölçüt derecelendirmeleri arasında pozitif yönde orta düzeyde (.65) bir korelasyon bulmuşlardır. Carragher ve diğerleri (1998), öğrencilerin iş başvurusunda buldukları üç örnek durumu kullanarak; McBride ve diğerlerinin (1997) biyografik veri aracının biraz değiştirilmiş bir versiyonunu doğrulamaya çalışmışlardır. Her üç örnekte de hizmet yöneliminin ölçüt derecelendirmeleri ile biyografik veri aracının iyi izlenimler, yardımseverlik, sorumluluk ve sosyallik alt ölçekleri (.18 ila .32) arasında anlamlı korelasyonlar bulmuşlardır. Ayrıca O'Connor ve Shewchuk (1995) yedi alt ölçek arasından, iyi izlenim ve girişkenliğin, hizmet yöneliminin derecelendirme kriterleri ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu bulgulamışlardır. Ek olarak

alanyazın, işe yerleştirme başarısı (Harvey-Cook ve Taffler, 2000) ve kuruluşlarda ki hizmet çalışanlarının performansları (Allworth ve Hesketh, 2000) da dâhil olmak üzere çeşitli kriterleri tahmin etmede, biyografik verilerin deneysel geçerliliğini desteklemektedir. Örneğin Schoenfeldt (1999), büyük bir şirketteki 867 hizmet çalışanının ve iş başvurusunda bulunanların, hizmet yönelimlerini kapsamlı bir iş analizi ile tahmin etmeye çalışmıştır. Schoenfeldt'ın ulaştığı sonuçlar hem çalışanların hizmet yöneliminin tahmini hem de anlaşılması açısından umut verici bulunmuştur. Bu nedenle, biyografik veriler yalnızca personel seçimi kararları için değil, aynı zamanda mevcut hizmet sektörü çalışanlarının hizmet yöneliminin ölçülmesi için de yararlı bir tarama aracı olarak kabul edilmektedir (Carragher, Carragher ve Mintu-Wimsatt, 2005).

**Hizmete yatkınlık anketi (HYA):** Psikolojik yönelimli araştırmalardan farklı olarak, Lee-Ross (2000) HYA ile çalışanların hizmet kalitesini kişilik özelliklerinden ve müşterilerin tutumlarından ziyade çalışanların kendi tutum ve algıları üzerinden değerlendirmeye çalışmıştır. Spesifik olarak HYA, firmaların müşteriye yakın olan ön saflarında çalışanlardan; hizmet sunmaya eğilim, ekstra hizmet vermeye isteklilik, müşteriye yönelik ilgi/yakınlık, iletişim, kişisel değerlendirme ve yeterlilik olmak üzere altı hizmet boyutunun içsel varlığına ilişkin yanıtları ortaya çıkarmak için tasarlanmıştır (Lee-Ross ve Pryce, 2005). Alanyazındaki çalışmalar, HYA'nın sağlamlığını ve temel aldığı yapıyı doğrulamıştır (Lee-Ross, 1999; Lee-Ross ve Pryce, 2005). Ayrıca Lee-Ross ve Pryce (2005), HYA'nın çeşitli pratik uygulamalara sahip bir araç olduğunu da vurgulamışlardır. Örneğin Lee-Ross ve Pryce, HYA'nın, önceden belirlenmiş iş normlarına veya profillerine sahip olan bir bankaya çalışan seçiminde; yöneticilerin, yararlanabilecekleri bir araç olduğunu belirtmişlerdir.

**Müşteri hizmetleri beceri envanteri (MHBE):** MHBE, ilgi, empati ve vicdanlılık gibi kişilik özelliklerine sahip çalışanların; müşteri hizmetlerinde, bu özelliklere sahip olmayan çalışanlara göre daha usta olacağı varsayımı üzerine geliştirilmiştir (Sanchez ve Fraser, 1993). Müşteri hizmetleri becerileri, çok çeşitli işler için geçerlidir ve birçok iş türü, müşteri hizmetleri odaklı olarak görülebilir (seyahat acenteleri, restoran personeli, sigorta temsilcisi vb.). MHBE, zorluklara tahammül etme, gerçekçi yönelim, zaman yönetimi, bağımsız karar verme, isteklilik, duyarlılık, dengeli muhakeme ve hassaslık yönelimi gibi toplamda sekiz alt ölçek içermektedir. Müşterilerle ilgilenmeyi gerektiren işler için personel seçilmesinde ve MHBE'nin test sonuçlarına dayalı olarak; mevcut personelin, müşteri hizmetleri becerilerinin geliştirilmesinde önemli katkıları vardır (Sanchez ve Fraser, 1993). MHBE, etkili bir ölçüm aracı olarak doğrulanmış ve test edilmiştir (Martin ve Fraser, 2002). Bununla birlikte, yaygın kişilik testlerinde olduğu gibi MHBE'nin de kendi kendini değerlendirme niteliğinde olmasından dolayı bazı sınırlılıkları vardır (Teng ve Barrows, 2009).

**Kişiler arası yetkinlik ölçeği (KAYÖ):** Bir çalışanın kişiler arası becerileri, müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir (Humphreys ve Williams, 1996). Özellikle ağırlama hizmeti veren çalışanlar, mükemmel hizmet sunumunu sağlayabilmek için kişiler arası becerilere ihtiyaç duyarlar (Teng ve Barrows, 2009). Holland ve Baird (1968) kişiler arası becerilerden 'etkili etkileşim için edinilmiş yetenek' olarak bahsetmiş ve bazı meslekler için (otobüs şoförü vb.) kişiler arası becerilere dayalı çalışan seçiminin, geçerli bir performans göstergesi olduğunu belirtmişlerdir. Holland ve Baird, KAYÖ'yü geliştirdiler ve kişiler arası becerilerin bir ölçüsü olarak, KAYÖ için yapı geçerliliği kanıtları sağladılar. Müşteri hizmetleri performansını yordamada KAYÖ'nün işlevselliğini daha ayrıntılı incelemek için Alge ve diğerleri (2002), KAYÖ

tarafından ölçülen kişiler arası becerilerin dışa dönüklük ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu, genel eğilimle orta derecede ilişkili olduğunu ve ayrıca KAYÖ'nün yapı geçerliliğine ilişkin bazı kanıtlar sağladıklarını belirtmişlerdir. Bu bulgular, KAYÖ'nün müşteri hizmetleri yöneliminin dar ama güçlü bir göstergesi olduğunu ortaya koymaktadır (Alge ve diğerleri, 2002).

### **Tartışma ve Sonuç**

Hizmet sunan birçok kuruluş, organizasyonunda hizmet odaklı bir iklim geliştirmeye ve sürdürmeye çabalar ve olumlu hizmet sonuçları ortaya çıkarmak için hizmet odaklı personeller seçme çabasıdadır. Bu nedenle, hizmet yönelimi kavramı şirketler için, değişen müşteri beklentilerini karşılamaları ve diğer hizmet veren firmalar ile rekabet etmeleri için kesinlikle güncel bir konudur. Hizmet yönelimi kavramının ilk ortaya çıkışı itibariyle bir kişilik özelliği gibi ele alındığı ancak zamanla bu kavramın, bir kişilik özelliği olmanın ötesinde, geliştirilebilecek bir yapı olduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda hizmet yönelimi kavramı işgörenlerin, hizmet odaklı kuruluşlarda çalışabilmeleri için sahip olmaları veya geliştirmeleri gereken önemli bir kariyer olgunluğu becerisi olarak bireysel düzeyde kabul edilmeye başlanmıştır.

Yapılan incelemelerde yabancı alanyazında hizmet yönelimi ile ilgili uzun yıllardır araştırmaların yapıldığı ancak yerli alanyazımızda bu kavramın ihmal edildiği anlaşılmaktadır. Bu durum kültürümüzde hizmet yönelimi kavramının hem örgütsel hem de bireysel düzeyde işevuruk tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda hizmet yönelimi kavramı ile ilgili çalışmaların yapılmasına altyapı sağlayacak, kültürümüze özgü bir literatür bilgisinin eksikliği dikkat çekmektedir. Bu çalışma, hizmet yönelimi kavramının tam olarak ne olduğunu ve bu kavramın kariyer geliştirme, uygulama ve araştırmalarında nasıl kullanılabileceğini tam olarak anlamak adına yerli alanyazındaki önemli bir boşluğu doldurması bakımından son derece önemli görülmektedir.

Bu çalışmada araştırmacılar, ilk olarak hizmet yönelimi kavramının literatürünü gözden geçirmiş ve özetlemişlerdir. Daha sonra Teng ve Barrows'un (2009) tanımladığı hizmet yönelimi yapısını dikkate alınarak; hizmet yönelimini çalışan özellikleri, örgütsel iklim/kültür ve iş stratejisi olarak üç kategoride ele almışlardır. Teng ve Barrows, bu üç kategori etrafında oluşturdukları hizmet yönelimi çerçevesinde, üçü öncül (çalışan özellikleri, örgütsel destek ve lider etkisi, çevresel özellikler ve pazarlama stratejisi) ve dördü sonuç (davranışsal ve performans sonuçları, iş tutumları ve niyetleri, insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve örgütsel performans çıktıları) olarak toplam yedi farklı tema belirlemişlerdir. Teng ve Barrows, hizmet yönelimi kavramının önceki araştırmalardaki farklı tanımlarını ve ilişkili olduğu kavramları bu yedi farklı tema etrafında bütünleştirmiştir. Bu temalar, araştırmacıların hizmet yönelimini etkileyen farklı kaynakları ve hizmet yöneliminin sonuçlarını daha iyi anlamalarına yardımcı olabilir. Ayrıca bu temalar, konuyla ilgili çalışmalar yapmak isteyen daha sonraki araştırmacılara; hizmet yöneliminin farklı kavramsal alanlarını ve ihmal edilen konularını belirlemeleri için ipuçları verebilir.

Hizmet sektöründe çalışanların, müşterilerin ihtiyaçlarını dostça ve sosyal bir şekilde karşılamaları istenen, asgari bir hizmet yönelimlilik düzeyi vardır. Bu bağlamda, bu araştırma farklı türden hizmet yönelimi araçlarını tanıtmış ve hizmet sektörü yöneticileri için bir çalışan seçme alternatifi sağlamaya gayret etmiştir. Bu ölçme araçlarının, geçerli ve güvenilir bir personel seçim süreci arayışında olan hizmet organizasyonları için işevsel olacağı düşünülmektedir.

Özetlemek gerekirse, bu araştırma, hizmet yönelimi üzerine çalışmalar yapmak isteyen gelecekteki araştırmacılara, hizmet endüstrisi için yüksek hizmet yönelimli çalışanların seçilmesine ve kariyer gelişimi sürecinde kendisine yeni beceriler katmak isteyen çalışanlara daha derin bir içgörü sağlamaya çalışmıştır.

### Öneriler

Hizmet yönelimi kavramına dair alanyazın incelendiğinde, bu kavramın kültürümüzde araştırılması ve hem bireysel hem de örgütsel düzeyde geliştirilmesi için aşağıda bazı öneriler sunulmaktadır;

- Hizmet sektöründe çalışan veya çalışmak isteyen kişilerin hizmet yönelimi düzeylerini arttıracak psiko eğitim programları hazırlanabilir. Bu programların içeriği oluşturulurken bu çalışmada sunulan kuramsal bilgi birikiminden yararlanılabilir.
- Her bir hizmet sektörü için o sektörde (konaklama, restoran vb.) çalışan personelin sahip olması gereken hizmet yönelimine dönük ihtiyaçların farklı farklı olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda her bir hizmet sektörü için, çalışanlarının hizmet yönelimi eğilimlerini ölçebilecek kültürümüze özgü olarak geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış araçların geliştirilmesi gerekmektedir.
- Hizmet odaklı işletmelere veya çalışan gruplarına, çalıştıkları organizasyonlardaki hizmet yönelimi kültürünün ve ikliminin oluşmasına zemin hazırlayabilecek bilgilendirici seminerler düzenlenebilir.
- Üniversite veya meslek lisesi düzeyinde, hizmet odaklı bölümlere öğrenci seçerken; yapılacak olan ön mülakatlarda, kabul edilmesi düşünülen öğrencilerin hizmet yönelimine olan eğilimlerinin incelenmesi önerilmektedir.
- Üniversite veya meslek lisesi düzeyinde, hizmet sektörlerine yönelik bölümlerde öğrenim görmekte olan öğrencilerin, müfredatlarına; hizmet yönelimi becerilerini geliştirmelerine katkı sunabilecek teorik ve uygulamalı dersler eklenebilir.
- Hizmet odaklı şirketlerin, müşteri ile yakın temas halinde çalışacak olan personeller seçerken, hizmet yönelimi eğiliminin varlığına bir ön koşul olarak dikkat etmesi önerilmektedir.
- Hizmet yönelimi kavramı ile ilişkili olabileceği düşünülen diğer değişkenlerin (dışadönüklük, iş bulma süresi, öfke kontrol problemi vb.) tespit edilebilmesi için korelasyonel çalışmalar planlanabilir.
- Hizmet yönelimi kavramının daha derinlemesine incelenebilmesi için çeşitli sektörlerdeki çalışanlarla ve işverenlerle; görüşmeler ve/veya odak grup görüşmeleri yapılarak, kültürümüzdeki hizmet yönelimi eğilimi hakkında nitel açıdan bilgi birikimimiz arttırılabilir.

### Kaynakça

- Alge, B. J., Gresham, M. T., Heneman, R. L., Fox, J., & McMasters, R. (2002). Measuring customer service orientation using a measure of interpersonal skills: A preliminary test in a public service organization. *Journal of Business and Psychology, 16*(3), 467-476.
- Allworth, E., & Hesketh, B. (2000). Job requirements biodata as a predictor of performance in customer service roles. *International Journal of Selection and Assessment, 8*(3), 137-147. Doi:10.1111/1468-2389.00142
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology, 44*(1), 1-26. Doi:10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x
- Beatson, A., Lings, I., & Gudergan, S. (2008). Service staff attitudes, organisational practices and performance drivers. *Journal of Management and Organization, 14*(2), 168-179. Doi:10.1017/S1833367200003370
- Bennett, R. H., Fadil, P. A., & Greenwood, R. T. (1994). Cultural alignment in response to strategic organizational change: New considerations for a change framework. *Journal of Managerial Issues, 6*(4), 474-490.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994). Improving service quality in America: lessons learned. *Academy of Management Perspectives, 8*(2), 32-45. Doi:10.5465/ame.1994.9503101072
- Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing, 73*(1), 39-61. Doi:10.1016/S0022-4359(97)90014-2
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing, 54*(1), 71-84. Doi:10.1177/002224299005400105
- Bowen, D. E., & Schneider, B. (1985). Boundary-spanning-role employee and the service encounter: some guidelines for management and research. In Czepiel, J. A., Solomon, M. R., & Surprenant, C. A. (Eds.), *The service encounter: Managing employee/customer interaction in service business* (pp. 127-147). Lexington, MA: D.C. Heath and Company.
- Bowen, D. E., Siehl, G., & Schneider, B. (1989). A framework for analyzing customer service orientation in manufacturing. *Academy of Management Review, 14*(1), 75-95. Doi:10.2307/258192
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research, 39*(1), 110-119. Doi:10.1509/jmkr.39.1.110.18928
- Carraher, S. M., Carraher, S. C., & Mintu-Wimsatt, A. (2005). Customer service management in western and central Europe: A concurrent validation strategy in entrepreneurial financial information services organizations. *Journal of Business Strategies, 22*(1), 41-54.
- Carraher, S. M., Mendoza, J. L., Buckley, M. R., Schoenfeldt, L. F., & Carraher, C. E. (1998). Validation of an instrument to measure service-orientation. *Journal of Quality Management, 3*(2), 211-224. Doi:10.1016/S1084-8568(99)80114-X
- Cha, S., Khan, M., & Murrmann, S. K. (2000). The influence of service orientation discrepancy between managers and employees on employees' affective outcomes. *Asia Pacific Journal of Tourism Research, 5*(1), 65-72. Doi:10.1080/10941660008722059
- Chait, N. H., Carraher, M. S., & Buckley, R. (2000). Measuring service orientation with biodata. *Journal of Managerial Issues, 12*(1), 109-120.
- Chen, Y. J. (2007). Relationships among service orientation, job satisfaction, and organizational commitment in the international tourist hotel industry. *Journal of American Academy of Business, 11*(2), 71-82.
- Chung, B. G., & Schneider, B. (2002). Serving multiple masters: Role conflict experienced by service employees. *Journal of Services Marketing, 16*(1), 70-87. Doi:10.1108/08876040210419424
- Cran, D. J. (1994). Towards validation of the service orientation construct. *Service Industries Journal, 14*(1), 34-44. Doi:10.1080/02642069400000003
- Çakıcı, A. C., ve Özdamar, M. (2018a). Turizm eğitimi alan öğrencilerin dışadönüklüklerinin otel departman tercihine etkisinde hizmet yönelimlerinin aracılık rolü. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, 8*(1), 135-159. Doi:10.30783/nevsosbilin.399736

- Çakıcı, A. C., ve Özdamar, M. (2018b). Üniversite düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin dışa dönüklükleri ve hizmet yönelimlerine göre kümelendirilmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 42-54. Doi:10.26677/tutad.2018.31
- Deshpandé, R., Farley, J. U., & Webster Jr, F. E. (1993). Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms: A quadrad analysis. *Journal of Marketing*, 57(1), 23-37. Doi:10.1177/002224299305700102
- Donavan, D. T. (1999). *Antecedents and consequences of the contact employee's service orientation: From personality traits to service behaviors*. Unpublished Doctoral Dissertation, Oklahoma State University, Stillwater.
- Donavan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68(1), 128-146. Doi:10.1509/jmkg.68.1.128.24034
- Donavan, D. T., & Hocutt, M. A. (2001). Customer evaluation of service employee's customer orientation: extension and application. *Journal of Quality Management*, 6(2), 293-306. Doi:10.1016/S1084-8568(01)00041-4
- Dienhart, J. R., Gregoire, M. B., Downey, R. G., & Knight, P. K. (1992). Service orientation of restaurant employees. *International Journal of Hospitality Management*, 11(4), 331-346. Doi:10.1016/0278-4319(92)90050-6
- Fernsten, J. A., & Brenner, O. C. (1987). Coping with turnover: A strategic approach. *Hospitality Education and Research Journal*, 11(2), 85-94.
- Fiebelkorn, S. L. (1985). Retail service encounter satisfaction: Model and measurement. In The service encounter. In Czepiel, J. A., Solomon, M. R., & Surprenant, C. A. (Eds.), *The service encounter: Managing employee/customer interaction in service business* (pp. 181-193). Lexington, MA: D.C. Heath and Company.
- Ford, W. S. Z., & Etienne, C. N. (1994). Can I help you? A framework for the interdisciplinary research on customer service encounters. *Management Communication Quarterly*, 7(4), 413-441. Doi:10.1177/0893318994007004003
- Frei, R. L., & McDaniel, M. A. (1998). Validity of customer service measures in personnel selection: A review of criterion and construct evidence. *Human Performance*, 11(1), 1-27. Doi:10.1207/s15327043hup1101\_1
- Frimpong, K., & Wilson, A. (2012). Measuring service orientation of service delivery employee. *The 12th International Research Conference In Service Management*. France: Aix Marseille Universite.
- Gebauer, H., Edvardsson, B., & Bjurko, M. (2010). The impact of service orientation in corporate culture on business performance in manufacturing companies. *Journal of Service Management*, 21(2), 237-259. Doi:10.1108/09564231011039303
- George, J. M., & Jones, G. R. (1991). Towards an understanding of customer service quality. *Journal of Managerial Issues*, 3(2), 220-238.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Gonzales, J. V., & Garazo, T. G. (2006). Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior. *International Journal of Service Industry Management*, 17(1), 23-50. Doi:10.1108/09564230610651561
- Groves, J. (1992). *Perceived service orientation of restaurant employees*. Unpublished Doctoral Dissertation, Kansas State University, Manhattan, KS.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Gwinner, K. P., Bitner, M. J., Brown, S. W., & Kumar, A. (2005). Service customization through employee adaptiveness. *Journal of Service Research*, 8(2), 131-148. Doi:10.1177/1094670505279699
- Harris, E. G., & Fleming, D. E. (2005). Assessing the human element in service personality formation: Personality congruency and the five factor model. *Journal of Services Marketing*, 19(4), 187-198. Doi:10.1108/08876040510605226
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2001). Strategic human resource management, market orientation, and organizational performance. *Journal of Business Research*, 51(2), 157-166. Doi:10.1016/S0148-2963(99)00057-0

- Haugland, S. A., Myrvtveit, I., & Nygaard, A. (2007). Market orientation and performance in the service industry: A data envelopment analysis. *Journal of Business Research*, 60(11), 1191-1197. Doi:10.1016/j.jbusres.2007.03.005
- Harvey-Cook, J. E., & Taffler, R. J. (2000). Biodata in professional entry-level selection: Statistical scoring of common format applications. *Journal of occupational and organizational psychology*, 73(1), 103-118. Doi:10.1348/096317900166903
- Hennig-Thurau, T. (2004). Customer orientation of service employees: Its impact on customer satisfaction, commitment, and retention. *International Journal of Service Industry Management*, 15(5), 460-478.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction and value*. New York: Free Press.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (2010). *The value profit chain: Treat employees like customers and customers like*. New York City: Simon and Schuster.
- Hoffman, K. D., & Ingram, T. M. (1991). Creating customer-oriented employees: The case in home health care. *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 34-32.
- Hogan, J., Hogan, R., & Busch, C. M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of Applied Psychology*, 69(1), 167-173. Doi:10.1037/0021-9010.69.1.167
- Hogan, R. (1986). *Hogan personality inventory manual*. Minneapolis, MN: National Computer Systems.
- Holland, J. L., & Baird, L. L. (1968). An interpersonal competency scale. *Educational and Psychological Measurement*, 28(2), 503-510. Doi:10.1177/001316446802800236
- Homburg, C., Hoyer, W. D., & Fassnacht, M. (2002). Service orientation of a retailer's business strategy: Dimensions, antecedents, and performance outcomes. *Journal of Marketing*, 66(4), 86-101. Doi:10.1509/jmkg.66.4.86.18511
- Humphreys, M. A., & Williams, M. R. (1996). Exploring the relative effects of salesperson interpersonal process attributes and technical product attributes on customer satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(3), 47-57. Doi:10.1080/08853134.1996.10754063
- Hurley, R. F. (1998). Customer service behavior in retail settings: A study of the effect of service provider personality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2), 115-127. Doi:10.1177/0092070398262003
- Jayawardhena, C., & Farrell, A. (2011). Effects of retail employees' behaviors on customers' service evaluation. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 39(3), 203-217. Doi:10.1108/09590551111115033
- Jill, T. D. (1980, August 2). *Human and organizational costs of budget cutbacks in state hospitals*. Paper presented at the annual meeting of the American Psychological Association, Montreal, Canada.
- Johnson, J. W. (1996). Linking employee perceptions of service climate to customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 49(4), 831-851. Doi:10.1111/j.1744-6570.1996.tb02451.x
- Keillor, B. D., Parker, R. S., & Pettijohn, C. E. (1999). Sales force performance satisfaction and aspects of relational selling: Implications for sales managers. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(1), 101-115. Doi:10.1080/10696679.1999.11501824
- Keillor, B. D., Parker, R. S., & Pettijohn, C. E. (2000). Relationship-oriented characteristics and individual salesperson performance. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 15(1), 7-22. Doi:10.1108/08858620010311520
- Kelley, S. W. (1992). Developing customer orientation among service employees. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(1), 27-36. Doi:10.1177/009207039202000103
- Kim, H. J., McCahon, C., & Miller, J. (2003). Service orientation for contact employees in Korean casual-dining restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 22(1), 67-83. Doi:10.1016/S0278-4319(02)00073-7
- Kim, W. G., Leong, J. K., & Lee, Y. K. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193. Doi:10.1016/j.ijhm.2004.05.004
- Klaus, P. G. (1985). Quality epiphenomenon: The conceptual understanding of quality in face-to-face service encounters. In Czepiel, J. A., Solomon, M. R., & Surprenant, C. A. (Eds.), *The service encounter: Managing employee/customer interaction in service business* (pp. 17-33). Lexington, MA: D.C. Heath and Company.



- Lahey, M. A. (1983). *Job security: Its meaning and measure*. Unpublished Doctoral Dissertation, Kansas State University, Manhattan, Kansas.
- Lee, Y. K., Park, D. H., & Yoo, D. K. (1999). The structural relationships between service orientation, mediators, and business performance in Korean hotel firms. *Asia Pacific Journal of Tourism Research, 4*(1), 59-70. Doi:10.1080/10941669908722031
- Lee-Ross, D. (1999). A comparison of service predispositions between NHS nurses and hospitality workers. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 12*(3), 92-97. Doi:10.1108/09526869910265084
- Lee-Ross, D. (2000). Development of the service predisposition instrument. *Journal of Managerial Psychology, 15*(2), 148-160. Doi:10.1108/02683940010310337
- Lee-Ross, D., & Pryce, J. (2005). A preliminary study of service predispositions amongst hospitality workers in Australia. *Journal of Management Development, 24*(5), 410-420. Doi:10.1108/02621710510598436
- Lockyer, C., & Scholarios, D. (2004). Selecting hotel staff: why best practice does not always work. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 16*(2), 125-135. Doi:10.1108/09596110410520016
- Lynn, M. L., Lytle, R. S., & Bobek, S. (2000). Service orientation in transitional markets: does it matter?. *European Journal of Marketing, 34*(3/4), 279-298. Doi:10.1108/03090560010311858
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV\*OR: A managerial measure of organizational service orientation. *Journal of Retailing, 74*(4), 447-454. Doi:10.1016/S0022-4359(99)80104-3
- Lytle, R. S., & Timmerman, J. E. (2006). Service orientation and performance: An organizational perspective. *Journal of Services Marketing, 20*(2), 136-147. Doi:10.1108/08876040610657066
- Martin, L. A., & Fraser, S. L. (2002). Customer service orientation in managerial and non-managerial employees: An exploratory study. *Journal of Business and Psychology, 16*(3), 477-484. Doi:10.1023/A:1012885310251
- McBride, A. A., Mendoza, J. L., & Carraher, S. M. (1997). Development of a biodata index to measure service-orientation. *Psychological Reports, 81*(3\_suppl), 1395-1407. Doi:10.2466/pr0.1997.81.3f.1395
- Menon, A., Bharadwaj, S. G., & Howell, R. (1996). The quality and effectiveness of marketing strategy: Effects of functional and dysfunctional conflict in intraorganizational relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science, 24*(4), 299-313. Doi:10.1177/0092070396244002
- Morrison, E. W. (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. *Human Resource Management, 35*(4), 493-512. Doi:10.1002/(SICI)1099-050X(199624)35:4<493::AID-HRM4>3.0.CO;2-R
- O'Connor, S. J., & Shewchuk, R. M. (1995). Service quality revisited: Striving for a new orientation. *Hospital & Health Services Administration, 40*(4), 535-553.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Popli, S., & Rizvi, I. A. (2015). Exploring the relationship between service orientation, employee engagement and perceived leadership style: A study of managers in the private service sector organizations in India. *Journal of Services Marketing, 29*(1), 59-70. Doi:10.1108/JSM06-2013-0151
- Rafaeli, A. (1989). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal, 32*(2), 245-273. Doi:10.5465/256362
- Rust, R. T., Zahorik, A. J., & Keiningham, T. L. (1996). *Service marketing*. New York, USA: Harper Collins College Publishers.
- Samson, M. (1990). Service stinks. *Restaurant Hospitality, 74*(4), 183-188.
- Sanchez, J. I., & Fraser, S. L. (1993). *Development and validation of the Corporate Social Style Inventory: A measure of customer service skills*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Saura, I. G., Contrí, G. B., Taulet, A. C., & Velazquez, B. M. (2005). Relationships among customer orientation, service orientation and job satisfaction in financial services. *International Journal of Service Industry Management, 16*(5), 497-525. Doi:10.1108/09564230510625787
- Schneider, B. (1994). HRM – a service perspective: Towards a customer-focused HRM. *International Journal of Service Industry Management, 5*(1), 64-76. Doi:10.1108/09564239410051911

- Schneider, B., Parkington, J. J., & Buxton, V. M. (1980). Employee and customer perceptions of service in banks. *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 252-267. Doi:10.2307/2392454
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 423-433. Doi:10.1037/0021-9010.70.3.423
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1993). The service organization: Human resources management is crucial. *Organizational Dynamics*, 21(4), 39-52. Doi:10.1016/0090-2616(93)90032-V
- Schneider, B., Wheeler, J. K., & Cox, J. F. (1992). A passion for service: Using content analysis to explicate service climate themes. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 705-716. Doi:10.1037/0021-9010.77.5.705
- Schoenfeldt, L. F. (1999). From dust bowl empiricism to rational constructs in biographical data. *Human Resource Management Review*, 9(2), 147-167. Doi:10.1016/S1053-4822(99)00016-9
- Silva, P. (2006). Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(4), 317-328. Doi:10.1108/09596110610665320
- Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter. *Journal of Marketing*, 49(1), 99-111. Doi:10.1177/002224298504900110
- Stock, R. M., & Hoyer, W. D. (2002). Leadership style as driver of salespeoples' customer orientation. *Journal of Market-Focused Management*, 5(4), 355-376. Doi:10.1023/B:JMFM.0000008074.24518.ea
- Susskind, A. M., Borchgrevink, C. P., Brymer, R. A., & Kacmar, K. M. (2000). Customer service behavior and attitudes among hotel managers: A look at perceived support functions, standards for service, and service process outcomes. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24(3), 373-397. Doi:10.1177/109634800002400305
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2007). How organizational standards and coworker support improve restaurant service. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48(4), 370-379. Doi:10.1177/0010880407300158
- Teng, C. C., & Barrows, C. W. (2009). Service orientation: Antecedents, outcomes, and implications for hospitality research and practice. *The Service Industries Journal*, 29(10), 1413-1435. Doi:10.1080/02642060903026247
- Tracey, J. B., Sturman, M. C., & Tews, M. J. (2007). Ability versus personality: Factors that predict employee job performance. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48(3), 313-322. Doi:10.1177/0010880407302048
- Tse, A. C. B., Sin, L. Y. M., Yau, O. H. M., Lee, J. S. Y., & Chow, R. (2003). Market orientation and business performance in a Chinese business environment. *Journal of Business Research*, 56(3), 227-239. Doi:10.1016/S0148-2963(01)00230-2
- Webb, D., Webster, C., & Kreppa, A. (2000). An exploration of the meaning and outcomes of a customer-defined market orientation. *Journal of Business Research*, 48(2), 101-112. Doi:10.1016/S0148-2963(98)00114-3
- Weitz, B. A. (1981). Effectiveness in sales interactions: a contingency framework. *Journal of Marketing*, 45(1), 85-103. Doi:10.1177/002224298104500109
- Wieseke, J., Ullrich, J., Christ, O., & Van Dick, R. (2007). Organizational identification as a determinant of customer orientation in service organizations. *Marketing Letters*, 18(4), 265-278. Doi:10.1007/s11002-007-9021-2
- Wilson, A., & Frimpong, J. (2004). A reconceptualisation of the satisfaction-service performance thesis. *Journal of Service Marketing*, 18(6), 471-481. Doi:10.1108/08876040410557258
- Wright, N. D., Pearce, J. W., & Busbin, J. W. (1997). Linking customer service orientation to competitive performance: Does the marketing concept really work?. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 5(4), 23-34. Doi:10.1080/10696679.1997.11501777
- Wu, C. H. J., Liang, R. D., Tung, W., & Chang, C. S. (2008). Structural relationships among organisation service orientation, employee service performance, and consumer identification. *The Service Industries Journal*, 28(9), 1247-1263. Doi:10.1080/02642060802230189

- Yoon, S. J., Choi, D. C., & Park, J. W. (2007). Service orientation: Its impact on business performance in the medical service industry. *The Service Industries Journal*, 27(4), 371-388.  
Doi:10.1080/02642060701346375
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2000). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm* (2.Basım). New York: McGraw-Hill.



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## The Analyse Of Miyase Sertbarut's Novels In Terms Of Value Transfers

Ceyda Han  
Mustafa Türkyılmaz

### Abstract

This study has been carried out to examine Miyase Sertbarut's novels in terms of values transfer. In this study, qualitative research method is adopted and document review technique is benefitted from. Values handled in works are carded after being determined. Researcher has read each novel three times to provide credibility. In addition, three certain novels have been read by five other specialists in Turkish language education. After comparing the values determined, they have been analysed in terms of frequency of occurrence. The data examined, separately for each book, has been tabulated with the sentences and the page numbers they take place. Finally, the data has been made a graph after it was collected with "positive and negative" descriptions, which was in a meaningful and logical way as to how they were handled in the books. According to the findings of the study, positive description of value of love with a maximum of 132 frequency of occurrence and negative description of value of honesty with 128 frequency of occurrence have been seen in Sertbarut's eleven novels. Neither negative nor positive description of the value of independence hasn't been seen in the novels. The other values found are: justice, caring the unity of family, peace, scientificness, industriousness, solidarity, sensitivity, aesthetics, equality, freedom, respect, responsibility, saving, patriotism, helpfulness, friendship, self-control and patience. Based on these findings, it has been found that Miyase Sertbarut's eleven works that were examined have rich examples of transferring the values of love and honesty to children. For this reason, it is considered that these novels can be benefitted from upon transferring values to children.

Keywords:	DOI	ArticleType
Values education, Miyase Sertbarut, children's literature.	Received	10.29329/tayjournal.2020.488.02
	Revised	10/05/2020
	Accepted	13/08/2020
	Published	04/19/2020
		15/12/2020
		Book Review

**Corresponding Author:** Ceyda HAN, Turkish Teacher, Ministry of Education, Turkey, ceydaahan@gmail.com, ORCID: 0000 0002 6516 5418

Mustafa TÜRKYILMAZ, Assoc. Prof. Dr., Ahi Evran University, Turkey, mturkyilmaz@ahievran.edu.tr, ORCID: 0000 0002 5509 2702

This article has been produced from Ceyda HAN's Unpublished Master's Thesis (Kırşehir Ahi Evran University Institute of Social Sciences) on Investigation of Miyase Sertbarut's Novels in Terms of Values Transfers.

**Cite this article as:** Han, C. & Türkyılmaz, M. (2020). The analyse of Miyase Sertbarut's novels in terms of value transfers. *TAY Journal*, 4(2), 122-151.

## **Extended Summary**

### **Introduction**

Education and training are quite important to cognitive, affective and motor learning of individuals. In the context of this importance, it is crucial to have a look at factors that have a say in development of modern children. However, children's lives start to be shaped by other elements than their parents from the day when they are able to go to school and make friends.

Child education should be approached from this perspective. Children learn the good, bad, love, respect, honesty, wrong and taking responsibility from their families. In time, they start to shape their views and attitudes via moving away from their immediate environment and meeting new people or entering new communities. At this point, we come across the notions of culture and values, because what we call as "values" are not hereditary. While some values are acquired unintentionally from surroundings and hereditary properties of the family children are born into, others are intentionally suggested and taught to them. Parents want their children to learn those behavior on purpose.

Qualified texts in children's and young adult literature not only enhance "interpretation" and "evaluation" skills of students, but they also enable students to compare their own perception to emotions and ideas covered in texts. Upon such realization and understanding, it is thought that students will allow their values that form their personality to differ and new values to come to existence.

It is thought that the indigenous works that are blended with core values of children/young adults can be comprehended easily by them, because such values belong to the societies they live in. Furthermore, universal values like honesty, love and industriousness can be transferred via these works. It is estimated that they will be more respectful, honest and aware of the negativities that can be experienced if the negativities that can be faced in real world is given as part of our values according to the principle of "suitability for children"

Considering all above, it can be said that bringing children and the literary works that are thought to have positive reflections on children's development together is a responsibility that firstly families and then educators should take on. Especially when a child is at school age, it is the teacher who will both gain pleasure and awareness of reading books and transfer the culture and values.

In this sense, teachers should be competent on the knowledge of numerous books that have immense and literary quality. They also should know personal characteristics of their students. Looking from this perspective, it is seen that many authors write books for children and young adults today. Even so, writing books for children and young adults requires great responsibilities. Miyase Sertbarut is one of many authors, who can shoulder this responsibility, in children's and young adult literature. Within this framework, it is predicted that Miyase Sertbarut's works can be used for teaching values to children/young adults. The reason behind this assumption is that Serbarut expresses what she wants to transfer in a literary language. Authors attempts to approach children and young adults without trying to be a teacher.

Hence, the main research problem of this study has been determined as “Which values are depicted in Miyase Sertbarut’s novels and how often do they appear?”. Sub problems are listed as below:

- 1- Which values are depicted in “Ara Âlem 1 (Tarlakoz’un Tuzağı)” and how often do they appear?
- 2- Which values are depicted in “Ara Âlem 2 (Yasak Oyun)” and how often do they appear?
- 3- Which values are depicted in “Buz Bebekler” and how often do they appear?
- 4- Which values are depicted in “Çöp Plaza” and how often do they appear?
- 5- Which values are depicted in “Kapiland’ın Kobayları” and how often do they appear?
- 6- Which values are depicted in “Kapiland’ın Karanlık Yüzü” and how often do they appear?
- 7- Which values are depicted in “Kimsin Sen” and how often do they appear?
- 8- Which values are depicted in “Sınıfta Kalanlar Okul Açtılar” and how often do they appear?
- 9- Which values are depicted in “Sisin Sakladıkları” and how often do they appear?
- 10- Which values are depicted in “Yalancı Portakal” and how often do they appear?
- 11- Which values are depicted in “Yılankale” and how often do they appear?

### **Methods**

In this study, Miyase Sertbarut’s eleven novels have been examined considering the values shown in Secondary School Social Studies Curriculum (2018). Accordingly, document review technique among qualitative research methods was used in this study which aims to examine novels in terms of values.

### **Results**

Values that are mentioned in determined eleven novels and their frequencies are separately analyzed and shown in graphics. The data acquired from the collection of results of eleven novels that were skimmed through are listed as below:

The number of occurrence of values in the positive group throughout the eleven novels skimmed through within this study: love occurs 132 times, friendship occurs 49 times, respect occurs 44 times, industriousness occurs 35 times, sensitivity occurs 35 times, solidarity occurs 33 times, helpfulness occurs 31 times, scientificness occurs 26 times, honesty occurs 24 times, patience occurs 18 times, self-control occurs 17 times, justice occurs 9 times, freedom occurs 6 times, peace occurs 5 times, equality occurs 5 times, patriotism occurs 4 times, caring the unity of family occurs 2 times, aesthetics occurs 2 times, saving occurs for 2 times, independence occurs 0 time.

The number of occurrence of values in the negative group are listed as below:

Honesty occurs 128 times, respect occurs 109 times, love occurs 34 times, equality occurs 30 times, responsibility occurs 22 times, scientificness occurs 18 times, patience occurs 16 times,

friendship occurs 12 times, self-control occurs 8 times, peace occurs 8 times, sensitivity occurs 8 times, industriousness occurs 7 times, justice occurs 7 times, caring the unity of family occurs 4 times, helpfulness occurs 3 times, freedom occurs 2 times, patriotism occurs 2 times, saving occurs 1 time, aesthetics occurs 1 time, solidarity occurs 0 time, independence occurs 0 time.

### **Discussion and Conclusion**

Aim of this study is to examine Miyase Sertbarut's novels in terms of values determined by Social Studies Curriculum (2008). In this context, results of the study are listed as below.

It is understood that eleven novels examined in this study involves values of love, friendship, responsibility, respect, industriousness, sensitivity, solidarity, helpfulness more often than others. Additionally, it can be claimed that values of justice, caring the unity of family, peace, scientificness, honesty, aesthetics, equality, freedom, saving, patriotism, self-control and patience occur less frequently. On the other hand, that value of independence never occurs has been noticed. Apparently, protagonists in Sertbarut's works have either love for humans or nature and animals. In order to emphasize the significance of value of honesty, Sertbarut also made use of comparisons of good and bad.

Values of honesty and respect were frequently depicted as negative ones. Values of justice, caring the unity of family, peace, scientificness, aesthetics, equality, freedom, saving, patriotism, self-control, patience, industriousness, sensitivity, love, responsibility, helpfulness and friendship occurred less often. It was clear that values of solidarity and independence were never mentioned.

The way value of love is depicted changes according to novel's topic. It can be claimed that value of love is depicted both as an interest in opposite sex and as a feeling towards nature, animals and family.

Being polite towards elderly and peers was assessed as positive examples of value of respect. Moreover, the notion that one deserves respect just because of being a human being without materialistic or moral assets was dwelt on. Particularly in novels, it was observed that the way children talk deteriorates during adolescence period and they use slang language. These were given through negative examples of value of respect.

Examples of value of honesty were determined based on contrasts of good-bad or truth-lie. Lives of good people and bad people were described from two different viewpoints. Lies of characters who doesn't tell the truth eventually gets exposed. This causes them to feel a great regret, too.

Scientificness, another frequent value, was described through genetic studies and scientific findings. That individuals questioned what happened around them and not accept things the way they were was also assessed as a part of value of scientificness.

It may not be easy to separate values from each other distinctively. Therefore, it is observed that when there is solidarity, there is helpfulness as well. Similarly, responsible individuals generally have industriousness. It is also thought that values are a part of a whole. On the basis of caring the unity of family, it is seen that individuals who grow up with their families know how to love and be loved better, and they don't search for love at another place.

As a result, considering the way how topics are depicted in Sertbarut's works, values of love, friendship, responsibility, respect, industriousness, sensitivity, solidarity and helpfulness stands out in descriptions of positive values. On the other hand, values of honesty, respect, love and equality stands out in descriptions of negative values. By taking into consideration the frequency of occurrence of these values, it was confirmed that Miyase Sertbarut's novels were rich in such values and they could be benefitted from while transferring values to children.

### **Recommendations**

Based on the results of this study, some suggestions are made for researchers, parents and teachers.

1. Researchers can study Miyase Sertbarut's other works in different contexts as well as the context of values transfer.
2. Due to the values Miyase Sertbarut's novels have, values of love, friendship, responsibility, respect, industriousness, sensitivity, solidarity and helpfulness stands out in descriptions of positive values. On the other hand, values of honesty, respect, love and equality stands out in descriptions of negative values. In parallel, they should have a place in school libraries and classroom bookcases, and be read in reading hours in the process of values transfer.
3. Since children's perspective is highlighted in Sertbarut's novels, they should be advised to children by their parents.
4. There should be independent reading texts in coursebooks which support Sertbarut's themes and have literary and aesthetical value.





# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Miyase Sertbarut'un Romanlarının Değerler Aktarımı Bakımından İncelenmesi

Ceyda Han  
Mustafa Türkyılmaz

### Özet

Bu çalışma Miyase Sertbarut'un romanlarını değerler aktarımı bakımından incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yöntem olarak nitel araştırma yöntemi benimsenmiş ve doküman inceleme tekniği işe koşulmuştur. Eserlerde işlenen değerler tespit edilerek fişlenmiştir. Araştırmacı, güvenilirliğin sağlanabilmesi açısından her romanı üç kez okumuştur. Ayrıca belirlenen üç roman, araştırmacı dışında beş Türkçe eğitimi uzmanı tarafından da okunmuştur. Tespit edilen değerler karşılaştırıldıktan sonra kullanım sıklığı açısından analiz edilmiştir. Her kitap için ayrı olmak üzere incelenen veriler yer aldığı cümleler ve sayfa numaraları ile birlikte tablolaştırılmıştır. Son olarak veriler anlamlı ve mantıklı bir şekilde kitapta işleniş biçimine göre "olumlu ve olumsuz" betimlemeleriyle derlendikten sonra grafikleştirilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre Sertbarut'un on bir romanında yer alan değerlerden en çok 132 işlenme sıklığıyla sevgi değerinin olumlu betimlemesine; 128 işlenme sıklığıyla da dürüstlük değerinin olumsuz betimlemesine rastlanmıştır. Bağımsızlık değerinin olumlu veya olumsuz betimlemesiyle romanlarda karşılaşılmanmıştır. Diğer tespit edilen değerler ise şu şekildedir; adalet, aile birliğine önem verme, barış, bilimsellik, çalışkanlık, dayanışma, duyarlılık, estetik, eşitlik, özgürlük, saygı, sorumluluk, tasarruf, vatanseverlik, yardımseverlik, dostluk, öz denetim ve sabırdır. Bu bulgulardan hareketle Miyase Sertbarut'un incelenen on bir eserinin, çocuklara özellikle sevgi ve dürüstlük değerlerinin aktarımı konusunda zengin örnekler içerdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle değerlerin çocuklara aktarımında bu romanlardan yararlanılabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler:	DOI	:	10.29329/tayjournal.2020.488.02	Makale Türü
Değerler eğitimi, Miyase Sertbarut, çocuk edebiyatı	Yükleme	:	10/05/2020	Kitap İncelemesi
	Düzeltilme	:	13/08/2020	
	Kabul	:	04/19/2020	
	Yayınlama	:	15/12/2020	

**Sorumlu Yazar:** Ceyda HAN, Türkçe Öğretmeni, Milli Eğitim Bakanlığı, Türkiye, ceydaahan@gmail.com ORCID: 0000 0002 6516 5418

Yazar2 Mustafa Türkyılmaz, Doç. Dr., Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye, mturkyilmaz@ahievran.edu.tr, ORCID: 0000 0002 5509 2702

Bu makale Ceyda HAN'ın Miyase Sertbarut'un Romanlarının Değerler Aktarımı Bakımından İncelenmesi İsimli Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezinden (Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü) üretilmiştir.

Cite this article as: Han, C. & Türkyılmaz, M. (2020). Miyase Sertbarut'un romanlarının değerler aktarımı bakımından incelenmesi. *TAY Journal*, 4(2), 122-151.

## Giriş

Eğitim ve öğretim bireylerin bilişsel, duyuşsal ve motor öğrenmelerinde oldukça önemlidir. Bu önem bağlamında günümüz çocuğunun gelişiminde söz sahibi olan unsurlara bir bakmak gerekmektedir. Çocukların her anlamda gelişimlerinde birincil söz sahibi olanlar elbette ebeveynlerdir. Ancak çocuk arkadaş edinebildiği, okula gidebildiği günden itibaren onun yaşamını anne ve babası dışındaki unsurlar da şekillendirmeye başlar.

Öte yandan günümüzde küreselleşme olgusu varlığını her alanda hissettirmektedir. Gelişen teknolojinin ve küreselleşmenin iletişime de yansımaları ile insanlar arasındaki bilgi, tecrübe alışverişi çok hızlanmıştır. Nitekim bunun olumlu sonuçları olduğu gibi olumsuz sonuçları da ortaya çıkmıştır. Bu anlamda dijital alanda, sosyal medyada edinilen bilginin doğruluğu bir soru işareti hâline gelmiştir. Eğer genel ağa, genel ağda edinilen bilgiye, eleştirel yaklaşılmazsa bu alanlardan edinilen bilgi, bireyi yanlış götürebilir.

Genel olarak medya denilen bu yapı, bilgi ve eğlence kaynağıdır. İletişim, bilişim, eğlenme ve daha pek çok amaç için kullanılan medya, insanı yanlış bilgiye yönlendirmenin yanında toplumun değerlerini de yozlaştırabilmektedir. Medyanın, olumlu yönlerinin farkında olduğu kadar olumsuz yönlerinin de bilincinde olan yetişkinler her ne kadar çocukları ya da gençleri teknolojinin beraberinde getirdiği kültür yozlaşmasından uzak tutmaya çalışsalar da yetişkinler yetersiz kalabilmektedirler. Çünkü çocuk arkadaş edinmeye, okula gitmeye başladığı andan itibaren onun yaşamını, yetişkinlerin yanında arkadaşlarının ve dijital teknolojilerin de etkilediği görülür. Bu gelişmeler ışığında ortaya çıkan sosyal ağlar, etkileşimli bilgisayar oyunları modern çağın çocuğunu artık yetişkinlerden azade olarak psikolojik ve sosyolojik gelişim bakımından daha da etkilemektedir. Kitle iletişim araçlarının bu bağlamda etkileme gücü geçmişe kıyasla daha da artmıştır, denilebilir.

Bununla birlikte hayat, bireylere teknolojiyi dayatmaktadır. Kitle iletişim araçları yaşamın her alanında bireylerin karşısına çıkmaktadır. Dolayısıyla bu teknolojiyi yadsımak, onunla çatışmak yerine teknoloji nasıl daha etkin kullanılır ya da onun olumsuzluklarıyla nasıl baş edilir, sorularına cevaplar bulmak gerekmektedir. Bunun yanı sıra teknolojinin insan yaşamına nasıl daha faydalı hâle getirilebileceği de araştırılmalıdır.

Bu bakış açısıyla çocuk eğitime bakmak gerekmektedir. Çocuklar; iyiyi, kötüyü, sevgiyi, saygıyı, dürüstlüğü, yanlış, sorumluluk almayı ailesinden öğrenir. Zamanla çocuk yakın çevresinden uzaklaşarak yeni tanıştığı insanlarla ve içine girdiği toplum ile düşüncelerini ve davranışlarını şekillendirmeye başlar. Tam da bu noktada kültür ve değer kavramı karşımıza çıkar. Çünkü; değer, insanla birlikte doğuştan, kalıtsal olarak gelen bir olgu değildir. Ebeveyn, çocuğunun o davranışı kazanmasını bilerek ister. Eğitimin istenilen davranış değişikliği sağlama süreci olarak tanımlanması da anne babanın bu davranış değişikliği gösterme gayreti ile paralellik arz etmektedir. O hâlde anne ve baba bu eğitim sürecinin ilk öğretmenleridir, denilebilir. Ancak zamanla anne ve babaya eşlik eden unsurlar da ortaya çıkmaktadır. İşte bu unsurlar arasında işe vuruş bakımından en uygun olanlarından biri edebiyattır, çocuk ve gençlik edebiyatıdır (Kavcar, 2017; Sever, 20103).

Öte yandan değerler aktarımında nasıl bir yol izlenmeli, hangi materyaller kullanılmalı ve bu süreç nasıl daha etkili hâle getirilebilir, sorularına cevap bulmak gerekir. “Çocuğun içinde

bulunduğu toplumlardan birçok yönde etkileneceğini; aldığı eğitim ve bu süreçte okuduğu edebî ürünler vasıtasıyla da toplum içinde yerinin belirleneceği (Ciravoğlu, 2000:12)” vurgulanmıştır.

Çocuk ve gençlik edebiyatı alanındaki nitelikli metinler öğrencilerin “yorumlama” ve “değerlendirme” becerilerini geliştirirken aynı zamanda öğrencinin kendi algısı ile metindeki duygu ve düşünce dünyasını karşılaştırmasına fırsat verebilecektir.

Buna koşut olarak Uslucan (2005:39), “öğrenmenin, kültür aktarımının, okumanın, sevdikleriyle beraber olmanın, toplumla insani ilişkilerde olmanın bir ihtiyaç olduğunu” belirtir. Bu ihtiyaçların karşılanmaması çocuk ve gençlerin kötü niyetli insanlara karşı kalkansız, savunmasız kalması demektir. Maddi, manevi oluşan bu boşluğun iyi niyetli olmayan insanlar tarafından doldurulmaya çalışılması geleceği olumsuz yönde etkileyecek, kendi kültüründen, değerinden kopuk gençlerin yetişmesine sebebiyet verecektir.

Yaşanması ön görülen bu olumsuzlukların önüne geçmek için eski bir usül olan telkinle değer aktarımı, ahlaki ikilemler yoluyla değer aktarımı, edebî metinlerle değer aktarımı ve rol model olmak yoluyla değer aktarımı gibi yollar vardır (Türkyılmaz, 2012). Ancak bunlar arasında daha etkili olanı değer dolaylı ve rol-model olmak suretiyle aktarımıdır. Bir şeyin sürekli telkin edilip söylenenlerin yaşanmaması, ilkeleri ortaya koyup hayata geçirilmemesi bir süre sonra ilkeleri geçersiz kılacaktır. Sigara içmemeyi salık veren bir doktorun sigara içmesi gibi... Arısoy (2014:79), değerlerin çocuğa aktarılması hususunda anne babaların öncelikli olarak yaşayışlarında bu değerleri benimsemeleri gerektiğini vurgulamıştır. Dürüstlük ve adalet değerlerini ancak dürüst ve adil insanlarda somut bir şekilde görebileceğimizin altını çizmiştir.

Değer aktarımında bir yol da çocuk ve gençleri kendi yazılı kültürümüzle tanıştırmak, ilgilerini çekeceği düşünülen eserlerle hemhâl olmalarını sağlamaktır. Değerlerin aktarılması sürecinde öğrencinin önüne konulacak farklı metinler çeşitlilik açısından zenginlik sağlayacaktır ve yine bu doğrultuda çocuk ve gençlik edebiyatı ürünlerinden faydalanılması bu zenginliği destekler nitelikte olacaktır.

Sever (2013:56), çocuk kitaplarının, yaşam çizgisinde karşılaşılabilecek sorunlara oluşturulacak yanıtları, verilecek tepkileri sanatçı bakış açısıyla örneklendiren birer kaynak olduğunu ifade eder ve ekler; bu kaynakların, çocuklara insanların farklı özelliklerde olabileceğini sezindirdiğini, değişik kültürlerdeki yaşamı ve insan ilişkilerini tanıttığını, çocukların yaşam çevrelerini genişlettiğini, o çevrelerden sayısız duygu ve düşünce örnekleriyle buluşmasını sağladığını da vurgular. Ayrıca okuma eylemini alışkanlığa dönüştüren çocukların, kendilerini tanıma, başka insanlarla karşılaştırma, onlara benzeyen ya da onlardan ayrılan yanlarını görme denemelerinin, onları kendi kişiliğini tanımaya, çevresindekilerin kişiliklerini de anlamaya yönelik bir bilinçlenme sürecine soktuğundan bahseder.

Çocukların/ gençlerin kendi öz değerleriyle harmanlanmış eserlerin yani yerli olanın onlar tarafından kolaylıkla anlaşılabilirliği düşünülebilir. Çünkü bu tür değerler onların içinde yaşadığı toplumlara aittir. Bununla birlikte dürüstlük, sevgi, çalışkanlık gibi evrensel değerler de bu eserler aracılığıyla okura aktarılabilir. Gerçek dünyada karşılaşılabilecek olumsuzlukların da yine kendi değerlerimiz çerçevesinde “çocuğa görelilik” ilkesi referans alınarak verilmesi, onların ahlaken daha saygılı, dürüst ve hayata dair yaşanılabilir olumsuzluklara karşı daha bilinçli olmasını sağlayacağı öngörülmektedir.

Günümüzde pek çok yazar çocuk ve gençler için kitap yazmakta, onların dünyasına girmeye çalışmaktadır. Bunlardan birisi de çocuk ve gençlere hayal kurduran, örtük iletileriyle onları düşündüren, Miyase Sertbarut'tur. Bu çerçevede Miyase Sertbarut'un eserlerinden çocuklara/ gençlere değer kazandırma yönüyle faydalanılabileceği öngörülmektedir. Ayrıca tüm bu bilgiler ışığında Miyase Sertbarut'un on bir romanında hangi değerlerin, ne sıklıkta işlendiğinin tespit edilmesiyle birlikte eğitimcilere, ebeveynlere değerler aktarımı bağlamında işe koşabilecekleri materyaller önerebilme imkânı ortaya çıkmış olabilecektir.

Bu çalışmanın temel araştırma problemi, "Miyase Sertbarut'un romanlarında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmiştir?" olarak belirlenmiştir. Alt problemler ise şu şekildedir:

1. Ara Âlem 1 (Tarlakoz'un Tuzağı) romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
2. Ara Âlem 2 (Yasak Oyun) romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
3. Buz Bebekler romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
4. Çöp Plaza romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
5. Kapiland'ın Kobayları romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
6. Kapiland'ın Karanlık Yüzü romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
7. Kimsin Sen romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
8. Sınıfta Kalanlar Okul Açtılar romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
9. Sis in Sakladıkları romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
10. Yalancı Portakal romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?
11. Yılankale romanında hangi değerler, ne sıklıkta işlenmektedir?

## Yöntem

### Model

Bu çalışmada; Miyase Sertbarut'a ait 11 romanı, Ortaokul Sosyal Bilgiler Dersi Öğretim Programında (2018) belirtilen değerler dikkate alınarak incelenmiştir. Dolayısıyla değerler bakımından romanların incelenmesinin amaçlandığı bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden doküman inceleme tekniği kullanılmıştır.

### Evren ve Örneklem

Bu çalışmada, 2016 tarihine kadar yazar Miyase Serbarut tarafından kaleme alınmış aşağıdaki romanlar evren ve örneklem olarak belirlenmiştir.

Sertbarut, M. (2016), *Ara Âlem 1- Tarlakoz'un Tuzağı*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2018), *Ara Âlem 2- Yasak Oyun*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2017), *Buz Bebekler*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2018), *Çöp Plaza*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2018), *Kapiland'ın Kobayları*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2017), *Kapiland'ın Karanlık Yüzü*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2011), *Kimsin Sen*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2017), *Sınıfta Kalanlar Okul Açtılar*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2016), *Sisin Sakladıkları*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2017), *Yalancı Portakal*, Tudem Yayınları, İzmir.

Sertbarut, M. (2017), *Yılankale*, Tudem Yayınları, İzmir.

### Veri Toplama Süreci ve Verilerin Analizi

Çalışmada romanlar temin edildikten sonra değerlerin tespiti için romanların detaylı okuması yapılmıştır. Değerler, Ortaokul Sosyal Bilgiler Dersi Öğretim Programı'ndan (2018) yola çıkılarak belirlenmiştir.

Belirlenen 21 değer tablodaki gibidir.

Tablo 1. Sosyal bilgiler dersi öğretim programından (2018) hareketle hazırlanan değerler listesi

Sıra	Sıra
1	Adalet
2	Aile birliğine önem verme
3	Bağımsızlık
4	Barış
5	Bilimsellik
6	Çalışkanlık
7	Dayanışma
8	Duyarlılık
9	Dürüstlük
10	Estetik
11	Eşitlik
12	Özgürlük
13	Saygı
14	Sevgi
15	Sorumluluk
16	Tasarruf
17	Vatanseverlik
18	Yardımseverlik
19	Dostluk
20	Öz denetim
21	Sabır

Romanlarda değerlere ait ifadelerin olduğu bölümler tespit edildikten sonra fişleme tekniği kullanılarak değerler kaydedilmiştir. Bütün romanlar okunduktan sonra, her bir romanda tespit edilen değerlere ilişkin ifadeler ilgili değer başlığının altına sırasıyla yazılmıştır. Değerlere ait ifadeler; ilgili değer başlığının altında romanlarda geçen biçimiyle, verilmiştir. Değerlerin tespit edildiği sayfa numaralarıyla birlikte roman adları tablolaştırılmıştır.

Araştırmacı, araştırma süreci içerisinde belirlediği 11 kitabı okuyup değerler bakımından incelemiştir. İncelenen veriler, her kitap için ayrı olmak üzere tablolaştırılmış olup gerekli sayfalar ve cümleler not alınmıştır. Veriler, anlamlı ve mantıklı bir şekilde kitapta geçtiği yerlere göre "olumlu ve olumsuz" derlendikten sonra grafikleştirilmiştir.

Puanlayıcılar arası güvenilirliğin belirlenmesi için Kappa istatistiği yapılmıştır. Sınıflama düzeyinde puanlama yapan iki puanlayıcı arasındaki uyumun derecesini belirlemek için geliştirilmiştir (Cohen, 1960). Kappa değeri 0,70 olarak belirlenmiştir. Değerlerin geçtiği roman adları ve değerlerin dağılımı; oluşturulan grafikler vasıtasıyla gösterilmiştir. Grafiklerden yola

çıkılarak hangi romanda hangi değer daha çok işlendiği ve değerlerin işlenme sıklığı açıklanmıştır.

Araştırmacılarla birlikte incelenen üç romandan biri olan Çöp Plaza'dan hareketle olumlu ve olumsuz değer betimlemelerinin örnek cümlelerine şu şekilde yer verilmiştir:

Eşitlik olumlu gruba dâhil edilen değer betimlemesi;

*"İşte bu kitabın yazarı ben de imkânsızı istiyorum aslında. Bunun için çöpten çıkan çocuklarla çokça çöp üreten çocukları yan yana getirmek isterdim aynı bahçenin içinde. Onlar birbirlerini görmezden gelseler de birbirlerini itsele de birbirlerini beğenmeseler de yan yana gelmek zorundalar. Çünkü dünya hepimiz için dönüyor."* (ÇP. s. 150)

Eşitlik olumsuz gruba dâhil edilen değer betimlemesi;

*"Seçkin siteler ise asla yaklaşamadıkları yerlendendi. Kameralarla gözlenen kapıları bahçe duvarları vardı onların. Belleri silahlı güvenlikçileri vardı. Ne dilenciler ne hurdacılar ne satıcılar girebilirdi o bahçelere."* (ÇP. s. 38). Görüldüğü gibi olumsuz bir durum ile eşitlik değerine atıfta bulunulmuştur.

## Bulgular

On bir kitapta değinilen değerler ve sıklıkları ayrı ayrı incelenmiş, grafikler hâlinde gösterilmiştir.



Grafik 1. Ara Âlem 1- Tarlakoç'un Tuzağı romanında işlenen değerler ile ilgili veriler

Olumlu olarak tespit edilen değer sayıları; dostluk 14, sevgi 13, yardımseverlik 4, özgürlük 4, sorumluluk 3, saygı 2, bilimsellik 1, çalışkanlık 1, duyarlılık 1, dürüstlük 1, estetik 1, eşitlik 1, tasarruf 0, vatanseverlik 0, öz denetim 0, dayanışma 0, adalet değerine 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, sabır 0 şeklinde belirlenmiştir.

Ara Âlem 1- Tarlakoç'un Tuzağı, doğüstü unsurların olduğu fantastik türde bir romandır. Trafik kazasında yaşamını yitiren Canan'ın ruhu tam olarak ölmemiş Ara Âlem' de kalmıştır. Ara

Âlem'de Tarlakoz'a karşı verdiği mücadelede Kendal isimli çocuğun Canan'ın gerçek dostluğuna ihtiyacı vardır.

*"Böyle deyince ben de güldüm. Ne güzel tıpkı iki iyi arkadaş gibi gülüyor, şakalaşıyorduk. Farklı âlemlerden iki iyi arkadaş. Beni çabuk kabullendi, bunu saflığına verdim ve onun saflığını da ben çabuk kabullendim."* (s. 47).

Ara Âlem 1- Tarlakoz'un Tuzağı Romanı'nda olumsuz olarak tespit edilen değer sayıları; dürüstlük 8, dostluk 2, sevgi 2, aile birliğine önem verme 1, eşitlik 1, sabır 1, saygı 1, sorumluluk 1, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, çalışkanlık 0, dayanışma 0, duyarlılık 0, estetik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, adalet 0, yardımseverlik 0, öz denetim 0'dır.

Çocukların; olumlu ve olumsuz değerleri, tutumları, duyguların insanlar üzerindeki yansımalarını karşılaştırabilmeleri adına yazarın, kimi değerleri olumsuz bir betimleme içinde verdiği söylenebilir.

Romanda, "Ara Âlem" de kalmaktan sıkılan Canan, yapmaması hususunda uyarılmasına rağmen bitkisel hayatta olan Cihan isimli bir çocuğun bedenine girerek uyanmasını neden olur. Dürüstlük değerinin ihlal edilmesi; ailenin kandırılması anlamına gelmektedir ve Canan kendi iç sesiyle hesaplaşmak zorunda kalır.

*"Kadıncağız sarıldı bana. Bir an kendi annem geldi gözlerimin önüne. Ona aynı şey yapılsaydı, ben diye bir başkası bedenimin içinde canlansaydı, annemi kandırsaydı... Üzülürdüm evet, ama Cihan bilmiyor ki bunu, o hâlde sorun yok. Bilmemek büyük nimet. Vicdansızlık değil bu, içimden gelen sese ben de kulak veririm, mavi elbiseli kızın uyarmasına da gerek yok."* (s. 147).



Grafik 2. Ara Âlem 2- Yasak Oyun romanında işlenen değerler ile ilgili veriler

Ara Âlem 2- Yasak Oyun isimli romanda olumlu değerlerin kullanım sayıları; sevgi 5, sorumluluk 4, dostluk 3, dayanışma 3, duyarlılık 3, dürüstlük 2, saygı 1, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, çalışkanlık 0, estetik 0, eşitlik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, yardımseverlik 0, öz denetim 0, sabır 0'dır.

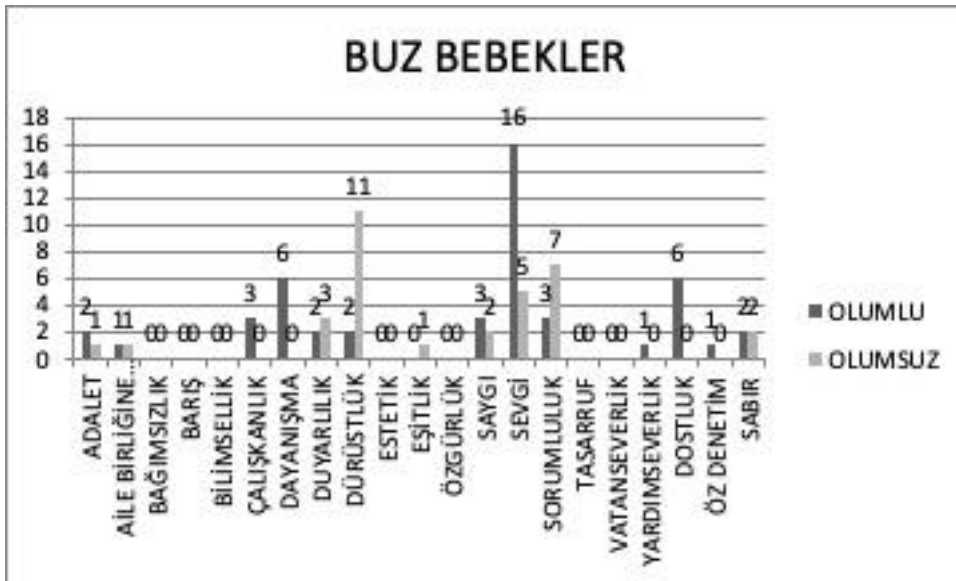
Kitap kahramanlarımız, patenti henüz alınmamış, frekanslar yayararak gerçek ortamların içinde oynanabilen bir oyunda bulurlar kendilerini. Oyunun kuralları çok vahşicedir. Kahramanların birbirini ezip yok ederek sadece birinin galip gelmesini amaçlayan bir yapı üzerine kurulmuştur. Ancak kitabın kahramanlarından olan Canan, Aziz, Kendal, Kubi kurtuluşun işbirliği yapmaktan geçtiğini fark ederler. Oyundan kurtulabilmeleri için duvar örmeleri gerekmektedir. Dayanışma değerinin önemi vurgulanmıştır.

*“Taşıma işine başladık. Aziz, Kendal ve Oya tünele girdiler. Kubi ve ben taşları içeriye uzatıyoruz. Taşlar büyük ama ağır değil, yalnızca oyuktan tünele aktarıırken biraz zorluk çekiyoruz.”* (s. 172).

Ara Âlem 2- Yasak Oyun isimli romanda olumsuz değerlerin kullanım sayıları; dürüstlük 7, sabır 5, yardımseverlik 3, saygı 2, öz denetim 2, sevgi 1, barış 1, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, bilimsellik 0, çalışkanlık 0, dayanışma 0, duyarlılık 0, estetik 0, eşitlik 0, özgürlük 0, sorumluluk 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, dostluk 0’ dır.

Romanda, sabır değeri; sabırsızlığın olumsuzluğunu vurgulamak adına kullanılmıştır.

*“Zaman geçmiyor. Bu durumu iyi bilirsin. Zil çalsa, şu ders bitse dersin; o zil bir türlü çalmaz. Kırk dakikalık süre kırk gün gibi geçmez. İşte, bu sıkıntının aynısını yaşadım, sonunda dayanamadım, evden çıkmaya karar verdim.”* (s. 33).



Grafik 3. Buz Bebekler romanında işlenen değerler ile ilgili veriler

Buz Bebekler isimli romanda olumlu değer grubunda; sevgi 16, dayanışma 6, dostluk 6, saygı 3, sorumluluk 3, çalışkanlık 3, adalet 2, duyarlılık 2, dürüstlük 2, sabır 2, aile birliğine önem verme 1, yardımseverlik 1, öz denetim 1, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, estetik 0, eşitlik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik değerine 0 kez yer verilmiştir.

Romanda, küçük yaşlarda aileleri tarafından yurtlara terk edilen çocukların duygu dünyaları, yaşadıkları zorluklar ve istismarlar verilmiştir. Aileleri tarafından terk edildikleri için belki de en çok ihtiyaç duydukları şey; sevgi değeri, kitapta belirgin biçimde ön plana çıkmaktadır. Ailelerinden göremedikleri sevgiyi, birbirilerine tutunmaya çalıştıkları yurt arkadaşlarından, hocalarından, yurt çalışanlarından bekledikleri aşikârdır.



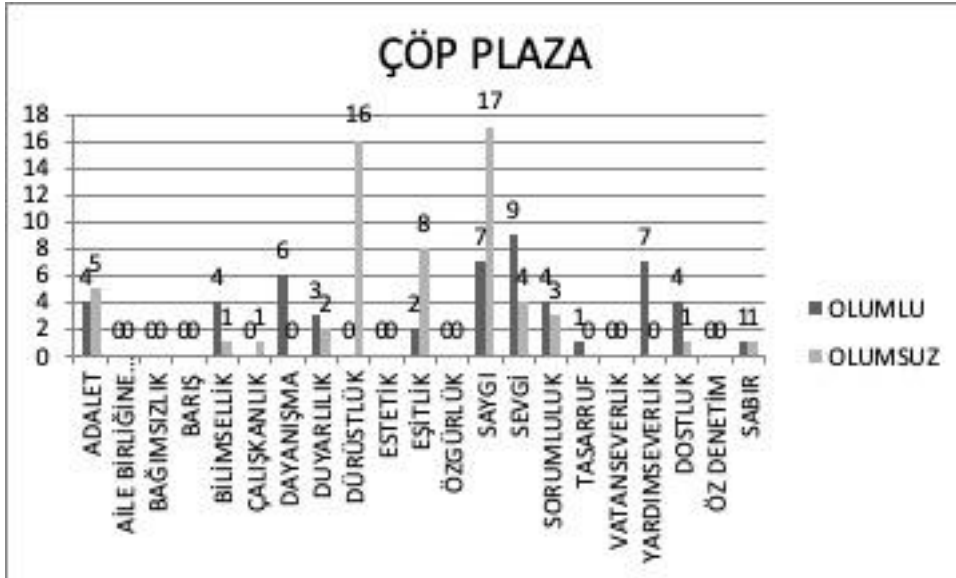
“O hepimizin annesi. Başka anneler de var burada, ben en çok onu seviyorum. İş için değil, para karşılığında değil, sevdiği için yanımızda gibi hissediyorum.” (s. 7).

Buz Bebekler’de olumsuz değer grubunda; dürüstlük 11, sorumluluk 7, sevgi 5, duyarlılık 3, saygı 2, sabır 2, adalet 1, eşitlik 1, aile birliğine önem verme 1, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, çalışkanlık 0, dayanışma 0, estetik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, yardımseverlik 0, dostluk 0, öz denetim değerine 0 defa yer verilmiştir.

Yurtta, birçok çocuğun sorumluluğunu idareciler üstlenmektedir. Çocukların güvenliğinin, korunmasının onların gözetiminden ve denetiminden geçtiği tahmin edilmektedir. Onlardan duyarlı, sorumlu olmaları beklenmektedir. Yazar, bu sefer duyarlılık ve sorumluluk değerlerini olumsuz betimlemeler üzerinden vermiştir.

Yurda gelip giden Sadun isimli hoca, kızlara basket oynamayı öğretmektedir. Ancak sonradan öğrenilir ki Sadun Hoca, hastalıklı bir zihniyete sahiptir ve çocukları istismar eder. Ece ve Cem yurtta bu durumun ilk farkına varanlardandır çünkü Sadun Hoca’nın kurbanı bu sefer Ece’nin kendisine kardeş seçtiği Aybike’dir. Ece, durumu fark ettikten sonra elinden geleni yapmaya çalışır ancak yurt idaresi durumdan biraz rahatsız olmuş gibi gözükmektedir. Sorumluluk değerinin olumsuz betimlemesi romanda şu şekilde verilmiştir:

“Bana bir danışsaydın Ece, bana bir söyleseydin. O zaman bu iş böyle dallanıp budaklanmazdı.’ Bak şuna Lülüfer, rahatsız olduğu şey yalnızca dallanıp budaklanma... Kendisi nasıl çözecekti sorunu acaba? Polise gitmeyeceği ortada, belli ki işin içine polisin, savcının girmesinden rahatsız. Ne yapacaktı peki? Sadun Hoca’nın idareyle yaptığı sözleşmeyi iptal edecekti, hepsi bu! Ceza meza verilmeden... O da gidip başka çocuklara musallat olacaktı. İşini yapmaya, hastalığını bulaştırmaya devam edecekti. “Yer yerinden oynayacak,” dedi Müdür Baba. Oynasın, yer yerinden oynasın. Her şey yolundaymış gibi, hiç sorun yokmuş gibi devam edecektik öyle mi?” (s. 143).



Grafik 4. Çöp Plaza romanında işlenen değerler ile ilgili veriler

Çöp Plaza isimli romanda olumlu değer grubunda; sevgi 9, yardımseverlik 7, saygı 7, dayanışma 6, adalet 4, sorumluluk 4, bilimsellik 4, dostluk 4, duyarlılık 3, eşitlik 2, sabır 1, tasarruf

1, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, çalışkanlık 0, dürüstlük 0, estetik 0, özgürlük 0, vatanseverlik 0, öz denetim değerine 0 defa yer verilmiştir.

Toplumcu- gerçekçi bir bakış açısıyla yazılan Çöp Plaza' da iki farklı yaşam tarzına değinilmektedir. Bir yanda Çöp Plaza denilen yerde ekmeklerini, çöpten kazanmaya çalışan insanların öyküsü; bir yanda da Elit City, denilen yerde her şeyin steril olduğu, insanın doğaya egemen olma çabası ve bunun onlara getirdiği olumsuzluklar anlatılmaktadır.

Bu iki ayrı dünyanın insanların yollarının kesişme noktası ise; Elit City'de yaşayan çocukların bağımsızlık sistemi çökünce, Çöp Plaza'da yaşayan çocukların kanlarını gizlice çalmalarından geçer. Sınıf çatışmalarının işlendiği kitapta adalet, saygı, dürüstlük, yardımseverlik, sevgi, dayanışma değerleri ön plana çıkmaktadır.

Fırat'ın ailesi yaşamını çöp toplayarak kazanır. Çöp toplama işi oldukça zordur. Fırat'ın ağabeyi Murat, bunun zorluklarıyla çokça karşılaşmıştır. Birlikte hareket etmeye ihtiyaçları vardır. Dayanışma değerinin önemi; Murat'ın katıldığı bir grup toplantısında kendini hissettirmektedir.

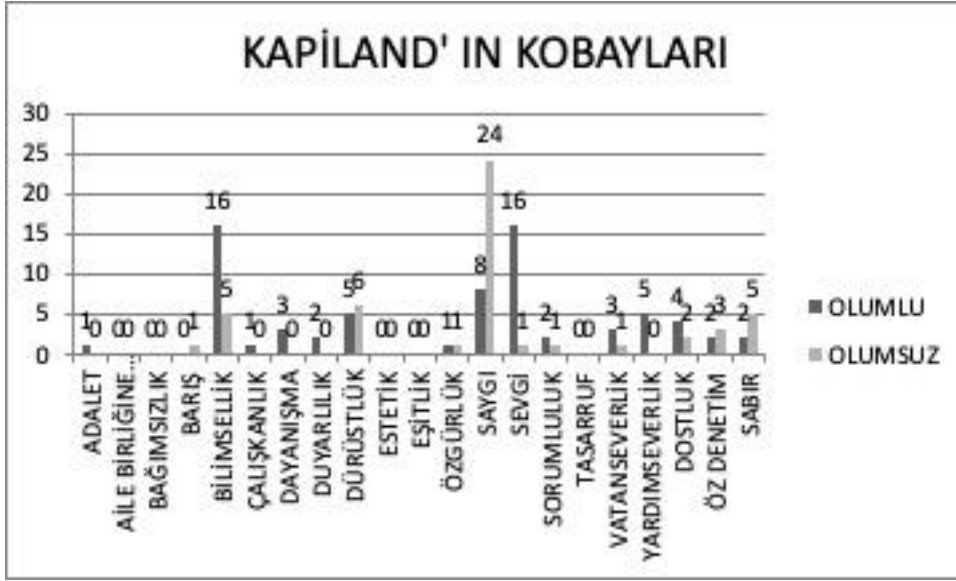
*“Arada bir dernekte söyleşiler oluyordu. Gelen sağlıklı, sendikacı ablalar ve abiler konuşma yapıyorlardı. Hastalıklardan, zehirli atıklardan söz ediliyordu. Sendikacılar ise örgütlü olmanın onları güçlendireceğini, sorunlarla tek başına savaşmanın daha zor olduğunu söylüyorlardı.”* (s. 44).

Çöp Plaza romanında olumsuz değer grubunda; saygı 17, dürüstlük 16, eşitlik 8, adalet 5, sevgi 4, sorumluluk 3, duyarlılık 2, bilimsellik 1, çalışkanlık 1, dostluk 1, sabır 1, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, dayanışma 0, estetik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, yardımseverlik 0, öz denetim değerine 0 defa yer verilmiştir.

Zenginlerle yoksulların bu kadar kesin çizgilerle ayrıldığı romanda adalet, saygı, dürüstlük, eşitlik değerleri olumsuz durumlar içerisinde diğer değerlere kıyasla daha sık işlenmiştir.

Çöpten kendilerince güzel bir parça çıktığı zaman bunu pazarda satmaktadırlar. Ancak adil olunmadığından adaletin de tesis edilmediği görülür. Adalet değeri, olumsuz bir betimlemeyle kendine yer bulmaktadır.

*“Çöpten bedavaya almışız. Ne pahasına aldık onu çöpten haberin var mı dangalak? Her türlü hastalık pahasına aldık. İlaça verecek paramız olmadığı hâlde aldık. Elimizi kesme pahasına aldık, tetanoz olma pahasına aldık. Zabita dayağını göze alıp, uyku uyumayıp sana getirdik... 5 lirayı çok buluyor! Benim ölümüm bir gün beş lira yüzünden olacak, haberin var mı senin!”* (s. 21).



Grafik 5. Kapiland'ın Kobayları romanında işlenen değerler ile ilgili veriler

Kapiland'ın Kobayları romanında olumlu değer grubunda; bilimsellik 16, sevgi 16, saygı 8, dürüstlük 5, yardımseverlik 5, dostluk 4, vatanseverlik 3, dayanışma 3, öz denetim 2, sorumluluk 2, duyarlılık 2, sabır 2, adalet 1, özgürlük 1, çalışkanlık 1, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, estetik 0, eşitlik 0, tasarruf değerine 0 defa yer verilmiştir.

Kapiland'ın Kobayları, üçlü serinin ilk kitabıdır. Günümüz sorunlarından biri olan GDO'lu ürünlerin, halkın farkına varmadan nasıl sofralarına kadar sızdığı, bir şeyi sorgulayarak inanmakla sorgulamadan kabullenmek arasındaki farkın önemi kitabın başlıca temalarını oluşturmaktadır.

Romanın başkahramanları; Hayri (Marjinal) ve Mehtap'tır. Kurguya göre 7- 17 yaş grubundaki çocuklarda şiddet eğiliminin arttığı öne sürülerek çocuklara "anti-row" isimli bir şurubun içilmesi dayatılır. Marjinal'in tüm arkadaşları şurubu kullanırken Marjinal, şurubu içmez. Kısa bir süre sonra şurubu içen çocukların hepsi kilo almaya başlar. Marjinal ve Mehtap durumu fark ederler ve bu şurubu içen gençler için bir şeyler yapmaya çalışırlar. Kitapta özellikle; saygı, bilimsellik ve sevgi değerleri ön plana çıkmaktadır. Ayrıca kitap fantastik öğeler barındırdığından ve sorgulama, eleştiri kavramları ön plana çıktığından bilimsellik değeri yine en çok işlenen değerlerden olmuştur.

Marjinal, şurubu içenlerin sürekli yemek yediklerini ve çok kilo aldıklarını fark ettikten sonra kendisine inanabilecek bir grup arkadaşına durumu sezdirmeye, anlatmaya çalışır. Onlar da sorgulamaya başlarlar.

*"Bize kanıt gerekiyor," dedi Marjinal. "Kanıtlayamazsak kimseyi inandıramayız."*

*Ezgi, 'Kanıt biz olabiliriz, şimdi aldığımız kiloları anti- rowu içmeyi bıraktığımız için vereceğiz. Zayıflamamız bir kanıt olmaz mı?'*

*Mehtap karşı çıktı:*

*'Sağlam bir kanıt sayılmaz, başka bir nedenle de kilo vermiş olabilirsin, diyecekler.'*

'O zaman şişmanlığı kanıt olarak sunalım, yakında herkes obez derecesinde şişman olacak,' dedi Ezgi.

'Bunu araştırıyorum,' dedi Marjinal." (s. 95).

Romanda olumsuz değer grubunda; saygı 24, dürüstlük 6, sabır 5, bilimsellik 5, öz denetim 3, dostluk 2, özgürlük 1, sevgi 1, sorumluluk 1, barış 1, vatanseverlik 1, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, çalışkanlık 0, dayanışma 0, duyarlılık 0, estetik 0, eşitlik 0, tasarruf 0, yardımseverlik değeri 0 defa kullanılmıştır.

Saygı değerinin olumsuz betimlemeleri gençlerin; büyüklere davranışlarından ve birbirleriyle olan iletişimlerinden hareketle verilmektedir.

Anti- row şurubunun okullardaki öğrencilere dağıtılmasıyla ilgili okula resmî yazı geldikten sonra müdür, çocuklara bunun duyurusunu törende yapar ve özellikle virüsün 7-17 yaş grubundaki bireyleri tehdit ettiğinden bahseder. Konuşma sırasında öğrencilerden birinin tepkisi saygısızlık olarak kendini göstermektedir.

"Lise son sınıfta okuyan ve serseriliğiyle ün salmış Burhan, müdürün de duyacağı bir sesle bağırdı: 'Hadi yine yırttınız hocam! Kabak bizim başımıza patladı.'" (s. 21).



Grafik 6. Kapiland'ın Karanlık Yüzü romanında işlenen değerler ile ilgili veriler

Kapiland'ın Karanlık Yüzü'nde; sevgi 12, duyarlılık 8, çalışkanlık 8, dürüstlük 5, sorumluluk 4, dostluk 3, saygı 3, sabır 3, barış 3, öz denetim 2, dayanışma 2, tasarruf 1, vatanseverlik 1, yardımseverlik 1, bilimsellik 1, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, estetik 0, eşitlik 0, özgürlük değeri 0 defa olumlu biçimde kullanılmıştır.

Kapiland'ın Karanlık Yüzü, serinin ikinci kitabıdır. Kapiland'ın Kobayları kitabında Türkiye üzerinde oynanan oyun açığa çıktıktan sonra Kapilandlı yöntemler durumdan çok rahatsız olmuşlardır. İnsanlar üzerindeki imajlarını düzeltmek ve halkı yeniden kandırabilmek adına bir sınav düzenlemişlerdir. Sınavda başarılı olan iki genç, Kapiland isimli ülkeye ücretsiz bir gezi kazanacaktır. Dürüstlük değeri ihlal edilerek yapılan bu sınavda, Mehtap ve soruların yarısını boş bırakmasına rağmen Marjinal birinci olmuş, Kapiland'a gitmeye hak kazanmışlardır.

Mehtap, başlarda sınavın neden yapıldığını hiç sorgulamadan bu sınava çalışmıştır. Mehtap her ne kadar durumu sorgulamamışsa da Kapiland'a gitmek hedefi uğruna çalışıyor olarak gözlenir. Böylece çalışkanlık değeri vurgulanmış olur.

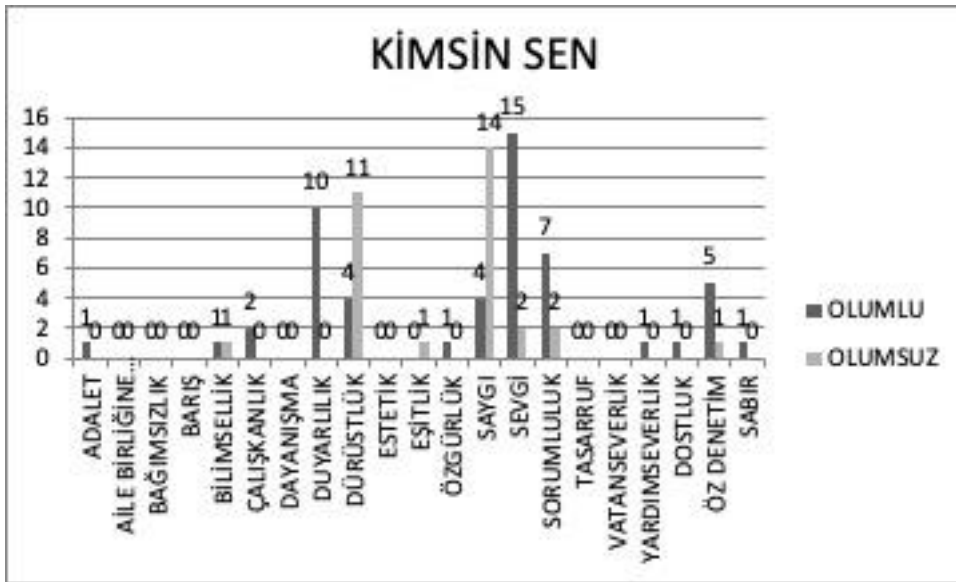
*"Mehtap annesinin çeviri bürosundan getirdiği sorulara aç kurt gibi saldırdı. Cümleler biraz acayıpti ama aşağı yukarı sorunun anlamı tahmin ediliyordu. Oturup yeniden düzenlendi, cümle bozukluklarını giderdi. Günlerce çalıştı, benzer sorular üretip cevaplarını buldu. O kadar iyi hazırlanmıştı ki bütün bu sınavın üniversite sınavına da etkisi olacağını umuyordu."* (s. 34).

Kitap konusu itibarıyla, sömürgeci Kapiland'dan bahsettiği için sömürgecinin, savaşın, insanları kandırmanın örneklerine rastlamak kaçınılmaz olur. Hâl böyle olunca da dürüstlük, barış, saygı değerleri olumsuz tasvirlerle kitapta yer alır. Romanda dürüstlük 15, sevgi 7, barış 6, saygı 6, dostluk 2, duyarlılık 2, çalışkanlık 2, estetik 1, eşitlik 1, özgürlük 1, sorumluluk 1, tasarruf 1, sabır 1, yardımseverlik 1, vatanseverlik 0, öz denetim 0, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, bilimsellik 0, dayanışma değerine 0 kez olumsuz biçimde yer verilmiştir.

Romanın sonunda basın açıklaması yapan çocuklar, Kapiland'ın aslında hiç de barışçıl bir ülke olmadığına değinmişlerdir.

*"Mehtap sözü devraldı.*

*'Kapiland kendi terörünü kendi yaratıyor, kendi düşmanını kendi yaratıyor. Çünkü devlet teröristler sayesinde varlığını sürdürebiliyor. Halkına gözdağı veriyor. Devlete karşı çıkma, devleti sorgulama yoksa teröristler tepene biner diyor. İşte Kapiland budur! Savaşı yaratır, sonra depoda biriken un çuvallarını savaştan geriye kalan halka yardım diye uzatır. Kim onun bu kanlı elini tutmak ister!'"* (s. 155- 156).



Grafik 7. Kimsin Sen romanında aktarılan değerlere dair veriler

Romanda; sevgi değerine 15, duyarlılık 10, sorumluluk 7, öz denetim 5, dürüstlük 4, saygı 4, çalışkanlık 2, sabır 1, adalet 1, dostluk 1, bilimsellik 1, özgürlük 1, yardımseverlik 1, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, dayanışma 0, estetik 0, eşitlik 0, tasarruf 0, vatanseverlik değerine 0 defa olumlu biçimde yer verilmiştir.

Kimsin Sen, gizemli bir kaza sonucu yolları kesişen ve ergenlik dönemini yaşayan gençleri konu edinir. Gençlerin birbirlerine karşı duydukları sevgi ve saygı, duyarlılıkları, almaları gereken sorumluluklar ve tam da o dönemde artık şekillenmeye başlayan karakterlerini kontrol edebilme yani öz denetim değeri kitapta sıklıkla karşılaşılan değerlerdendir.

Sevgi değeri kitapta yoğunlukla karşı cinse duyulan ilgi olarak karşımıza çıkmaktadır. Elif, kimlik arayışında türlü farklılıklar peşindeyken çevresinde çok da ne olup bittiğini fark edemez ancak sınıfındaki Mert isimli çocuğun ona karşı ilgisi vardır.

*“Sen asıl Mert’le ilgilensen daha iyi olur. Çocuk senin gözüne girmeye çalışıyor, fark etmedin mi?”*

*Elif şaşırды, Ayça’nın ne bildiğini merak etti.*

*‘Ne yapıyor, hiç farkında değilim.’*

*‘Numara yapma, kaç kez seni keserken yakaladım onu. Sınıfta şu Çin çanağı şiirini okurken sana bakıyordu.’*

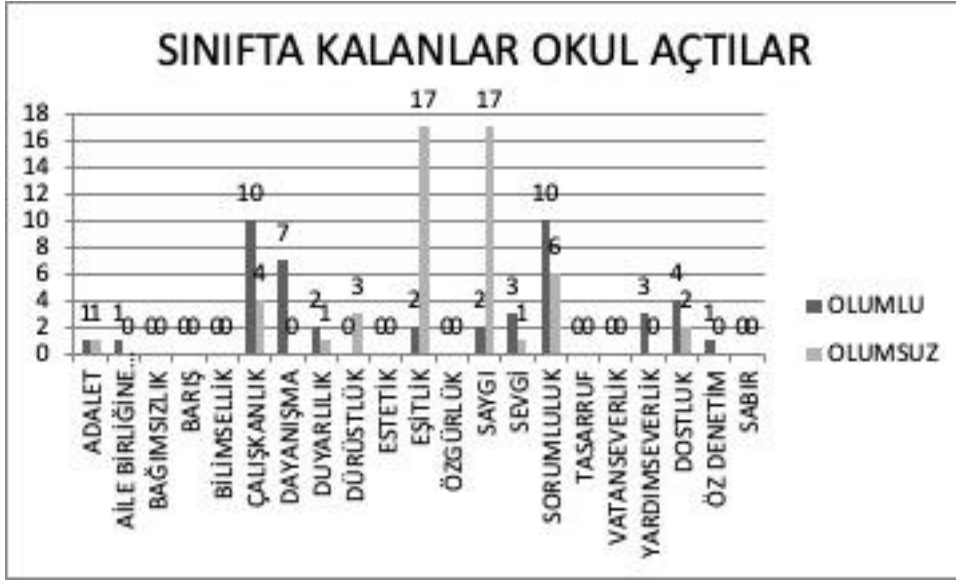
*‘Çin çanağı değil, Çin Kâsesi...’*

*‘Her neyse işte. Kızım, çocuğa Çin kadar uzak duruyorsun sen de ha! Kır şeytanın bacağını da bir sevgili edin, Mert iyi çocuktur.’” (s. 60).*

Romanda; saygı değerine 14, dürüstlük 11, sevgi 2, sorumluluk 2, öz denetim 1, eşitlik 1, bilimsellik 1, çalışkanlık 0, dayanışma 0, duyarlılık 0, estetik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, yardımseverlik 0, dostluk 0, sabır değerine 0 defa olumsuz biçimde yer verilmektedir.

Berna hastaneden çıkana kadar Berna’nın annesi Hülya Hanım, kardeşi Nilüfer Hanım’dan kendilerinde kalıp kedisine bakmasını ister. Nilüfer Hanım ve Elif birkaç parça eşya aldıktan sonra Hülya Hanım’ın evine geçerler. Elif, Berna’nın odasına çıkar. Canı sıkılan Elif, kendi e-postalarına bakmak için bilgisayarını açtığı anda kuzeninin açık olan mesaj programı çalışmaya başlar ve Elif yapmaması gerekeni yapar. Kuzeninin mesajlarını, izinsiz okur. Saygı değerinin olumsuz betimlemesi, okuyucuya bu şekilde aktarılmış olmaktadır:

*“Biriken mesajlar peş peşe geliyordu. Bu mesaj vızıltıları içinde kendi postalarına rahat bakamayacağını düşünen Elif, programı kapatmak istedi. Ama bir şey durdurdu onu. Bir başkasının günlüğünü gizlice okumanın heyecanına benzer bir duygu kapladı içini. Ne olurdu ki onun mesajlarına baksa? Sonuçta Berna’da aynısını yapıyordu. Odasına girip dolap, çekmece, defter karıştırmaya meraklıydı. Madem Berna kendinde bu hakkı görüyordu, Elif de onun mesajlarına bakmakta bir sakınca görmedi.” (s. 43).*



Grafik 8. Sınıfta Kalanlar Okul Açtılar romanında aktarılan değerlere dair veriler

Romanda; çalışkanlık değeri 10, sorumluluk 10, dayanışma 7, dostluk 4, sevgi 3, yardımseverlik 3, duyarlılık 2, eşitlik 2, saygı 2, adalet 1, aile birliğine önem verme 1, öz denetim 1, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, dürüstlük 0, estetik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, sabır değeri 0 defa olumlu olarak işlenmiştir.

Levent yani Levo, ilk üç sınıfı Diyarbakır'da okumuştur. Babası Levo'nun kendisi gibi olmasını istememekte; oğlunun, okuyup büyük adam olmasının hayallerini kurmaktadır. Bu yüzden de İzmir'e taşınmışlardır.

Levo'nun babası memlekette marangozluk yaparken İzmir'e gelince o iş de geride kalmıştır. Dayanışmanın, yardımlaşmanın önemi olumlu değer betimlemeleri üzerinden verilmiştir.

*"Neyse ki yardımlaşma vardı, dayanışma vardı. Amcam ve birkaç arkadaşı daha, babamı bir çay ocağı açması için ikna ettiler. Babam, anlamadığı bir işe girmek istemiyordu. Onun anladığı yalnızca basit marangozluk işleriydi ve kasabada ona göre bir iş yoktu. Böylece ister istemez bir çay ocağı kuruldu. Borçla çay makinesi, tepsiler, bardak, şeker alındı. Annem babama çay demlemenin inceliklerini anlattı."* (s. 12).

Romanda; eşitlik değerine 17, saygı 17, sorumluluk 6, çalışkanlık 4, dürüstlük 3, dostluk 2, sevgi 1, adalet 1, duyarlılık 1, dayanışma 0, estetik 0, özgürlük 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, yardımseverlik 0, öz denetim 0, sabır değerine 0 defa olumsuz biçimde yer verilmiştir.

Babası, Levent'i kayda götürdüğü ilk gün her şeyin farkına varmıştır. Bu farkındalık ile romanda eşitlik ve saygı değeri olumsuz betimleme üzerinden verilmiştir.

*“Babam kasabanın okuluna kaydımı yaptırıyordu. Burada dördüncü sınıftan devam edecektim. İlk üçü geride bırakmıştım, Diyarbakır’da.*

*‘Oğlanın adı ne?’ dedi masada oturan adam. Kaşları çatık, sesi azarlar gibi ve sanki biz masanın karşısında değilmışiz de taaa bahçedeymişiz gibi yüksek sesle.*

*Bizden önceki kadına böyle sormamıştı.*

*‘Oğlunuzun adı nedir?’ demişti gülümseyerek. Sen ve siz arasındaki farkı anladım, bizimle onlar arasındaki farkı o gün aklıma yazdım.” (s. 8).*



Grafik 9. Sis'in Sakladıkları'nda aktarılan değerlere dair veriler

Sis'in Sakladıkları'nda; saygı 10, sevgi 9, öz denetim 5, sabır 5, sorumluluk 4, dayanışma 4, dostluk 4, bilimsellik 3, çalışkanlık 3, duyarlılık 3, yardımseverlik 2, dürüstlük 1, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, estetik 0, eşitlik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0 defa olumlu olarak kullanılmıştır. Sis'in Sakladıkları'nda bilimsellik, saygı, dürüstlük, sevgi değeri sık işlenen değerlerden olmuştur.

Annesi, İlay'ı köydeki teyzesinin yanına yollamak istemektedir. İlay daha önce teyzesini hiç görmemiştir, orada çok sıkılacağını düşünerek köye gitse de durumlar değişir. Kunduzlu köyünde, kargaların genlerini insanlara aktararak insan ömrünü uzatmaya çalışan çeşitli deneyler yapılmaktadır. İlay'ın teyzesi köyde yaşanan garipliğin farkındadır ancak işin iç yüzünü öğrenip ortaya çıkarabilmek için birinin kendisine yardım etmesi gerekmektedir. Bu yüzden kendisine yardımcı olacağını düşündüğü İlay'ın, köye, yanına geldiğine çok sevinmektedir. Dayanışma değeri, teyze- yeğen iletişiminde olumlu olarak yansıtılmaktadır.

*“Bu işin peşini bırakmayacaktı, kararlıydı. İşte, yeğeni İlay'ı çağırmıştı yanına, onun yardımıyla ve tabii Mavi Karga'nın getirdiği belgeyle düzenbaz madencilerin oyununu bozacaktı. Bu*



olay nedeniyle İlay'la Mavi Kargayı da tanıştırmış, ileride bu kuşu emanet edeceği yeğenini yakından tanıma olanağı bulmuştu.” (s. 111).

Romanda olumsuz değerlerin kullanım sayıları şunlardır; saygı 20, dürüstlük 13, bilimsellik 11, sevgi 4, dostluk 2, sorumluluk 1, vatanseverlik 1, aile birliğine önem verme 1, bağımsızlık 0, barış 0, çalışkanlık 0, dayanışma 0, duyarlılık 0, estetik 0, adalet 0, eşitlik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, yardımseverlik 0, öz denetim 0, sabır 0'dır.

Denek olarak kullanılan insanlardan ikisini bir gün köyün çobanı, otlakta görür. Olan biteni İlay'ın teyzesi Kutsiye Hanım'a anlatır. Bilim, kötüye kullanıldığında çok büyük felaketlere neden olmaktadır. Yazar, bu olumsuz düşünceden hareketle zıtlıktan yararlanıp bilimsellik değerini olumsuz bir örnek üzerinden vermiştir, denilebilir.

“Bir tuhaflık vardı hâllerinde. İkiz gibydiler, ikisi de sarı saçlı, mavi gözlüydü. Yirmi beş otuz yaşlarında görünüyordular, ama ne bileyim, beş yaşında gibydiler. Yürüyüşleri, çıkardıkları sesler, ellerini kollarını sallayışları... Karınlarına şap şap vurup ağızlarını kocaman açtılar. Korktum, deli bunlar diye düşündüm; ama sonra şimşek çaktı bende, yiyecek istiyorlarmış meğer.’

‘Eee?’

‘Yanımda haşlanmış patatesle, yumurta vardı, verdim. Kıtıktan çıkmış gibi yediler, sonra kocaman adamlar bir çocuk gibi seke seke uzaklaştılar yanımdan. Madene doğru gidiyorlardı. Gidemedim arkalarından, korktum.’

Kutsiye Hanım, bu iki adamın, üzerinde deneyler yapılan insanlardan olduğunu düşündü. Erkenden yaşlanıp erkenden ölecek olan iki denek.” (s. 146).



Grafik 10. Yalancı Portakal'da aktarılan değerlere dair veriler

Yalancı Portakal'da; sevgi 28, çalışkanlık 6, yardımseverlik 4, sorumluluk 4, dostluk 2, dürüstlük 2, sabır 2, saygı 2, estetik 1, dayanışma 1, duyarlılık 1, öz denetim 1, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, eşitlik 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0 defa olumlu olarak kullanılmıştır.

Sevgi değeri, kitap boyunca genellikle aileye duyulan sevgi olarak karşımıza çıkmaktadır.

*“Annemin gövdesine yaslandığımda yine sevdiğim o koku doldu burnuma. Annem çok sevdiğim mavi boncuklu eşarbını bağlamıştı başına.”* (s. 10- 11).

Romanda olumsuz değerler grubunda kullanılan değer sayıları; dürüstlük 15, sevgi 6, saygı 2, öz denetim 2, eşitlik 1, aile birliğine önem verme 1, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, çalışkanlık 0, dayanışma 0, duyarlılık 0, estetik 0, özgürlük 0, sorumluluk 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, yardımseverlik 0, dostluk 0, adalet 0, sabır 0'dır.

Kitapta Elif'in mecburiyetten de olsa küçük yaşta halasına gönderilmesi, evden ayrı yaşaması; “aile birliğine önem verme” değerinin olumsuz bir örneğidir.

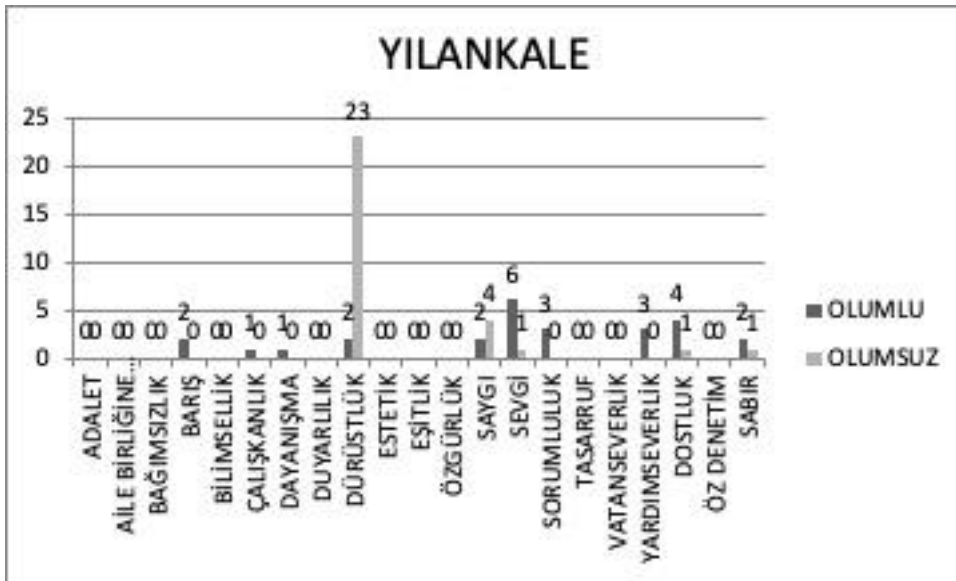
*“Ailemden ayrı yaşamak zorunda kaldığımda yedi yaşındaydım. O zamanlar bu ayrılığın nedenini tam anlayamamıştım.*

*‘Halan iyi kadın,’ diyorlardı.*

*‘Orada kazlar var,’ diyorlardı.*

*‘Çayır çimen...’ diyorlardı.*

*Bunların hiçbiri beni rahatlatmıyordu. Yani oraya kazlar yüzünden mi gidecektim?”* (s. 7).



Grafik 11. Yılankale'de aktarılan değerlere dair veriler

Romanda olumlu grupta bulunan değerlerin kullanım sayıları; sevgi 6, dostluk 4, sorumluluk 3, yardımseverlik 3, barış 2, dürüstlük 2, saygı 2, sabır 2, çalışkanlık 1, dayanışma 1, duyarlılık 0, estetik 0, bilimsellik 0, eşitlik 0, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, özgürlük 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, öz denetim 0'dır.

Fantastik öğeleri içinde barındıran romanda yılanların ve insanların karşılaşmasına tanıklık edilir. Romanda, Mahir ve amcası İhsan'ın çift başlı kartal heykelini aramaları sırasında başlarından geçenler konu edilir.

Sorumluluk değeri kitapta hem insanlar üzerinden hem de yılanlar üzerinden verilmektedir. Yılanlar da görevlerine sadıktır. Mahir ve amcasının "Yılankale" civarına geldiğini öğrenen yılanlar da kendi kraliçelerine zarar verecekler diye korkup rahatsız olurlar. Bu yüzden onlar da sorumluluk bilinciyle etrafi gözetlemeye başlarlar.

*"Gözetleme şefi ovayı avucunun içi gibi bilen ve küçük olduğu için kolay fark edilmeyen ince yılanı görevlendirdi:*

*'Peşlerinde ol, neden geldiklerini öğren. Kuşku duyduğun bir şey olursa bize ilet, önlemimizi alalım. Gerekirse kraliçeye bildirelim.'*

*İnce, küçük, toprak rengindeki yılan hızla görev alanına doğru uzaklaştı." (s. 30).*

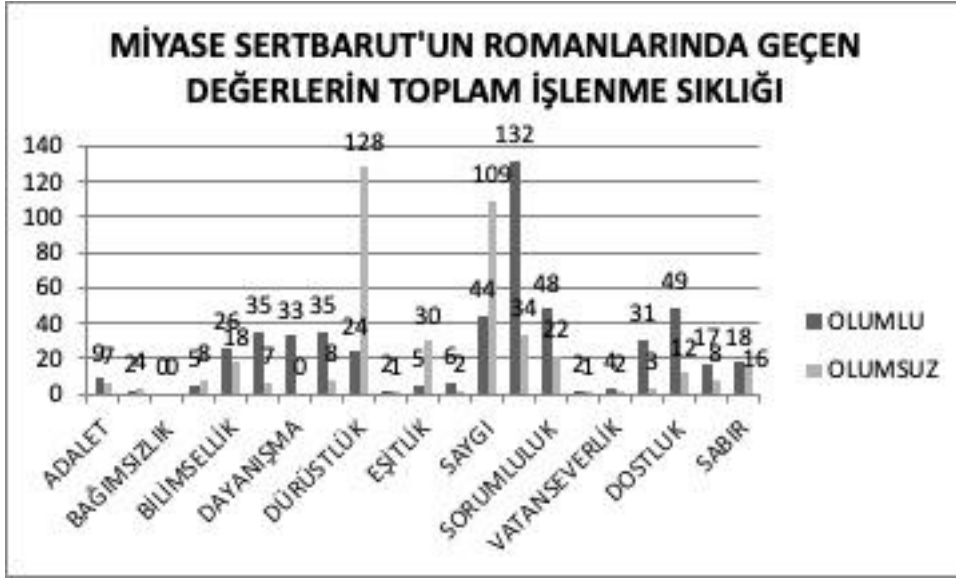
Romanda olumsuz grupta bulunan değerlerin kullanım sayıları; dürüstlük 23, saygı 4, sevgi 1, dostluk 1, sabır 1, adalet 0, aile birliğine önem verme 0, bağımsızlık 0, barış 0, bilimsellik 0, çalışkanlık 0, dayanışma 0, duyarlılık 0, estetik 0, eşitlik 0, özgürlük 0, sorumluluk 0, tasarruf 0, vatanseverlik 0, yardımseverlik 0, öz denetim değeri 0'dır.

İhsan; Yılankale'ye çift başlı kartal heykelini aramak için geldiğini olabildiğince yeğeninden saklamaya çalışır, ülkemizin tarihî mirasına sahip çıkıp onu müzeye teslim etmek niyetinde değildir. Gizli yollarla satıp zengin olma hayalleri kurmaktadır. Bu davranışı da yine dürüstlük değerinin olumsuz betimlemesi olarak verilmiştir.

*"Gerçekten bu çift başlı kartalı bulunca müzeye vereceksin değil mi amca?"*

*Çocuğun korkusunu anlamıştı İhsan.*

*'Aşk olsun Mahir, sen beni gerçekten tanımamışsın. En sağlamı müzeye vermek tabii. Şimdi bir başkasına satacak olsam adamın beni ihbar etme riski var. Ama giderim müzeye. Derim ki ben su kuyusu açmak istiyordum bu heykeli buldum ve size teslim etmek istiyorum, derim. Temiz iş, temiz para.'" (s. 75).*



Grafik 12. Miyase Sertbarut'un romanlarında aktarılan değerler ile ilgili sayısal bulgular

Çalışma kapsamında taranan on bir romanda olumlu grupta bulunan değerlerin kullanım sayıları; sevgi 132, dostluk 49, sorumluluk 48, saygı 44, çalışkanlık 35, duyarlılık 35, dayanışma 33, yardımseverlik 31, bilimsellik 26, dürüstlük 24, sabır 18, öz denetim 17, adalet 9, özgürlük 6, barış 5, eşitlik 5, vatanseverlik 4, aile birliğine önem verme 2, estetik 2, tasarruf 2, bağımsızlık değeri 0'dır.

Olumsuz değer grubunda ise işlenen değerlerin sıklık sayıları şu şekilde tespit edilmiştir; dürüstlük 128, saygı 109, sevgi 34, eşitlik 30, sorumluluk 22, bilimsellik 18, sabır 16, dostluk 12, öz denetim 8, barış 8, duyarlılık 8, çalışkanlık 7, adalet 7, aile birliğine önem verme 4, yardımseverlik 3, özgürlük 2, vatanseverlik 2, tasarruf 1, estetik 1, dayanışma 0, bağımsızlık 0'dır.

### Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmanın amacı, Miyase Sertbarut'un romanlarını Sosyal Bilgiler Öğretim Programı (2018) tarafından belirlenen değerler bağlamında incelemektir. Bu bağlamda araştırmanın esas problemi ve alt problemlerine ilişkin sonuçlar aşağıda verilmiştir.

"Ara Âlem 1- Tarlakoz'un Tuzağı" nda olumlu olarak kullanım sıklığı en yüksek değer "dostluk" (14) olduğu; bunu "sevgi" (13) değerinin takip ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca olumsuz olarak kullanım sıklığının en yüksek olduğu değer ise "dürüstlük" (8)'tür. Bu sonuca paralel olarak Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi'nde (2019) de Ara Âlem 1- Tarlakoz'un Tuzağı romanı ile arkadaşlık, doğüstü unsurlar, iyi ve kötü, kendini tanıma ve serüven temalarının öğrenciye aktarılabilmesi belirtilmiştir. Araştırmacı tarafından ortaya konulan sonuç ile yayınevini işaret ettiği temalar karşılaştırıldığında bir benzerlik olduğu söylenebilir.

"Ara Âlem 2- Yasak Oyun" da olumlu olarak kullanım sıklığı en yüksek değer "sevgi" (5), olduğu görülmüştür. Bu sıralamayı "sorumluluk" (4) değerinin takip ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca olumsuz olarak kullanım sıklığının en yüksek olduğu değer "dürüstlük" (7) tür. Bu sıralamayı "sabır" (5), değeri izlemektedir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi'nde (2019), Ara Âlem 2-

Yasak Oyun romanı ile ilgili; bilim ve teknoloji, dayanışma, iletişim, kendini tanıma, kültürel değerler temaları belirlenmiştir.

“Buz Bebekler”de olumlu olarak kullanım sıklığı en yüksek değer “sevgi” (16), olduğu gözlenmiştir. Sevgi değerini “dostluk” (6) ve “dayanışma” (6) değerlerinin takip ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca olumsuz olarak kullanım sıklığının en yüksek olduğu değer “dürüstlük” olduğu (11) ortaya konmuştur. Bu sıralamayı “sorumluluk” (7) değeri izlemektedir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Buz Bebekler romanı ile ilgili; adalet, dayanışma, hak ve özgürlükler, mücadele, yalnızlaşma temaları belirlenmiştir.

“Çöp Plaza” da olumlu olarak kullanım sıklığı en yüksek değer “sevgi” (9), olduğu gözlenmiştir. Bu sırayı “yardımseverlik” (7) değerinin takip ettiği tespit edilmiştir. Olumsuz olarak kullanım sıklığı en yüksek olan değer “saygı” (17) dir. Saygı değerini “dürüstlük” (16) ve “eşitlik” (8) değerleri takip etmiştir. Yine, Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Çöp Plaza romanı ile ilgili; adalet, eşitlik, hak ve özgürlükler, iyi ve kötü, sağlıklı yaşam temaları işaret edilmiştir. Değerlerin olumlu ve olumsuz olarak toplam kullanım sayıları göz önünde bulundurulduğunda romanın belirlenen temalarla aynı doğrultuda olduğu, yazılış amacına ulaştığı söylenebilir.

“Kapiland’ın Kobayları” nda olumlu olarak kullanım sıklığı en fazla olan değerlerin “bilimsellik” (16) ve “sevgi” (16) olduğu tespit edilmiştir Olumsuz olarak kullanım sıklığı en yüksek olan değer ise “saygı” (24) olarak gözlemlenmiştir. Türkyılmaz (2012) da çalışmasında Kapiland’ın Kobayları’nda en fazla “bilimsellik” (17) değerine yer verildiğini belirlemiştir. Türkyılmaz (2012)’a göre romanda ayrıca “dayanışma, sağlıklı olmaya önem verme ve sevgi” diğer en sık işlenen değerlerdendir. İncebacak ve Öztürk (2018) çalışmalarında; Kapiland’ın Kobayları, Kapiland’ın Karanlık Yüzü, Kapiland’ın Kıyameti kitaplarını incelemişlerdir. Üç kitapta öne çıkan değerlerin; üretim, tutumluluk (tasarruf), adalet ve eşitliğe inanma, eleştirel ve sorgulayıcı olma, sorunlara çözüm arama, sağlığın değerini bilme, umutlu olmak ve doğa sevgisi olduğunu belirlemişlerdir. Kapiland’ın Kobayları kitabında dünyaya hâkim olan tüketim sisteminin eleştirildiğini, üretimin öne çıktığını saptamışlardır. Bunun yanında sağlığın değeri ve doğa sevgisinin öne çıkan değerler olduğunu belirtmişlerdir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Kapiland’ın Kobayları romanı ile merak ve araştırma, mücadele, savaş ve barış, üretim ve tüketim temalarının aktarılabileceği belirtilmiştir. Kitapta etik değerler ile merak ve araştırma temalarının bilimsellik değeri üzerinden verildiği gözlenmiştir.

“Kapiland’ın Karanlık Yüzü” nde olumlu olarak kullanım sıklığı en fazla olan değer “sevgi” (12) dir. Bu sırayı takiben “duyarlılık” (8) ve “çalışkanlık” (8) değerlerinin eşit sayıda kullanıldığı tespit edilmiştir. Olumsuz olarak kullanım sıklığı en yüksek olan değer “dürüstlük” (15) olarak gözlenmiştir. İncebacak ve Öztürk (2018), çalışmalarında Kapiland’ın Karanlık Yüzü kitabında yazarın, tüketim sistemini eleştirmeye devam ettiğini belirtmişlerdir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Kapiland’ın Karanlık Yüzü romanı ile ilgili; bilim ve teknoloji, iyi ve kötü, kültürel değerler, üretim ve tüketim, yalnızlaşma temalarını belirlemiştir. Kitapta iyi- kötü karşılaştırılması dürüstlük değeri üzerinden verilmiştir. Yine üretim ve tüketim temasının da duyarlılık ve çalışkanlık değerleri üzerinden farkındalık olarak yansıtıldığı tespit edilmiştir.

“Kimsin Sen” de olumlu olarak kullanım sıklığı en fazla olan değer “sevgi” ( 15) olduğu ortaya konulmuştur. Bu sırayı takip eden, “duyarlılık” (10) değeri olmuştur. Olumsuz olarak kullanım sıklığının en yüksek olduğu değer “saygı” (14) dır. Bu sıralamayı “dürüstlük” (11) takip etmiştir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Kimsin Sen romanı ile ilgili; arkadaşlık, büyüme ve olgunlaşma, empati, gizem, kendini tanıma temalarını işaret etmiştir. Belirlenen temalarla araştırmacının belirlediği değerlerin aynı doğrultuda, birbirini tamamlayıcı özellikte olduğu tespit edilmiştir.

“Sınıfta Kalanlar Okul Açtılar” da olumlu olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değerlerin “çalışkanlık” (10) ve “sorumluluk” (10) olduğu tespit edilmiştir. Bu sırayı “dayanışma” (7) değeri takip etmiştir. Olumsuz olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değerler “eşitlik” (17), “saygı” (17) olarak gözlenmiştir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Sınıfta Kalanlar Okul Açtılar romanı ile ilgili; dayanışma, eşitlik, hak ve özgürlükler, mücadele, önyargılar temaları işaret edilmiştir. Belirlenen temalarla, işlenen değerlerin kullanım sıklığının örtüştüğü gözlenmiştir. Bu bağlamda kitabın yazılış amacına ulaştığı söylenebilir.

“Sisin Sakladıkları” nda olumlu olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değer “saygı” (10), olarak gözlenmiştir. Bu sırayı “sevgi” (9) değeri izlemiştir. Olumsuz olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değerler de yine “saygı” (20), “dürüstlük” (13), “bilimsellik” (11) olarak tespit edilmiştir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Sisin Sakladıkları romanı ile ilgili; bilim ve teknoloji, çevre bilinci, empati, etik değerler, serüven temalarının aktarımında kullanılabileceği ifade edilmiştir. Değerlerin olumlu ve olumsuz toplam kullanım sıklığına bakıldığında belirlenen temalarla paralel olduğu söylenebilir.

“Yalancı Portakal” da olumlu olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değer “sevgi” (28) olarak tespit edilmiştir. Bu sırayı “çalışkanlık” (6) değeri takip etmiştir. Olumsuz olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değer “dürüstlük” (15) olarak belirlenmiştir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi (2019), Yalancı Portakal romanı ile ilgili; aile ilişkileri, büyüme ve olgunlaşma, etik değerler, hayvan sevgisi, okul yaşamı temalarını belirlemiştir.

“Yılkale”de olumlu olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değer “sevgi” (6) olarak gözlenmiştir. Bu sırayı “dostluk” (4) değeri takip etmiştir. Olumsuz olarak kullanım sıklığının en fazla olduğu değer “dürüstlük” (23) olarak tespit edilmiştir. Tudem Öğretmenler İçin Kitap Rehberi’nde (2019), Yılkale romanı ile ilgili; çevre bilinci, efsane ve söylenceler, etik değerler, iyi ve kötü, mücadele temaları işaret edilmiştir. Olumlu ve olumsuz değerlerin kullanım sıklığına bakıldığında belirlenen temaların, romandaki değerlerle örtüştüğü gözlenmiştir.

Çalışmada incelenen on bir romanda olumlu olarak sevgi, dostluk, sorumluluk, saygı, çalışkanlık, duyarlılık, dayanışma, yardımseverlik değerlerine daha sık yer verildiği anlaşılmaktadır. Ayrıca adalet, aile birliğine önem verme, barış, bilimsellik, dürüstlük, estetik, eşitlik, özgürlük, tasarruf, vatanseverlik, öz denetim, sabır değerlerine daha az yer verildiği söylenebilir. Öte yandan bağımsızlık değerine hiç yer verilmediği belirlenmiştir. Görüldüğü gibi Sertbarut’un eserlerinde kahramanlar ya insan sevgisi ya da doğa ve hayvan sevgisiyle doludur. Sertbarut, dürüstlük değerinin önemini vurgulamak adına iyi- kötü karşılaştırmalarına yine sıklıkla yer vermiştir.

Bununla birlikte olumsuz olarak dürüstlük ve saygı değerleri çok sık işlenmiştir. Adalet, aile birliğine önem verme, barış, bilimsellik, estetik, eşitlik, özgürlük, tasarruf, vatanseverlik, öz denetim, sabır, çalışkanlık, duyarlılık, sevgi, sorumluluk, yardımseverlik, dostluk değerlerine daha az yer verilmiştir. Ancak dayanışma ve bağımsızlık değerlerine hiç yer verilmediği tespit edilmiştir.

Romanlarda en sık işlenen değerlerden bir olan sevgi değerinin işleniş biçimi; romanın konusuna göre değişmektedir. Karşı cinse duyulan ilgi olarak kullanıldığı gibi aileye, doğaya, hayvanlara karşı da duyulan bir his olarak işlendiği de söylenebilir.

Büyüklere kibar davranmak, yaşlılarına nazik olmak saygı değerinin olumlu örnekleri içerisinde değerlendirilmiştir. Ayrıca maddi manevî varlıklardan sıyrılıp sadece insan olduğu için saygıyı hak etme kavramının üzerinde de durulmuştur. Özellikle romanlarda, ergenlik döneminde çocukların konuşmaları bozulmakta, birbirlerine argo terimler kullanarak konuştukları gözlenmektedir. Bunlar da saygı değerinin olumsuz örnekleriyle verilmiştir.

Dürüstlük değerinin örnekleri; iyi- kötü, doğru- yalan zıtlıklarından yola çıkılarak tespit edilmiştir. İyi insanlar ile kötü insanların hayatları, iki farklı pencereden verilmiştir. Doğruyu söylemeyen kahramanların yalanı er ya da geç ortaya çıkmaktadır. Bu da büyük bir pişmanlık duymalarına neden olmaktadır.

Yine sık gözlenen değerlerden bilimsellik; romanın konusuna göre genetik çalışmalar ve bilimsel bulgular üzerinden verilirken kişilerin etrafında olup bitenleri sorgulamaları; bir şeyleri olduğu gibi kabullenmemeleri de bilimsellik değeri içinde değerlendirilmiştir.

Değerleri birbirinden kesin çizgilerle ayırmak kolay olmayabilir. Dolayısıyla dayanışmanın olduğu bir yerde yardımseverlik; sorumluluğunu bilen bireylerde de çalışkanlık genellikle gözlemlenmektedir. Hatta değerlerin birbirini tamamlayıcı bir bütün olduğu düşünülmektedir. Aile birliğine önem verme değerinden yola çıkılarak; ailesinin yanında büyüyen bireyler, sevip sevmeyi daha iyi bilmekte o bireylerin sevgi arayışı için dışarıya yönelmedikleri gözlenmiştir.

Sonuç olarak Sertbarut'un eserlerinde konunun işleniş biçimi dikkate alındığında olumlu değer betimlemelerinde sevgi, dostluk, sorumluluk, saygı, çalışkanlık, duyarlılık, dayanışma, yardımseverlik kullanım sıklığıyla öne çıkarken olumsuz değer betimlemelerinde dürüstlük, saygı, sevgi ve eşitlik ön plana çıkmıştır. Bu değerlerin kullanım sıklığı göz önünde bulundurulduğunda Miyase Sertbarut'un romanlarının belirtilen değerler bakımından zengin bir kaynak niteliği taşıdığı, çocuklara değerler aktarımında bu kaynaklardan faydalanılabileceği tespit edilmiştir.

### Öneriler

Bu araştırmanın sonuçlarından hareketle araştırmacılara, anne- babalara ve öğretmenlere önerilerde bulunulmuştur.

1. Araştırmacılar Miyase Sertbarut'un diğer çalışmalarını farklı bağlamlarda inceleyebilecekleri gibi değerler aktarımı bağlamında da inceleyebilirler.

2. Miyase Sertbarut'un romanları sahip oldukları değerler dolayısıyla; özellikle olumlu değer betimlemelerinde sevgi, dostluk, sorumluluk, saygı, çalışkanlık, duyarlılık, dayanışma,

yardımseverlik frekans sayılarıyla öne çıkarken olumsuz değer betimlemelerinde de dürüstlük, saygı, sevgi ve eşitlik ön plana çıkmıştır. Buna koşut olarak okullarda değerler aktarımı sürecinde, okul kütüphanelerinde ve sınıf kitaplıklarında bulundurulmalı ve okuma derslerinde öğrencilere okutulmalıdır.

3. Sertbarut'un romanlarında çocuk bakış açısı ön planda olduğu için bu romanlar, aileler tarafından çocuklara tavsiye edilmelidir.

4. Ders kitaplarında Sertbarut'un temaları destekler nitelikte edebî ve estetik değer taşıyan serbest okuma metinlerine yer verilmelidir.



### Kaynakça

- Arısoy, E. (2014). *Ayla Çınaroğlu'nun çocuk romanlarında dilin kullanımı ve evrensel değerler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi / Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Ciravoğlu, Ö. (2000). *Çocuk edebiyatı*. İstanbul: Esin Yayınevi.
- Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. *Educational and Psychological Measurement*, 20(1), 37-46.
- İncebacak Z., & Öztürk Y. (2018), Miyase Sertbarut'un Kapiland üçlemesinin değerler eğitimi açısından incelenmesi. *Ulusal Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 105- 136.
- İncelenen Eserler;
- Kavcar, C. (2017). *Edebiyat ve eğitim*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- MEB (2018). *Sosyal bilgiler dersi öğretim programı*. Ankara: MEB Yayınları.
- Sertbarut, M. (2011). *Kimsin sen*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2016a). *Ara Âlem 1- Tarlakoz'un Tuzağı*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2016b). *Sisin Sakladıkları*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2017a). *Buz Bebekler*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2017b). *Kapiland'ın Karanlık Yüzü*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2017c). *Sınıfta Kalanlar Okul Açtılar*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2017d). *Yalancı Portakal*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2017e). *Yılankale*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2018a). *Ara Âlem 2- Yasak Oyun*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2018b). *Çöp Plaza*. İzmir: Tudem
- Sertbarut, M. (2018c). *Kapiland'ın Kobayları*. İzmir: Tudem
- Sever, S. (2013). *Çocuk ve edebiyat*. İzmir: Tudem.
- Türkyılmaz, M. (2012). *Gençlik romanlarının okuma becerisine etkisi ve değerler aktarımı bakımından incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Uslucan, F. (2005). "Okuma alışkanlığının kazandırılmasında çocuk edebiyatının rolü" *Hece Dergisi Çocuk Edebiyatı Özel Sayısı*, 33-41.



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Examination of the Relationship between School Climate Perceptions of Students in Different High Schools and Their Attachment to School and Academic Success\*

**Bahadır Pehlivan**  
**Mustafa Özgenel**

### Abstract

In this study, it is aimed to investigate the relationship between students' perceptions of school climate, their attachment to school and their academic success in different types of secondary education institutions. For this purpose, the relational survey method, one of the quantitative research methods, was used in the research. The study group of the research consists of 394 high school students, 254 male and 140 female students studying in various secondary education institutions in Esenyurt district of Istanbul province with easy accessible sampling method. The "Personal Information Form", which consists of 3 separate parts, "School Climate Scale" and "School Attachment Scale for Children and Adolescents" were applied to students. The quantitative data obtained were analyzed in SPSS program in computer environment. In the research, correlation analysis and regression analysis were performed in order to determine the relationships between high school students' perceptions of school climate, their attachment to school and their academic success. According to the results of the research, a positive correlation was found between students' perceptions of school climate, their level of attachment to school and their academic success. In the study, it was concluded that school climate predicted school success and academic success, and school attachment predicted academic success at a low level. However, when school climate and school attachment are analyzed in the model, it is seen that the effect of school attachment variable on students' academic achievement is not significant. In this case, the school climate can be a variable including students' attachment to school and academic success.

Keywords:	DOI	Article Type
School climate, school attachment, academic success	DOI : 10.29329/tayjournal.2020.488.03	Research Article
	Received : 15/03/2020	
	Revised : 09/05/2020	
	Accepted : 29/06/2020	
	Published : 15/12/2020	

**Corresponding Author:** Bahadır Pehlivan, School Manager, İstanbul Sabahattin Zaim University, Graduate Student, Turkey, bahadirpehlivan29@gmail.com, 0000-0001-7819-1044

Mustafa Özgenel, Dr., İstanbul Sabahattin Zaim University, Turkey, mustafa.ozgenel@izu.edu.tr, 0000-0002-7276-4865

\* This article was produced from Bahadır Pehlivan's master's thesis under the supervision of Dr. Mustafa Özgenel.

\*\* A part of this study was presented as an oral presentation at the IZU Graduate Social Sciences Student Congress.

**Cite this article as:** Pehlivan, B. & Özgenel, M. (2020). Examination of the relationship between school climate perceptions of students in different high schools and their attachment to school and academic success. *TAY Journal*, 4(2), 152-166.

## **Extended Summary**

### **Introduction**

School attachment has an important effect on students' academic achievement (Covell, 2010). If the student's attachment to school is strong, his/her emotional bond to his/her immediate surroundings is strengthened, his success increases, his sense of trust develops, and he becomes socialized. If the commitment is weak, the probability of being involved in crime increases (Yıldız & Kutlu, 2015). When evaluated in general, it is seen that students who feel strong sense of school attachment achieve academic success, take active part in social, cultural and sports activities, do not have difficulty in attending school and can adapt to social life more easily. On the other hand, the low level of achievement of the students causes negative consequences such as alienation from the school and not being able to socialize. Although this situation causes students to feel invaluable in their education at school, it causes the school to be evaluated negatively for the student (Turgut, 2015). Another factor that affects students' academic success and their attachment to school is the school climate.

School climate is defined in relation to school safety. While Freiberg (2003) defined the school climate as a sense of security and school width, Marshall (2008) defined it as the perception of trust and respect of teachers and students. Organizational climate, on the one hand, is defined as the whole of the conditions that enable individuals to be effective on their behavior, on the other hand, individuals' reactions to different situations (Buluç, 2013). School climate includes features that allow employees to be shaped by affecting their behavior and distinguish schools from each other (Çelik, 2012). For example, in Özgenel's (2020) study, positive school climate is an important precursor factor of school effectiveness. However, the school climate provides a positive contribution to students' academic success. In addition, an effective school climate has a preventive effect against problematic situations and behaviors that may occur in the school (Wang & Degol, 2016). In addition, a positive school climate reflects positively on students' happiness (Özgenel & Çetiner, 2019), motivation (Zehir & Özgenel, 2019) and their development in sense of commitment, and is an important factor especially in absenteeism (Eck, Johnson, Bettencourt, & Johnson, 2017).

In the light of this information, we can state that the school climate positively affects the academic success of the student and that a healthy school climate and high school students can have a direct effect on their sense of attachment to the school. Therefore, in this study, "Is there a relationship between the school climate perceived by students studying in different high education institutions and their attachment to school and their academic achievement?" The answer to the research problem was sought and it was aimed to determine whether there was a meaningful relationship between the school climate perceived by the students and their attachment to the school and their academic achievement.

### **Methods**

Since this study aims to determine the relationship between school climate perceptions of students studying at different types of high schools, their attachment to school and their academic achievement, it was conducted according to the relational survey model. The population of the study consists of 18.535 students studying in 17 public secondary schools in Esenyurt, Istanbul. In this study, 394 students voluntarily participated in the study by using

easily accessible sampling method, one of the non-probabilistic sampling methods. Of the 394 high school students that make up the sample group, 140 (35.5%) are girls and 254 (64.5%) are boys. A scale consisting of three parts, namely the Personal Information Form, the School Attachment Scale and the School Climate Scale, was used to collect the research data. Personal Information Form: In the personal information form, the students participating in our research were asked information about their gender, education levels, types of school they attend and their year-end grade point averages. School Engagement Scale: "The School Attachment Scale for Children and Adolescents" developed by Hill and Werner (2006) and adapted into Turkish by Savi (2011) was used. School Climate Scale: The scale developed by Çalık and Kurt (2010) consists of 22 items and 3 sub-dimensions. Since the data showed normal distribution, parametric tests were made. The data were analyzed using independent sample t test, one-way analysis of variance (ANOVA), Pearson correlation and regression analysis.

## Results

A positive and significant relationship was found between secondary school students' perceptions of school climate and their level of school attachment ( $r = .237, p < .01$ ). Similarly, it is seen that there are positive and significant relationships between the school climate perceptions of secondary school students and their academic achievement scores ( $r = .293, p < .01$ ). In addition, it was found that there are positive significant relationships between the school attachment levels of secondary school students and their academic achievement ( $r = .138, p < .05$ ).

It is seen that students' perceptions of school climate significantly predict their school attachment level ( $p < .05$ ). It predicts 5.6% of students' perception of school climate and their level of school attachment ( $r = .237; r^2 = .056$ ). In other words, 5.6% of the total variance in school attachment levels explains students' perceptions of school climate. In other words, it can be said that students' perceptions of school climate positively affect their school attachment.

It is seen that students' perceptions of school climate significantly predict their academic achievement ( $p < .05$ ). It predicts 8.6% of students' perceptions of school climate, their academic achievement ( $r = .293; r^2 = .086$ ). In other words, 8.6% of the total variance in academic achievement levels is explained by students' perceptions of school climate. In other words, it can be said that students' perceptions of school climate positively affect their academic achievement.

It is seen that students' perceptions of school attachment significantly predicted their academic achievement ( $p < .05$ ). It predicts 1.9% of students' perception of school attachment, their academic achievement ( $r = .138; r^2 = .019$ ). In other words, students' perceptions of school attachment explain 1.9% of the total variance in academic achievement levels. In other words, it can be said that students' attachment to their school positively affects their academic achievement.

It was observed that students' perceptions of school climate and school attachment together predicted their academic achievement scores at a statistically significant level ( $F = 19.586, p < .01$ ). While perceptions of school climate alone explained approximately 8.5% of the total variance in the 1st stage, it was determined that they explained approximately 9% of the total variance together with the school attachment points in the 2nd stage. However, when the

school climate and school attachment are added to the model and analyzed together, it is seen that the effect of the school attachment variable on students' academic achievement is not significant. This result actually showed that school climate is an important variable including school attachment. As a result, the school climate, school attachment 5.6%; school climate, academic success 8.6%; It was found that school attachment predicts academic achievement positively and at low levels by 1.9%.

### **Discussion, Conclusion and Recommendations**

According to the result of our study, it was determined that there is a positive significant relationship between high school students' perceptions of school climate and their academic achievement, and that school climate positively affects academic achievement. According to this result, it can be said that when students' perception of school climate increases positively, their academic success also increases. In other words, the academic success of high school students who perceive the school climate positively is also high. Students who perceive the school climate as safe and healthy can improve their academic success positively.

Another finding of our study is that there is a positive relationship between students' school attachment and academic achievement, and school attachment positively affects their academic achievement. We can interpret this situation as students with high academic success have high levels of attachment to school, or students with high school attachment also have high academic success. One of the important findings of our study is that there is a positive correlation between high school students' perceptions of school climate and their attachment to school, and high school students' perceptions of school climate positively affect their school attachment. These findings support the view that a positive school climate has a positive effect on students' school attachment.

According to the last finding obtained from the study, when high school students' perceptions of school climate and their school attachment are analyzed together, students' school attachment does not affect their academic success. Although there is a low level of positive correlation between students' attachment to school and their academic achievement, their attachment to school positively affects their academic achievement, even though it is still low. In fact, this finding shows us how important and inclusive the school climate is for the school in general and for the students in particular. Considering all these, we can state that a positive school climate can have a positive effect on students' attachment to the school and their academic success. In this context, qualitative studies can be conducted to examine students' perceptions of the school climate and their attachment to school in depth, and different variables can be examined to determine the leading factors affecting students' academic achievement.



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Farklı Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Okul İklimi Algıları ile Okula Bağlılıkları ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi\*

**Bahadır Pehlivan**  
**Mustafa Özgenel**

### Özet

Bu araştırmada, farklı türdeki ortaöğretim kurumlarında bulunan öğrencilerin okul iklimi algıları ile okula bağlılıkları ve akademik başarıları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi ile İstanbul ili Esenyurt ilçesinde çeşitli ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören 254 erkek 140 kız öğrenci olmak üzere toplam 394 lise öğrencisi oluşturmaktadır. Öğrencilere 3 ayrı bölümden oluşan "Kişisel Bilgi Formu", Çocuk ve Ergenler için Okula Bağlanma Ölçeği" ve "Okul İklimi Ölçeği" uygulanmıştır. Elde edilen nicel veriler bilgisayar ortamında SPSS programında analiz edilmiştir. Araştırmada lise öğrencilerinin okul iklimi algıları, okula bağlılıkları ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenebilmesi amacıyla korelasyon analizi ile basit ve çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerinin okul iklimi algıları, okula bağlılık düzeyleri ve akademik başarıları arasında olumlu yönde ilişki saptanmıştır. Araştırmada okul ikliminin okula bağlanmayı ve akademik başarıyı, okula bağlanmanın da akademik başarıyı düşük düzeyde olumlu yönde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak okul iklimi ile okula bağlanma birlikte modelde analiz edildiğinde, okula bağlanma değişkeni öğrencilerin akademik başarıları üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir. Bu durumda okul iklimi, öğrencilerin okula bağlılıklarını ve akademik başarılarını da kapsayan bir değişken olabilir.

**Anahtar Kelimeler:** DOI : 10.29329/tayjournal.2020.488.03 **Makale türü**

Okul iklimi, okula bağlılık, akademik başarı **Yükleme** : 15/03/2020 **Araştırma Makalesi**

**Düzeltilme** : 09/05/2020

**Kabul** : 29/06/2020

**Yayınlama** : 15/12/2020

**Corresponding Author:** Bahadır Pehlivan, Okul Müdürü, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Yüksek Lisans Öğrencisi, Türkiye, bahadirpehlivan29@gmail.com, 0000-0001-7819-1044

Mustafa Özgenel, Dr., İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Türkiye, mustafa.ozgenel@izu.edu.tr, 0000-0002-7276-4865

\*Bu makale, Bahadır Pehlivan'ın Dr. Mustafa Özgenel danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

\*\*Bu çalışmanın bir bölümü, İZU Lisansüstü Sosyal Bilimler Öğrenci Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

**Cite this article as:** Pehlivan, B. & Özgenel, M. (2020). Farklı ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin okul iklimi algıları ile okula bağlılıkları ve akademik başarıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *TAY Journal*, 4(2), 152-166.

## Giriş

Günümüzde okullar, birey üzerinde yalnızca bilişsel kabiliyetleri arttırdıkları için değil, bunun yanında bireyin sosyal, duyuşsal ve fiziksel gelişimine de aracılık ettikleri için odak noktadadır. Birçok öğrenci okulda yapılan sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlere katılır. Öğrencinin arkadaş çevresi de bu etkinliklerde yer alır ve bu sayede ilişkileri gelişir. Öğrenci aynı zamanda öğretmenleriyle de ders dışında bu etkinlikler sayesinde onları tanıma imkânı bulur. Bu sayede öğrencinin okul ile bağı artar (Willms, 2003), okula, öğretmenlerine ve arkadaşlarına yönelik bir bağ geliştirir. Öğrencilerde oluşan bu bağlılık, derslerden sıkılması ve buna bağlı olarak başarısızlığa uğraması, arkadaşları ile yaşadığı problemler ve okula yabancılaşması gibi olumsuz durumların önlenmesi açısından önemli görülmektedir (Çengel, Totan ve Çöğmen, 2017). Örneğin, Tinto (1975) bireyin eğitimle ilgili hedefleri ile okul bağlılığı arasında olumlu bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Başka bir fiadeyle, LeCroy ve Krysik'e (2008) göre öğrencilerin okula yönelik bağlılık duygusu hissetmesi öğrenciler üzerinde birçok olumlu sonucun oluşmasına neden olabilmektedir. Örneğin, okula bağlılık, öğrencilerin akademik başarıları üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir (Covell, 2010; Thomson, 2005).

Okula bağlılık, öğrencilerin okuldan sağladığı fayda, öğretim faaliyetlerine ilişkin olumlu algısı ve kendini okula ait hissetmesidir. Öğrencinin okula bağlılığı güçlüyse yakın çevresine olan duygusal bağı da kuvvetlenir, başarısı artar, güven duygusu gelişir, sosyalleşir. Bağlılık zayıf ise suça bulaşma olasılıkları artar (Yıldız ve Kutlu, 2015). Genel olarak değerlendirildiğinde okula bağlılık duygusunu güçlü olan öğrencilerin akademik yönden başarıya ulaştıkları, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerde etkin görev aldıkları, okula devam zorluğu çekmedikleri ve sosyal yaşama daha kolay ayak uydurabildikleri görülmektedir. Başka bir yönden öğrencilerin başarı düzeylerinin düşük olması ise beraberinde okula yabancılaşma, toplumsallaşamama gibi olumsuz sonuçları ortaya çıkarır. Bu durum öğrencilerin okuldaki eğitimlerini değersiz hissetmesine neden olmakla birlikte, öğrenci için okulun olumsuz değerlendirilmesine neden olmaktadır (Turgut, 2015: 88). Literatürde okula bağlılık bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere 3 boyut ele alınmakta ve okula bağlılığın çok yönlü bir yapı olarak incelenmesi gerektiğinden bahsedilmektedir (Furlong ve diğerleri, 2003). Wang ve Holcombe (2010), davranışsal bağlılığı, okul katılımı ya da okul etkinliklerine katılım; duyuşsal bağlılığı, okul ile özdeşleşme; bilişsel bağlılığı ise kendini ayarlama stratejilerinin kullanımı olarak tanımlamıştır.

Güvenli okul eğitim ve öğretimin kaygıdan, korkudan ve şiddetten arındırılmış, saygı ve anlayış çerçevesinde gerçekleştirilebileceği yerdir. Bu ortam öğrenci için itina ve kabul duygusunun oluştuğu iklim yaratır. Güven sağlayan okul; her türlü kötü ve olumsuz davranış içeren zihniyetten uzaklaşmış, öğrenciyi destekleyen ve sosyal tertibi aşıl原因an uygulama yeridir (Mabie, 2003). Okul iklimi, okul güvenliğiyle bağlantılı şekilde tanımlanmaktadır. Freiberg (2003) okul iklimini güvenlik hissi ile okul genişliği olarak tanımlarken, Marshall (2008) öğretmenlerin ve öğrencilerin güven ve saygı algısı olarak tanımlamışlardır. Örgüt iklimi, bir yandan bireylerin davranışları üzerinde etkin olmasını sağlayan koşulların bütünü diğer yandan bireylerin farklı durumlara karşı gösterdikleri tepkiler olarak tanımlanmıştır (Buluç, 2013). Okul iklimi, çalışanların davranışlarını etkileyerek şekillenmesine olanak sağlayan ve okulları birbirinden ayırt eden özellikler içerir. Okul iklimi, örgütün içi özelliklerini belirleyici yapısını oluşturmaktadır ve okulun bireysel kişiliği olarak kabul edilir (Çelik, 2012: 55). Özgenel'in

(2020) yaptığı araştırmada olumlu okul iklimi, okul etkililiğinin önemli bir öncül faktörüdür. Bununla birlikte, okul iklimi öğrencilerin akademik başarılarına olumlu katkı sağlar. Ayrıca etkili bir okul iklimi okul içerisinde oluşabilecek sorunlu durumlar ve davranışlar karşısında önleyici etkiye sahiptir (Wang ve Degol, 2016). Örneğin, olumlu bir okul iklimi, öğrencilerin mutluluklarına (Özgenel ve Çetiner, 2019), motivasyonlarına (Zehir ve Özgenel, 2019) ve bağlılık duygusundaki gelişimlerine olumlu yansır ve özellikle devamsızlık sorununda önemli bir etkidir (Eck, Johnson, Bettencourt ve Johnson, 2017). Olumlu ve etkili bir okul iklimi öğrenciler genelinde etkin bir öğrenme ortamı oluşturmaktadır. Bu durum öğrencilerin akademik verilerine olumlu yansımaktadır. Bununla birlikte öğretmenler de yüksek oranda iş doyumunu yaşamaktadır. Sağlıklı bir okul iklimi öğrenci akademik verilerinin yanında öğretmen içgüdüsüne de olumlu bir faktördür (Macneil, Prater ve Bucsh, 2009: 75). Diğer yandan sağlıklı bir okul ikliminde okul çalışanlarının çalışma istekleri düşmektedir. Buna bağlı olarak okul içi iletişim bütünüyle olumsuz etkilenmektedir. (Çalık ve Kurt, 2010: 168). Bu bilgiler ışığında okul ikliminin, öğrencinin akademik başarısını olumlu yönde etkilediğini ve sağlıklı bir okul iklimi ile ortaöğretim öğrencilerinin okula hissettikleri bağlılık duygusu üzerinde doğrudan etkisi olabileceğini belirtebiliriz. Dolayısıyla, bu çalışmada “Farklı ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları okul iklimi ile okula bağlılıkları ve akademik başarıları arasında bir ilişki var mıdır?” araştırma probleminin cevabı aranmış ve farklı türdeki ortaöğretim kurumlarındaki öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları okul iklimi ile okula bağlılıkları ve akademik başarıları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın temel amacına uygun olarak oluşturulan alt amaçlar ise şu şekildedir:

- ✓ Farklı türdeki ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları okul iklimi ile okula bağlılıkları ve akademik başarıları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- ✓ Farklı türdeki ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları okul iklimi, okula bağlılıklarını yordamakta mıdır?
- ✓ Farklı türdeki ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları okul iklimi, akademik başarılarını yordamakta mıdır?
- ✓ Farklı türdeki ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin okula bağlılıkları, akademik başarılarını yordamakta mıdır?
- ✓ Farklı türdeki ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları okul iklimi ile okula bağlılıkları birlikte, akademik başarılarını yordamakta mıdır?

## Yöntem

### Araştırma Modeli

Bu araştırma, farklı türdeki liselerde öğrenim gören öğrencilerin okul iklimi algıları ile okula bağlılıkları ve akademik başarıları arasındaki ilişkisini belirlemeyi amaçlayan bir araştırmadır. Bu sebeple araştırma, belli bir evrenden onu temsil eden örneklem grubundan belirli bir konuda bilgi elde etmek için yapılmıştır. Bu şekilde yapılan araştırmalar ilişki tarama türü olarak isimlendirilmektedir. İlişkisel tarama modelleri, durumlar, olgular ve olaylar arasındaki ilişki ve bağlantıları inceleyen araştırma türleridir. İlişkisel taramalar neticesinde



elde edilen bulguların değerlendirilmesi sonucu değişkenler arasında tespit edilen ilişkiler, araştırmacıların konuyla ilgili olarak tahminlerde bulunmasını sağlar (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2015).

### Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini, İstanbul ili Esenyurt ilçesi genelinde 17 kamu ortaöğretim okulunda öğrenim gören 18.535 (esenyurt.meb.gov.tr, 2019) öğrenci oluşturmaktadır. Bu çalışmada, olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi, maddiyat, işgücü ve zaman kaybının önlenmesi açısından meydana çıkabilecek sınırlılıklar sebebiyle örneklemin uygulaması ve ulaşılmasının kolay birimlerden belirlenmesidir (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2015). Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında %95 güven seviyesi ve %5 hata oranı kriter olarak belirlenmiş, 18.535 öğrenciden oluşan evren için 377 örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu görülmüştür. Esenyurt ilçesinde kamuya ait farklı lise türlerindeki okullara 400 adet ölçek dağıtılmıştır. Toplanan 400 ölçekten hatalı ve eksik olarak belirlenen 6 ölçek veri girişinde elenmiştir. Geriye kalan toplam 394 ölçek değerlendirmeye alınarak, 394 lise öğrencisi örnekleme oluşturmuş ve evreni temsil edecek büyüklükte olduğuna karar verilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilere ilişkin bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Araştırmaya katılan lise öğrencilerine ilişkin istatistikler

Özellik	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Erkek	140	35.5
	Kadın	254	64.5
Sınıflar	9.sınıf	77	19.5
	10. sınıf	104	26.4
	11.sınıf	138	35.0
	12.sınıf	75	19.0
Okul Türü	İmam Hatip Lisesi (İHL)	152	38.6
	Mesleki ve Teknik Lise (MTL)	81	20.6
	Anadolu Lisesi (AL)	74	18.8
	Sosyal Bilimler ve Fen Lisesi (SB-FL)	87	22.1
Toplam		394	100,0

Tablo 1’de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan 394 lise öğrencisinin 140’ı (%35.5) kız, 254’ü (%64.5) erkektir. Sınıf düzeyleri açısından 77’si (%19.5) 9. sınıf, 104’ü (%26.4) 10. sınıf, 138’i (%35.0) 11. sınıf, 75’i (%19.0) 12. sınıf öğrencisidir. Okul türü olarak incelediğimizde 152’si (%38.6) imam hatip lisesi, 81’i (%20.6) mesleki teknik Anadolu lisesi, 74’ü (%18.8) Anadolu lisesi ve 87’si (%22.1) ise sosyal ve fen lisesi öğrencisidir.

### Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında Kişisel Bilgiler Formu, Okula Bağlılık Ölçeği (OBÖ) ve Okul İklimi Ölçeği (OİÖ) olmak üzere toplam üç bölümden oluşan bir ölçek kullanılmıştır.

*Kişisel Bilgiler Formu:* Kişisel bilgiler formunda araştırmamıza katılan öğrencilere cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, okuduğu okul türleri ve öğrencilerin yıl sonu not ortalamaları ile ilgili bilgiler sorulmuştur.

*Okula Bağlılık Ölçeği:* Hill ve Werner (2006) tarafından geliştirilen ve Savi (2011) tarafından Türkçe’ye uyarlanan “Çocuk ve Ergenler için Okula Bağlanma Ölçeği (OBÖ)”

kullanılmıştır. Beşli likert olan ölçek; okula bağlanma, öğretmene bağlanma ve arkadaşla bağlanma olmak üzere üç alt boyuta sahiptir. Ölçek toplamda 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin uyarılma çalışmasında iç tutarlılık katsayısı “okula bağlanma” alt boyutu için .82, “öğretmene bağlanma” alt boyutu için .74, “arkadaşa bağlanma” alt boyutu için .71 ve “tüm ölçek” için ise .84 olarak hesaplanmıştır. Güvenirlilik katsayısı ise .85 olarak bulunmuştur. Birey okuduğu ifadenin ne derece uygun olduğunu belirtmek için; “1- Kesinlikle Evet, 2- Evet, 3- Olabilir, 4- Hayır, 5- Kesinlikle Hayır” şeklindeki seçeneklerden birini işaretlemektedir. Bu araştırmada ölçeğin genel iç tutarlılık katsayısı 0.89 olarak hesaplanmıştır.

*Okul İklimi Ölçeği:* Çalık ve Kurt (2010) tarafından geliştirilen ölçek toplam 22 madde ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları destekleyici öğretmen davranışları, başarı odaklılık ve güvenli öğrenme ortamı ve olumlu akran etkileşimidir. OİÖ'nin genel ve alt ölçekleri için hesaplanan iç tutarlılık (Cronbach alfa) katsayıları .77 ile .81 arasındadır Çalık ve Kurt (2010). Ölçeğin tümü için ise hesaplanan iç tutarlılık Cronbach alpha güvenirlilik katsayısı 0.81 olarak bulunmuştur. Ölçek 5'li likert olup sıralaması “Hiçbir Zaman, Nadiren, Ara Sıra, Çoğunlukla, Her Zaman” olarak sıralanmıştır. Bu araştırma için ise genel iç tutarlılık katsayısı 0.82 olarak hesaplanmıştır.

### Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan ölçekler vasıtasıyla toplanan veriler bilgisayar ortamında Excel tabloları şekline dönüştürülerek elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak frekanslar, ortalamalar ve standart sapmalar hesaplanmış, her iki ölçeğin arasındaki ilişki ve değişkenler arasındaki anlamlı farklılıkların hangi tür analizlerle yapılacağına yönelik karar vermek amacıyla dağılımların normalliğinin hesaplanması için Basıklık (Skewness) ve Çarpıklık (Kurtosis) testleri yapılmıştır.

Tablo 2. Basıklık (skewness) ve çarpıklık (kurtosis) testi sonuçları

Puanlar	N	$\bar{x}$	SS	Skewness		Kurtosis	
				Değer	Std	Değer	Std
Akademik Başarı	394	3.91	1,02	-.467	.123	-.967	.245
Okula Bağlılık	394	3.40	0.72	-.296	.123	-.234	.245
Okul İklimi	394	3.10	0.62	-.320	.123	-.065	.245

Tablo 2'de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan ortaöğretim öğrencilerinin akademik başarı, okula bağlılık ve okul iklimi ölçeklerine ait puanların normal dağılım gösterip göstermediğine yönelik yapılan normallik testi sonucuna göre basıklık (Skewness) ve çarpıklık (Kurtosis) değerlerinin -/+1 içinde olduğu görülmektedir. Basıklık ve çarpıklık değerleri -/+1 içinde kaldığında, dağılımın normal olduğu kabul edilir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012: 41). Ölçeklerin toplam puanları basıklık (Skewness) ve çarpıklık (Kurtosis) değerleri -/+1 içinde olduğundan verilerimiz normal dağılım göstermektedir ( $p < .05$ ). Dağılımların normal olduğunun görülmesi üzerine Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

### Araştırmanın Etik İzinleri

Yapılan bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü

olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

### Bulgular

Öğrencilerin okul iklimi algıları ile okula bağlılık düzeyleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkiler Tablo 3’te yer almaktadır.

Tablo 3. Ortaöğretim öğrencilerinin akademik başarı, okul iklimi algıları ile okula bağlılık düzeyleri arasındaki korelasyon testi

		Akademik Başarı	Okula Bağlanma	Okul İklimi
Akademik Başarı	r	1		
	p			
	N	394		
Okula Bağlanma	r	,138**	1	
	p	,006		
	N	394	394	
Okul İklimi	r	,293**	,237**	1
	p	,000	,000	
	N	394	394	394

\*\* $p < .01$

Tablo 3’te görüldüğü üzere ortaöğretim öğrencilerinin okul iklimi algıları ile okula bağlılık düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur ( $r=.237$ ,  $p<.01$ ). Benzer şekilde ortaöğretim öğrencilerinin okul iklimi algıları ile akademik başarıları puanları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir ( $r=.293$ ,  $p<.01$ ). Ayrıca ortaöğretim öğrencilerinin okula bağlılık düzeyleri ile akademik başarıları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur ( $r=.138$ ,  $p<.05$ ).

Tablo 4’te öğrencilerin okul iklimi algılarının okula bağlılıklarını yordayıp yordamadığını ortaya koymak için yapılmış basit regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4. Ortaöğretim öğrencilerinin okul iklimi algılarının, okula bağlılıklarını düzeylerinin yordama düzeyine ilişkin basit regresyon analiz sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	Std. Hata	( $\beta$ )	t	p	R	R <sup>2</sup>	F	p
Sabit	Okula	.560	.179		14.315	.000	.237	.056	23.293	.000
Okul İklimi	Bağlanma	.273	.057	.237	4.826	.000				

Tablo 4’te verilen bulgular incelendiğinde öğrencilerin okul iklimi algılarının, okula bağlılık düzeylerini anlamlı bir şekilde yordadığı görülmektedir ( $p<.05$ ). Öğrencilerin okul iklimi algılarının, okula bağlılık düzeylerin %5.6’ sını yordamaktadır ( $r=.237$ ;  $r^2=.056$ ). Başka bir anlatımla okula bağlılık düzeylerindeki toplam varyansın %5.6’sını öğrencilerin okul iklimi algıları açıklamaktadır.

Tablo 5’te öğrencilerin okul iklimi algılarının akademik başarılarını yordayıp yordamadığını ortaya koymak için yapılmış basit regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 5. Ortaöğretim öğrencilerinin okul iklimi algılarının, akademik başarı düzeylerini yordama düzeyine ilişkin basit regresyon analizi sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	Std. Hata	( $\beta$ )	t	p	R	R <sup>2</sup>	F	p
-------------------	------------------	---	-----------	-------------	---	---	---	----------------	---	---

Sabit	Akademik	.425	249		9.735	.000				
Okul İklimi	Başarı	.478	079	.293	6.079	.000	.293	.086	36.948	.000

Tablo 5'te verilen bulgular incelendiğinde öğrencilerin okul iklimi algılarının, akademik başarı düzeylerini anlamlı bir şekilde yordadığı görülmektedir ( $p<.05$ ). Öğrencilerin okul iklimi algılarının, akademik başarı düzeylerin %8.6' sını yordamaktadır ( $r=.293$ ;  $r^2=.086$ ). Başka bir anlatımla akademik başarı düzeylerindeki toplam varyansın %8.6'sını öğrencilerin okul iklimi algıları açıklamaktadır.

Tablo 6'da öğrencilerin okula bağlılıklarının akademik başarılarını yordayıp yordamadığını ortaya koymak için yapılmış basit regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 6. Ortaöğretim öğrencilerinin okul bağlılıklarının, akademik başarı düzeylerini yordama düzeyine ilişkin basit regresyon analizi sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	Std. Hata	( $\beta$ )	t	p	R	R <sup>2</sup>	F	p
Sabit	Akademik	.245	.246	.	13.164	.000				
Okula Bağlılık	Başarı	.195	.071	.138	2.752	.000	.138	.019	7.575	.006

Tablo 6'da verilen bulgular incelendiğinde öğrencilerin okula bağlılıklarının, akademik başarı düzeylerini anlamlı bir şekilde yordadığı görülmektedir ( $p<.05$ ). Öğrencilerin okula bağlılıkları, akademik başarı düzeylerinin %1.9'unu yordamaktadır ( $r=.138$ ;  $r^2=.019$ ). Öğrencilerin akademik başarılarındaki toplam varyansın %1,9' unu öğrencilerin okula bağlılık algıları açıklamaktadır. Diğer bir ifadeyle öğrencilerin okula bağlılıkları, akademik başarılarını olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Tablo 7'de öğrencilerin okul iklimi algıları ile okula bağlılıklarının birlikte, akademik başarılarını yordayıp yordamadığını ortaya koymak için yapılmış olan çoklu regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 7. Ortaöğretim öğrencilerinin okul iklimi algıları ile okula bağlılıklarının birlikte, akademik başarılarını yordama düzeyine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı değişken	B	Sh.	$\beta$	t	p	R	R <sup>2</sup>	F	p
Sabit	Akademik	2,163	,307		7,048	,000				
Okul İklimi	Başarı	,450	,081	,276	5,569	,000	,302	<b>,091</b>	19,586	,000
Okula Bağlılık		,102	,070	,072	1,455	<b>,146</b>				

Tablo 7'de görüldüğü üzere öğrencilerin okul iklimi algıları ile okula bağlılıkları birlikte, akademik başarı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı görülmüştür ( $F=19.586$ ,  $p<.01$ ). Okul iklimi algıları puanları 1. aşamada tek başına toplam varyansın yaklaşık %8,5'ni açıklarken 2. aşamada okula bağlılık puanları ile beraber toplam varyansın yaklaşık %9'unu açıkladığı saptanmıştır. Ancak okul iklimi, okula bağlanma ile birlikte modele eklenip analiz edildiğinde, okula bağlanma değişkeni öğrencilerin akademik başarıları üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir. Sonuç olarak, okul ikliminin, okula bağlılığı %5.6; okul ikliminin, akademik başarıyı %8.6; okula bağlılığın, akademik başarıyı %1.9 oranında pozitif yönde ve düşük düzeylerde yordadığı bulgularına ulaşılmıştır.

## Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Araştırmadan elde edilen sonuca göre lise öğrencilerinin okul iklimi algıları ile akademik başarıları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu ve okul ikliminin akademik başarıyı olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuca göre öğrencilerin okul iklimi algıları olumlu bir şekilde arttığında akademik başarılarının da arttığı söylenebilir. Nitekim, Hoy ve Miskel (2012) okul ikliminde bahsederken okuldaki tüm bireyler tarafından algılanan ve bütün fertlerin davranışlarına etkileyen bütüncül bir özellik şeklinde ifade edilmiştir. Buna göre okuldaki genel atmosferden memnun olan akademik başarılarının da yüksek olabileceği şeklinde yorumda bulunabiliriz. Bu görüşü destekler nitelikte Hoy ve Miskel (2012) okul örgüt yapısının etkinleştirilmesinin ve örgüt yapısının düzenli şekilde işleminin öğrenci başarısı üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde MacNeil, Prater ve Busch (2009) yaptıkları araştırmada öğrencilerin sağlıklı işleyen bir örgüt yapısı içindeki okullarda daha yüksek notlar aldığını, akademik olarak daha başarılı olduklarını ortaya koymaktadır. Ayrıca, Cornell, Shukla ve Konold (2016) ortaokul ve lise öğrencileri ile yaptıkları bir araştırmada düzenli, sistemli, öğrenci desteği ile karakterize edilen yetkin bir okul ortamının öğrencilerin akademik başarıları üzerinde pozitif etkisinin olduğu şeklindedir. Araştırma bulgularımızı bu açıdan ele aldığımızda alan yazındaki bulgularla benzer olduğunu belirtebiliriz. Diğer bir ifadeyle okul iklimini olumlu algılayan lise öğrencilerinin akademik başarıları da yüksektir. Okul ikliminin güvenli ve sağlıklı algılayan öğrenciler akademik başarılarını olumlu yönde yükseltebilmektedir.

Araştırmanın bir diğer bulgusu öğrencilerin okula bağlılıkları ile akademik başarıları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve okula bağlılığın akademik başarıları olumlu yönde etkilediği şeklindedir. Nitekim Lynch, Lerner ve Leventhal (2013: 17) lise öğrencileri ile yaptıkları çalışmada lise öğrencilerinin benzer düzeyde akademik başarı ve okul katılımı gösteren akranları seçme eğiliminde olduğunu ve akademik başarıları yüksek öğrencilerin de okul katılımlarının yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Elde ettiğimiz bulgular bu görüşü destekler niteliktedir. Bu durumu okula bağlılıkları yüksek olan öğrencilerin akademik başarılarının da yüksek olabileceği söylenebilir.

Araştırmanın önemli bulgularından biri de lise öğrencilerinin okul iklimi algıları ile okula bağlılıkları arasında pozitif ilişkili olduğu ve lise öğrencilerinin okul iklimi algıları, okula bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir. Thapa, Cohen, Guffey ve Higgins-D'Alessandro'a (2013) göre okul iklimi, akademik başarıyı ve sosyal gelişimi kolaylaştırabilen öğrencinin okula katılımı üzerinde önemli bir etki olarak kabul edilmektedir. Özgenel, Çalışkan Yılmaz ve Baydar'ın (2018) yaptığı araştırma sonucuna göre olumlu okul iklimi, ortaokul öğrencilerinin okula bağlılıklarını önemli ölçüde etkilemektedir. Konold, Cornell, Shukla ve Huang (2017: 1293) lise öğrencileri ile yapmış oldukları bir araştırmada etkin disiplin yapısı, destekleyici öğretmen-öğrenci ilişkileri ve öğrenciler için akademik beklentilerle karakterize edilen olumlu bir okul ortamını, daha yüksek düzeyde öğrenci katılımını ve daha düşük akran saldırganlığı ile ilişkilendirilmiştir. Olumlu okul iklimi sadece öğrencilerin okula bağlılıklarını etkilememektedir. Örneğin, benzer şekilde olumlu bir iklimde destekleyici müdür davranışları ile samimi ve işbirlikçi öğretmen davranışları öğretmenlerin okula bağlılıklarını artırmaktadır (Özgenel, 2019). Bu bulgular olumlu bir okul ikliminin öğrencilerin okula bağlılıkları üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Ancak özellikle Özgenel, Çalışkan Yılmaz ve Baydar'ın (2018) ortaokul öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada okul iklimi, öğrencilerin

okula bağlılıklarını önemli ölçüde etkilerken; bu oran lise öğrencileri için geçerli değildir. Başka bir ifadeyle lise öğrencilerinin algıladıkları okul iklimi algıları, okula bağlılıklarını ortaokul öğrencilerine göre daha az etkilemektedir. Bunun temel nedeni lise okul türlerinden kaynaklanıyor olabilir.

Araştırmadan elde edilen son bulguya göre lise öğrencilerinin okul iklimi algıları ile okula bağlılıkları birlikte analiz edildiğinde öğrencilerin akademik başarılarını etkilemektedir. Ancak okul iklimi, okula bağlanma ile birlikte modele eklenip analiz edildiğinde, okula bağlanma değişkeni öğrencilerin akademik başarıları üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir. Bu sonuç aslında okul ikliminin okula bağlılığı da kapsayan önemli bir değişken olduğunun göstermiştir. Arastaman (2006) ile Hopson ve Lee'nin (2011) çalışmalarında bulgularımızı destekler nitelikte sonuçlar saptamışlardır. Aslında bu bulgu bize okul ikliminin, genel olarak okul, özel olarak da öğrenciler için ne kadar önemli ve kapsayıcı bir faktör olduğuna işaret etmektedir. Tüm bunlar göz önüne alındığında olumlu bir okul ikliminin öğrencilerin okula bağlılıkları ve akademik başarıları üzerinde pozitif bir etki oluşturabileceğini ifade edebiliriz. Bu bağlamda öğrencilerin okul iklimi ve okula bağlılıklarına ilişkin algılarını derinlemesine incelemek adına nitel araştırmalar yapılabilir ve öğrencilerin akademik başarılarını etkileyen öncül faktörleri belirlemek için farklı değişkenler incelenebilir.

### Kaynakça

- Arastaman, G. (2006). *Ankara ili lise birinci sınıf öğrencilerinin okula bağlılık durumlarına ilişkin öğrenci, öğretmen ve yöneticilerin görüşleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Buluç, B. (2013). Örgüt kültürü ve iklimi. S. Özdemir (Ed.), *Eğitim yönetiminde kuram ve uygulama* içinde (s. 101-128). Ankara: Pegem Yayıncılık
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, K. E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2015). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Cornell, D., Shukla, K. ve Konold, T. R. (2016). Authoritative school climate and student academic engagement, grades, and aspirations in middle and high schools. *Area Open* 2(2),1-18.
- Covell, K. (2010). School engagement and rights-respecting schools. *Cambridge Journal of Education*, 40(1), 39-51.
- Çalık, T. ve Kurt, T. (2010). Okul iklimi ölçeğinin (OIÖ) geliştirilmesi. *Eğitim ve Bilim*, 35(157), 167-180.
- Çelik, V. (2012). *Okul yönetimi ve kültürü*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Çengel, M., Totan, T., Çoğmen, S. (2017). Okula bağlılık ölçeğinin Türkçeye uyarlanması. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(4), 1820-1837.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Pegem.
- Eck, K. V., Johnson, S. R., Bettencourt, A. & Johnson, S. L. (2017). How school climate relates to chronic absence: a multi-level latent profile analysis. *Journal of School Psychology*, 6, 89-102.
- Esenyurt İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü (2019). *Personel istatistikleri*. <http://esenyurt.meb.gov.tr/>
- Freiberg, H. J., & Stein, T. A. (2003). Measuring, improving and sustaining healthy learning environments. In H. J. Freiberg (Ed.), *School climate: Measuring, improving, and sustaining healthy learning environments* (p. 11-29). New York: Routledge Falmer.
- Furlong, M. J., Whipple, A. D., Jean, G. S., Simental, J., Soliz, A., & Punthuna, S. (2003). Multiple contexts of school engagement: Moving toward a unifying framework for educational research and practice. *The California School Psychologist*, 8(1), 99-113.
- Hill, L. G. & Werner, N. E. (2006). Affiliative motivation, school attachment, and aggression in school. *Psychology in The Schools*, 43(2), 231-246.
- Hopson, L. M. ve Lee, E. (2011). Mitigating the effect of family poverty on academic and behavioral outcomes: The role of school climate in middle and high school. *Children and Youth Services Review*, 33: 2221-2229.
- Hoy, W. K. ve Miskel, C. G. (2012). *Educational administration theory, research, and practice (9<sup>th</sup> Edition)*. New York: Mc Graw Hill.
- Konold, T., Cornell, D., Shukla, K., & Huang, F. (2017). Racial/ethnic differences in perceptions of school climate and its association with student engagement and peer aggression. *Journal of Youth and Adolescence*, 46(6), 1289-1303.
- LeCroy, C. W. & Krysik, J. (2008). Predictors of academic achievement and school attachment among hispanic adolescents. *Children and Schools*, 30, 197-210
- Lynch, A. D., Lerner, R. M., & Leventhal, T. (2013). Adolescent academic achievement and school engagement: an examination of the role of school-wide peer culture. *Youth Adolescence* 42, 6-19
- Mabie, G. E. (2003). Making schools safe for the 21st Century: An interview with Ronald D. Stephens. *The Educational Forum*, 67(2), 156-162
- MacNeil, A. J., Prater, D. L., & Busch, S. (2009) The effects of school culture and climate on student achievement. *International Journal of Leadership in Education*, 12(1), 73-84
- Marshall, M. L. (2004). Examining school climate: Defining factors and educational influences [white paper, electronic version]. Retrieved from Georgia State University Center for School Safety, School Climate and Classroom Management website: <http://education.gsu.edu/schoolsafety>.
- Özgenel, M. (2020). An organizational factor predicting school effectiveness: School climate. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 7(1), 38-50.
- Özgenel, M. ve Çetiner, R. (2019). Okul ikliminin öğrencilerin mutluluğuna etkisi V. *Uluslararası TURKCESS Eğitim ve Sosyal Bilimler Kongresi* içinde (s. 45-46), İstanbul.

- Özgenel, M. ve Yayık, D. (2019). Okul müdürlerinin etik liderlik özellikleri ile okul iklimi ve öğretmenlerin okula bağlılıkları arasındaki ilişkiler örüntüsü. *VI. Uluslararası Eğitim ve Sosyal Bilimlerde Akademik Çalışmalar Sempozyumu* içinde (s. 45-46), Ankara, Türkiye.
- Özgenel, M., Çalışkan Yılmaz, F. & Baydar, F. (2018). School climate as a predictor of secondary school students' school attachment. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, (78), 87-116.
- Savi, F. (2011). Çocuk ve ergenler için okula bağlanma ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *İlköğretim Online*, 10(1), 1-11
- Thapa, A. S., Cohen, J., Guffey, S., & Higgins-D'Alessandro, A. (2013). A review of school climate research. *Review of Educational Research*, 83, 357-385.
- Thomson, S. (2005). Engaging students with school life. *Youth Studies Australia*, 24(1), 10.
- Tinto, V. (1975). Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research. *Review of Educational Research*, 45(1), 89-125.
- Turgut, Ö. (2015). *Ergenlerin psikolojik sağlamlık düzeylerinin, önemli yaşam olayları, algılanan sosyal destek ve okul bağlılığı açısından incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Wang, M. T., & Holcombe, R. (2010). Adolescents' perceptions of school environment, engagement, and academic achievement in middle school. *American Educational Research Journal*, 47(3), 633-662.
- Wang, M.T., & Degol, J. L. (2016). School climate: A review of the construct, measurement, and impact on student outcomes. *Educational Psychology Review*, 28, 315-352.
- Willms, J. D. (2003). *Student engagement at school: A sense of belonging and participation*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Yıldız, M. A. ve Kutlu, M. (2015). Erinlerde okula bağlanmanın yordayıcısı olarak sosyal kaygı ve depresif belirtilerin incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(31): 332-345.
- Zehir, F. ve Özgenel, M. (2019). Öğrencilerin algıladığı okul ikliminin öğrencilerin okul motivasyonlarına etkisi. *V. Uluslararası TURKCESS Eğitim ve Sosyal Bilimler Kongresi* içinde (s. 47-48), İstanbul.





# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Investigation of Fluent Reading Skills of Students in Multigrade Class According to Different Variables

Alpaslan GÖZLER

Rabia ASAL

### Abstract

The purpose of this research is to determine the fluent reading levels of primary school students studying in multigrade class and to examine them according to different variables. Within the framework of this general purpose, the problem sentence of the research is "Is there a difference between the fluent reading skills of primary school students according to gender and the status of helping families in reading activities?" constitutes the question. This study was carried out in 2 multigrade class schools in the central districts of Kayseri. First classes are not included in the study by using purposeful and appropriate sampling method. In the research, it was carried out with a total of 42 students who reached literacy level. After determining the general reading levels of students, t-test analysis was conducted for independent groups in order to determine the situations of fluent reading skills such as gender and helping family variables. As a result of the study, it was observed that there was no significant difference between the groups in terms of the total number of words read (TOKS), the number of words read correctly (DOKS) and the correct reading percentages (DOY) among the school students of the multigrade class. In addition, it is seen that there is no significant difference in terms of the number of words read correctly and the number of words read correctly, while there is a significant difference in terms of correct reading percentage according to the help of the students. It was determined that students who were helped in their families had a higher reading percentage than students who were not helped.

Keywords:	DOI	Article Type
Multigrade class, reading, fluent reading	Received	Research Article
	Revised	
	Accepted	
	Published	

**Corresponding Author:** Alpaslan GÖZLER, Dr. Lecturer, Erciyes University, Turkey, e-mail: agozler@erciyes.edu.tr, ORCID ID:0000-0002-0543-4524

Rabia ASAL, Research Assistant, Erciyes University, Turkey, e-mail: rabiaasal@erciyes.edu.tr, ORCID ID:0000-0003-1371-6203

**Cite this article as:** Gözler, A. & Asal, R. (2020). Investigation of fluent reading skills of students in multigrade class according to different variables. *TAY Journal*, 4(2), 167-178.

## Extended Summary

### Introduction

Three elements are very important in fluent reading. These are correct reading, speed of reading and prosodic harmony. Providing fluent reading also goes through these ways (Mathson, Allington and Solic, 2006). Students who do not have fluent reading read slowly and repeating the words. (Topping, 2006; Karasu, 2011). Compared to Stanovich, those who read more and more intensively show more fluent and efficient reading skills, while those who read less show an increasingly low reading skill. Students who have gained basic reading skills and have no problem with correct reading and reading speed should be constantly read. These studies are reflected in both their mental skills and verbal expression skills (Cunningham and Stanovich, 2001). Less reading students cannot benefit from this situation sufficiently. The fact that there is little time for reading activity also prevents the development of reading skill (Stanovich, 1986). It can be said that there is a positive relationship between the time devoted to reading activity and attitude towards reading (Özbay, Bağcı and Uyar, 2008). Changing the attitude towards reading is quite difficult (Baştuğ and Keskin, 2012).

### Purpose

The purpose of this research is to determine the fluent reading levels of primary school students and to examine them according to different variables. Within the framework of this general purpose, the problem sentence of the research is "Is there a difference between the fluent reading skills of primary school students according to gender, school types and the situation of helping families with reading activities?" constitutes the question. In connection with this question, the following answer was sought;

1. What is the level of fluent reading skills of the students?
2. Do the fluent reading skills of the students differ according to their gender?
3. Do the students 'fluent reading skills differ according to their families' help with their reading?

### Methods

In this research, the relational screening model was used because the fluent reading skills of primary school students were evaluated with different variables and their relationships were examined. "Scanning models are the research approach that aims to describe a situation as it exists in the past or still, but relational scanning is also; It is a model that aims to determine the degree of coexistence between two or more variables "(Karasar, 2005).

### Findings

As a result of the research, it was observed that there was no significant difference between the groups in terms of the total number of words read (TOKS), the number of words read correctly (DOKS) and the correct reading percentages (DOY) among the school students of the multigrade class. In addition, it is seen that there is no significant difference in terms of the number of words read correctly and the number of words read correctly, while there is a significant difference in terms of the percentage of correct reading. It was determined that the students who were helped in the family had a higher reading percentage than those who were not helped.

## **Discussion and Conclusion**

Considering the results of fluent reading skill according to gender variable, it was determined that there was no significant difference between the groups. When the literature is analyzed, it is seen that the research results support the results of the study (Akçamete, 1989; Avcioğlu, 2000; Baştuğ and Keskin, 2012; Kaya, 2016 Küçük, 1998; Yangın and Sidekli, 2006).

In the research, the level of affecting the fluent reading skill's help status was examined and it was found that there was a significant difference only in the DOY dimension from the fluent reading skills according to the parental aid levels of the students. Parents' level of helping the student's reading skills has been discussed by establishing a similarity with the education level of the parents in different studies. Because only parents with high education level can have fluent reading skills.

## **Recommendations**

The following suggestions can be made in connection with the results obtained from the research;

- Parental support is a must in order to develop students' fluent reading skills. For this reason, teachers working in schools with unified classrooms should provide informative training to parents on literacy. With these activities, students' basic reading skills should be increased.

- Since the reading skills of students in schools with unified classrooms are below the normal level, support programs should be organized for teachers working in these schools to improve their basic reading skills.



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Birleştirilmiş Sınıflarda Öğrenim Gören Öğrencilerin Akıcı Okuma Becerilerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi

Alpaslan GÖZLER

Rabia ASAL

### Özet

Bu araştırmanın amacı birleştirilmiş sınıflarda öğrenim gören ilkököl öğrencilerinin akıcı okuma seviyelerini belirleyip farklı değişkenlere göre incelemektir. Bu genel amaç çerçevesinde araştırmanın problem cümlesini “İlkokul öğrencilerinin akıcı okuma becerilerinin cinsiyete ve ailelerin okuma etkinliklerine yardım etme durumlarına göre farklılık var mıdır?” sorusu oluşturmaktadır. Bu çalışma Kayseri ili merkez ilçelerinde bulunan 2 birleştirilmiş sınıflı okulda gerçekleştirilmiştir. Çalışmada amaçlı ve uygun örnekleme yolu kullanılarak birinci sınıflar dâhil edilmemiştir. Araştırma okuryazarlık seviyesine geçmiş toplam 42 öğrenci üzerinden yürütülmüştür. Öğrencilerin genel okuma düzeyleri tespit edildikten sonra akıcı okuma becerilerinin cinsiyet ve ailesinin yardım etme değişkenleri gibi durumlarını belirlemek amacıyla bağımsız gruplar için t-testi analizi yapılmıştır. Araştırma sonucunda birleştirilmiş sınıflı okul öğrencilerinin cinsiyet değişkenine göre toplam okunan kelime sayısı(TOKS), doğru okunan kelime sayısı(DOKS) ve doğru okuma yüzdeleri(DOY) boyutlarında gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Ayrıca öğrencilerinin aileden yardım edilme durumuna göre toplam okunan kelime sayısı, doğru okunan kelime sayısı açısından anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olmadığı görülmekteyken doğru okuma yüzdesi açısından anlamlı düzeyde bir farklılaşma görülmektedir. Ailesinde yardım edilen öğrencilerin yardım edilmeyen öğrencilere oranla doğru okuma yüzdesinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler:	DOI	:	10.29329/tayjournal.2020.488.04	Makale türü
Bileştirilmiş sınıf, okuma, akıcı okuma	Yükleme	:	08/02/2020	Araştırma Makalesi
	Düzeltilme	:	21/06/2020	
	Kabul	:	28/08/2020	
	Yayınlama	:	15/12/2020	

**Sorumlu Yazar:** Alpaslan GÖZLER, Dr. Öğr. Üyesi, Erciyes Üniversitesi, Türkiye, agozler@erciyes.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0543-4524

Rabia ASAL, Arş. Gör., Erciyes Üniversitesi, Türkiye, rabiaasal@erciyes.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1371-6203

**Atf İçin:** Gözler, A. & Asal, R. (2020). Birleştirilmiş sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin akıcı okuma becerilerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *TAY Journal*, 4(2), 167-178.

## Giriş

Okuma, formal olarak ilkokulda sınıf öğretmenleri tarafından öğretilen ve sosyalleşmenin ya da hayata uyum sağlamanın en temel becerilerindedir. Literatürde okuma ile ilgili birçok tanım yapılmıştır. Milli Eğitim Bakanlığı (MEB, 2006:3) okumayı; Yazılı iletişimleri duyu organlarımız yoluyla algılayarak, algıladıklarımızı, anlamlandırma ve yorumlama amacı ile zihnin duyu organları ile ortaklaşa yaptığı bir etkinlik” şeklinde tanımlamıştır. Okuma ile ilgili olarak yapılan tanımlar toparlanacak olursa şöyle bir tanım ortaya çıkarabilir; toplumsal yaşamda önceden belirlenen yazılı-görsel sembollerin görülmesi, tanınması, anlamlandırılması, algılanıp bilişsel olarak yorumlanan ve psikomotor olarak uygulanan fizyolojik ve zihinsel işlemler bütününe okuma denir (Demirel, 1999; Göğüş, 1976; Özbay, 2006; Özdemir, 1993; Yalçın,2002).

Okumanın; okuyucunun amacına ve kullandığı yönteme göre, metnin türüne göre, okuyucunun göz hareketlerine göre ve kişilere göre çeşitli türleri bulunmaktadır (Akyol, 2014). Bunlardan birisi de akıcı okuma olarak geçmektedir. Akıcı okuma ile ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmış, fakat herkes tarafından kabul edilen ortak bir tanıma ulaşamamıştır (Paris, 2018). Akıcı okuma ile ilgili bazı araştırmacılar içinde okumanın hızını ve doğruluğunu ifade eden tanımlar yaparken, okumanın prozodik özelliklerini de barındıran doğru okuma becerisi olarak tanımlayan araştırmacılar da bulunmaktadır (Rasinski, 2006). Akıcı okumaya yönelik araştırmalar Catell’in 1886 yılında okumayı “otomatik gibi” benzetmesine kadar dayanmaktadır (Wolf ve Katzir-Cohen, 2001). Akıcı okuma ilk kez Edmund Burke Huey’in 1908’de yazmış olduğu okuma psikolojisi ve pedagojisi adlı kitapta yer almıştır. Huey (1908) belli aşamalarda incelediği akıcı okuma kavramını; kelime tanıma ve daha sonra akıcılık aşamasına geçildiğini belirtmiştir (Samuels, 2006’dan akt. Baştuğ, 2012). Chomsky akıcılık kavramının öneminden bahsetmiş ve videoteyp yöntemiyle yardımcı tekrarlı okuma tekniğini geliştirmiştir. Chomsky videoteyp yöntemiyle yardımcı tekrarlı okuma tekniğinin okumada doğruluğu ve hızı arttırdığını söylese de iddialarını desteklemek için yeterli veriye ulaşamamıştır. 1987 yılında Dowhower (1987) aynı tekniği 2. sınıf öğrencilerinden oluşan bir deney grubuna uygulamıştır kullanmış ancak Chomsky ile benzer sonuçlara ulaşamamıştır (Dowhower, 1987).

Akıcı okuma davranışçı kuramın etkisi nedeniyle 1970’lere kadar varlık gösterememiş ve sonradan yapılan araştırmalarla literatürde yer almaya başlamıştır (Kuhn ve diğerleri, 2010). National Reading Panel (2000) yayınlamış olduğu raporunda “okuma öğretiminde nihai hedefin akıcı okuma olması gerektiği işaret edilmiştir” (National Reading Panel, 2010’dan akt. Keskin, 2012). Okuyucularda akıcı okuma becerisinin gelişmesi için bazı durumların olması gerekmektedir. Kelimelerin doğru tanınması, dilin özelliklerinin iyi bilinmesi önemlidir (Bashir ve Hook, 2009). Eğer birey akıcı okuyamıyorsa, prozodisine dikkat etmeden, geri dönüş, tekrarlayarak, hecelemeyle yavaş ve yavaş okuyorsa bu onun hem zayıf bir okuyucu olduğunu hem de okuduğunu tam olarak anlamadığının bir göstergesi olduğu belirtilmektedir (Mathson ve diğerleri, 2006; Şahin, 2011; Stanovich, 1991; Zutell ve Rasinski, 1991).

Akıcı okumada üç unsur çok önemlidir. Bunlar doğru okuma, okumanın hızı ve prozodik uyum. Akıcı okumayı sağlamak da bu yollardan geçer (Mathson ve diğerleri, 2006). Akıcı okumaya sahip olamayan öğrenciler yavaş ve kelimeleri tekrarlayarak okurlar. (Karasu, 2011; Topping, 2006). Stanovich’e göre daha fazla ve daha yoğun okuma yapanlar gittikçe daha akıcı ve verimli okuma becerisi gösterirken daha az okuma yapanlar ise gittikçe azalan okuma becerisi gösterirler.

Temel okuma becerilerini kazanmış, doğru okuma ve okuma hızı konusunda sorunu olmayan öğrencilere sürekli okuma yaptırılmalıdır. Bu çalışmalar onların hem zihinsel becerilerine hem de sözel ifade becerilerine yansımaktadır (Cunningham ve Stanovich, 2001). Daha az okuma yapan öğrenciler ise bu durumdan yeterince faydalanamamaktadır. Okuma etkinliğine ayrılan zamanın az olması, okuma becerisinin gelişmesine de engel olmaktadır (Stanovich, 1986). Okuma etkinliğine ayrılan zaman ile okumaya yönelik tutum arasında olumlu bir ilişki olduğu söylenebilir (Özbay, Bağcı ve Uyar, 2008). Okumaya karşı geliştirilen tutumun ise değiştirilmesi oldukça zordur (Keskin, 2012).İlgili literatür incelendiğinde birleştirilmiş sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin ilk okuma yazma, okuduğunu anlama, akıcı okuma vb. becerilerine ilişkin çalışmaların olduğu görülmektedir (Açan, 2015; Aybek ve Aslan, 2014; Çoşkun ve Çetinkaya, 2018; Kaya ve Taşdemirci, 2005; Yıldırım, 2008) Çınar (2004) yaptığı çalışmada birleştirilmiş sınıflı okullarda öğretmenin yeterince zaman ayıramaması ve velilerin eğitime yeterli desteği sağlamaması nedeniyle sorunlar olduğunu belirtmiştir. Aynı şekilde Dursun (2006) tarafından yapılan çalışmada ailelerin eğitime karşı olumsuz bakış açısına sahip olmasının çeşitli sorunlara sebep olduğunu göstermektedir.

İlk okuma yazma öğretiminin amacı öğrenciye yalnızca okuma yazma becerilerini kazandırmak değil doğru, hızlı, akıcı ve anlamlı okuma becerisi kazandırmaktır (Çoşkun ve Çetinkaya, 2018). Çünkü bu beceriler bireyin gelecekteki hayatını, okuduğunu anlama ve yorumlama gücünü hatta akademik başarısını bile etkilemektedir. Ülkemizde öğrenci sayısının az olması, derslik sayısının yetersizliği gibi sebeplerle birleştirilmiş sınıf uygulaması yapılmaktadır. Birleştirilmiş sınıf uygulaması sadece ülkemizde değil dünyanın her yerinde devam eden bir uygulamadır (Erdem, 2005). Günümüzde hala çeşitli illerde birleştirilmiş sınıf uygulamalarının var olması ve bu sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin akıcı okuma becerilerinin ne düzeyde olduğunun ortaya çıkarılması önemlidir. Çalışmanın bulguları ışığında getirilecek önerilerde literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın amacı birleştirilmiş sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin akıcı okuma becerilerinin farklı değişkenlere göre incelenmesidir.

## Yöntem

### Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada ilkokul öğrencilerinin akıcı okuma becerilerinin farklı değişkenler ile değerlendirildiği durumları ve arasındaki ilişkileri incelendiği için ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. “Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşım olmakla birlikte ilişkisel taramada; iki ya da daha fazla sayıdaki değişken arasında, birlikte değişim varlığının derecesini belirlemeyi amaçlayan bir modeldir” (Karasar, 2005). Araştırma konusu araştırmacı tarafından tanımlanır ve var olanı olduğu gibi yansıtır (Karasar,2005).

### Çalışma Grubu

Bu çalışma Kayseri ili merkez ilçelerinde bulunan iki birleştirilmiş sınıflı okulda gerçekleştirilmiştir. Çalışmada amaçlı ve uygun örnekleme yolu kullanılarak birinci sınıflar dâhil edilmemiştir. Araştırmada okuryazarlık seviyesine geçmiş toplam 84 öğrenci üzerinden yürütülmüştür. Çalışma grubuna seçilen öğrenciler sınıf öğretmenleri tarafından belirlenmiş ve belirlenme sırasında farklı düzeyde öğrenciler olmasına dikkat edilmiştir. “Amaçlı örnekleme, olasılı ve seçkisiz olmayan bir örnekleme yaklaşımıdır. Çalışmanın amacına bağlı olarak bilgi

*açısından zengin durumların seçilerek derinlemesine araştırma yapılmasına olanak tanır” (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2010: 89).*

Tablo 1. Araştırmaya katılan gruba ait bilgiler

		n	%
Cinsiyet	Kız	42	50
	Erkek	42	50
Ebeveyn yardımı	Evet	38	45.2
	Hayır	46	54.8
	Toplam	84	100

Tablo 1 incelendiğinde cinsiyet değişkenine göre kız ve erkek öğrenci sayılarının eşit olduğu görülmektedir. Öğrencilerinin 38 (%45.2)’sinin ailesi okuma etkinliklerine yardım ediyorken 46 (%54.8)’inin ailesi yardım edilmediğini belirtmiştir.

### Veri Analizi

Araştırmada birleştirilmiş sınıflı eğitim veren ve müstakil eğitim veren okullardan seçilen öğrencilerin belirlenen okuma parçalarını okurken hem dinlenerek hem de ses kayıtları ile tekrardan dinlenerek akıcı okuma seviyeleri belirlenmeye çalışılmıştır. Kelime tanıma yüzdesi hesaplamak için öğrencinin 60 saniyelik sesli okuma sırasında doğru okuduğu kelime sayısının toplam okuduğu kelime sayısına oranı hesaplanmıştır. Veri toplama işlemi araştırmacı tarafından yapılmış ve veriler bilgisayara aktarılmıştır. Verilerin analizi araştırmanın alt amaçlarına göre yapılmıştır. Öğrencilerin genel okuma düzeyleri tespit edildikten sonra akıcı okuma becerilerinin cinsiyet ve ailesinin yardım etme değişkenleri gibi durumlarını belirlemek amacıyla bağımsız gruplar için t-testi analizi yapılmıştır.

### Araştırmanın Etik İzinleri

Yapılan bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

### Bulgular

Araştırmanın bu kısmında çalışma grubunda yer alan öğrencilerin toplam okudukları kelime sayısı (TOKS), doğru okunan kelime sayısı (DOKS) ve doğru okuma yüzdeleri (DOY) verilerek ele alınan değişkenlere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakılmıştır.

Tablo 2. Araştırmaya katılan öğrencilerin TOKS, DOKS ve DOY puanlarının betimsel istatistiği

	N	X	SS	Minimum	Maksimum
TOKS	84	81,89	25,86	22	130
DOKS	84	77,42	27,24	17	121
DOY	84	90,55	7,11	72,5	98,0

Tablo 2 incelendiğinde birleştirilmiş sınıflı okul öğrencilerinin toplam okudukları kelime sayısında en düşük değer 22 olurken en yüksek değer ise 130 olmuştur ( $X=81.89$ ). Ayrıca öğrencilerinin doğru okudukları kelime sayısında ise en düşük değer 17, en yüksek değer 121

olmuştur ( $X=77.42$ ) doğru okuma yüzdesine bakıldığında ise en düşük değer 72.5, en yüksek değer ise 98 olmuştur ( $X=92.72$ ).

Tablo 3. Öğrencilerin TOKS, DOKS ve DOY puanlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmasına ilişkin U testi sonuçları

	Cinsiyet	N	X	U	P
TOKS	Kız	42	19,06	152,00	,767
	Erkek	42	17,94		
DOKS	Kız	42	18,97	153,50	,791
	Erkek	42	18,03		
DOY	Kız	42	18,03	153,50	,791
	Erkek	42	18,97		

Tablo 3 incelendiğinde birleştirilmiş sınıflı okul öğrencilerinin cinsiyet değişkenine göre TOKS, DOKS ve DOY boyutlarında gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür.

Tablo 4. Öğrencilerin TOKS, DOKS ve DOY puanlarının ailenin yardım etme değişkenine göre farklılaşmasına ilişkin U testi sonuçları

	Cinsiyet	N	X	U	P
TOKS	Yardım ediliyor	38	15,45	104,00	,261
	Yardım edilmiyor	46	19,84		
DOKS	Yardım ediliyor	38	14,50	93,50	,132
	Yardım edilmiyor	46	20,26		
DOY	Yardım ediliyor	38	12,00	66,00*	,013
	Yardım edilmiyor	46	21,36		

Tablo 4 incelendiğinde öğrencilerinin aileden yardım edilme durumuna göre TOKS, DOKS açısından anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olmadığı görülmekteyken doğru okuma yüzdesi açısından anlamlı düzeyde bir farklılaşma görülmektedir. Tablo 4'te ailesinde yardım edilen öğrencilerin yardım edilmeyen öğrencilere oranla doğru okuma yüzdesinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

### Sonuç ve Tartışma

Araştırmanın bu kısmında akıcı okuma becerileri merkezli olarak doğru okuma, okuma hızı ve anlama düzeyi ile ilgili yapılan araştırmalar incelenmiş ve bulgularla tartışılmıştır.

Yapılan araştırmalar, doğru okuma, kelime tanıma, okuma hızı ve okuduğunu anlamının birbiriyle ilişkili olduğu ve düşünme becerilerine de katkı sağladığı ortaya çıkmıştır (Baştuğ ve Keskin, 2012; Boz ve Büyükaslan Filiz, 2019; Dowhower, 1987; Jenkins, Antil, Wayne ve Vadasky, 2003; Ulu, 2016; Schwanenflugel, Hamilton, Kuhn, Wisenbaker ve Stahl, 2004; Whalley ve Hansen, 2006). Nunze (2009) kelime tanıma ile okuma hızının doğru orantılı olduğunu söylemiştir. Jenkins ve diğerleri (2003) ise okuma hızı ile doğruluk oranı arasında pozitif ilişki tespit etmiştir. Sonuçta ikisi arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Mathson ve diğerleri (2006) doğru okuma becerisinin ardından hızlı okuma becerisinin geliştiğini belirtmişlerdir.

Mevcut araştırmada öğrencilerin akıcı okuma düzeyleri incelenmiş ve TOKS, DOKS ve DOY oranlarının Rasinski'ye göre (2010) endişe verici düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Yurt içinde yapılan bazı araştırmalarda da ilkökul öğrencilerinin okuma becerilerinin yetersiz seviyede olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar araştırma bulgularını destekler niteliktedir (Ateş ve Yıldız,



2011; Erden, Kurdoğlu ve Uslu, 2002; Yangın ve Sidekli, 2010). Öztürk ve Uysal (2013) birinci sınıf çocukları üzerinde yapmış oldukları araştırmada 4+4+4 sisteminin erken yaşta okula başlatma sebebinden dolayı öğrencilerin okumaya geç başladıklarını tespit etmişlerdir. Okuma seviyesinin düşük olduğu öğrencilere farklı tekniklerle okuma becerilerini geliştirdiklerini belirtmişlerdir (Balta ve Demirel, 2012; Kaman, 2012; Yamaç, 2014; Yılmaz, 2008).

Akıcı okuma becerisinin cinsiyet değişkenine göre sonuçlarına bakıldığında gruplar arasında anlamlı bir farklılık oluşmadığı belirlenmiştir. Literatüre bakıldığında da araştırma sonuçlarının çalışmanın sonucunu oldukça desteklediği görülmektedir (Akçamete, 1989; Avcioğlu, 2000; Baştuğ ve Keskin, 2012; Kaya, 2016; Küçük, 1998; Yangın ve Sidekli, 2006).

Araştırmada akıcı okuma becerisinin ebeveynlerin yardım etme durumunun etkileme düzeyine bakılmış ve öğrencilerinin ebeveyn yardım etme düzeylerine göre akıcı okuma becerilerinden sadece DOY boyutunda anlamlı düzeyde bir farklılaşma oluştuğu tespit edilmiştir. Ebeveynlerin öğrencinin okuma becerisine yardım etme düzeyi farklı araştırmalarda ebeveynlerin eğitim seviyesi ile benzerlik kurularak tartışılmıştır. Çünkü ancak eğitim seviyesi yüksek olan anne-babalarda akıcı okuma becerisi olabilir. Ayrıca birleştirilmiş sınıflı okullardaki öğrencilerin okuma becerisinin müstakil okullardaki öğrencilere oranla daha düşük seviyede kaldığı tespit edilmiştir. Birleştirilmiş sınıflı okullar ile müstakil okul öğrencilerinin akıcı okuma becerilerinin ebeveynlerinin eğitim düzeylerine göre etkilenmediği görülmüştür. Taşdemirci (2005) birleştirilmiş sınıflı okullardaki öğrencilerin okuma başarısızlığının temel sebeplerinden birinin de anne baba desteğinin olmamasından kaynaklandığını belirtmiştir. Yapılan bazı araştırmalarda ebeveyn okuryazarlık seviyesinin yüksek olması çocuğun akıcı okumasına olumlu etki ettiği belirlenirken (Coşkun, 2003), annenin okuryazarlık seviyesinin yüksek olmasının daha etkili olduğu sonuçlara da ulaşılmıştır (Bilge, 2015).

### Öneriler

Araştırmadan elde edilen sonuçlara bağlantılı olarak şu öneriler sunulabilir;

- Öğrencilerin akıcı okuma becerilerini geliştirmek için anne-baba desteğinin mutlaka olması gerekmektedir. Bu sebeple birleştirilmiş sınıflı okullarda görev yapan öğretmenlerin okuma yazma hususunda velilere bilgilendirici eğitimler vermelidir. Bu etkinlikler ile öğrencilerin temel okuma becerilerinde artışı sağlanmalıdır.
- Birleştirilmiş sınıflı okullardaki öğrencilerin okuma becerilerinin normal seviyenin altında olduğu için bu okullarda çalışan öğretmenlere temel okuma becerilerini geliştirecek destek programlar düzenlenmelidir.

### Kaynakça

- Açan, M. (2015). *Birleştirilmiş sınıfta ilk okuma yazmayı öğrenme ve öğretme sürecinin betimlenmesi: Bir durum çalışması* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Akçamete, G. (1989). Üniversite öğrencilerinin okumalarının değerlendirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 22(2), 735-754.
- Ateş, S., ve Yıldız, M. (2011). Okumayı farklı yöntemlerle öğrenen ilköğretim üçüncü sınıf öğrencilerinin sesli okuma akıcılıklarının karşılaştırılması. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 9(1), 101-124.
- Avcıoğlu, H. (2000). İlköğretim ikinci kademe öğrencilerinin okuma becerilerinin değerlendirilmesi. *Eğitim ve Bilim*, 25(115), 10-17.
- Aybek, B., ve Aslan, S. (2014). Birleştirilmiş sınıflarda görev yapan öğretmenlerin ses temelli cümle yönteminin uygulanmasında yaşamış oldukları sorunlara ve çözüm önerilerine yönelik görüşlerinin incelenmesi (nitel bir araştırma). *Turkish Studies-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(5), 251-263.
- Balta, E. E. ve Demirel, Ş. (2012). Waldmann Modeli'nin 8. sınıf öğrencilerinin okuduğunu anlama ve eleştirel düşünme becerilerine etkisi. *Turkish Studies*, 7(3), 469-479.
- Bashir, A. S., & Hook, P. E. (2009). Fluency: A key link between word identification and comprehension. *Language, Speech, and Hearing Services in Schools*, 40(2), 196-200.
- Baştuğ, M. ve Keskin, H. K. (2012). Akıcı okuma becerileri ile anlama düzeyleri (Basit ve çıkarımsal) arasındaki ilişki. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(3), 227-244.
- Bilge, H. (2015). *Ortaokul öğrencilerinin akıcı okuma becerilerinin çeşitli değişkenlere göre karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzincan Üniversitesi, Erzincan.
- Boz, İ. ve Büyükalın Filiz, S. (2019). İlkokul 4. sınıf öğrencilerinin akıcı okuma düzeyleri ile rutin olmayan problem çözüme başarısı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Alan Eğitimi Dergisi*, 5 (1), 57-70.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (5. Baskı.). Ankara: Pegem Akademi.
- Coşkun, A. G. E. (2003). Çeşitli değişkenlere göre lise öğrencilerinin etkili okuma becerileri ve bazı öneriler. *Türklük Bilimi Araştırmaları*, (13), 101-130.
- Cunningham, A. E., & Stanovich, K. E. (2001). What reading does for the mind. *Journal of Direct Instruction*, 1(2), 137-149.
- Çınar, D. (2004). Birleştirilmiş sınıflı ilköğretim okullarında ilk okuma yazma öğretimine ilişkin bir araştırma. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 5(7), 31-45.
- Çoşkun, M. ve Çetinkaya, S. (2018). Birleştirilmiş sınıflarda ve müstakil sınıflarda öğrenim gören 1. sınıf öğrencilerinin okuduğunu anlama becerisinin değerlendirilmesi. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 6(4), 987-1002.
- Deniz, O. (2019). *Mesleğe yeni başlayan sınıf öğretmenlerinin birleştirilmiş sınıflarda ilk okuma yazma öğretimi üzerine görüşlerinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Trabzon Üniversitesi, Trabzon.
- Demirel, Ö. (1999). *Türkçe öğretimi*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Dowhower, S. L. (1987). Effects of repeated reading on second-grade transitional readers' fluency and comprehension. *Reading Research Quarterly*, 22(4), 389-406.
- Dursun, F. (2006). Birleştirilmiş sınıflarda eğitim sorunları ve çözüm önerileri. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*. 2, 33-57.
- Erdem, A. R. (2015). *Birleştirilmiş sınıflarda öğretim* (7. Basım). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erden, G., Kurdoğlu, F. ve Uslu, R. (2002). İlköğretim okullarına devam eden Türk çocuklarının sınıf düzeylerine göre okuma hizi ve yazım hataları normlarının geliştirilmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 13(1). 5-13.
- Göğüş, B. (1978). *Orta dereceli okullarımızda Türkçe ve yazın eğitimi*. Ankara: Kadioğlu Matbaası.

- Jenkins, J. R., Antil, L. R., Wayne, S. K. & Vadasy, P. F. (2003). How cooperative learning works for special education and remedial students. *Exceptional children*, 69(3), 279-292.
- Kaman, Ş. (2012). *Akıcı okuma stratejilerini kullanmanın ilköğretim üçüncü sınıf öğrencilerinde okuma becerisini geliştirmeye etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kırşehir.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasu, M. (2011). Akıcı okumayı sağlamaya yönelik uygulanan yöntemlerin etkililiği. *Erişim: http://www.eab.org.tr/eab/oc/egtconf/pdfkitap/pdf/300.pdf*.
- Kaya, D. (2016). Akıcı okuma gelişiminin değerlendirilmesine yönelik boylamsal bir çalışma. *Okuma Yazma Eğitimi Araştırmaları*, 4 (2) , 14-25.
- Kaya, K., ve Taşdemirci, E. (2005). Birleştirilmiş sınıflar ile bağımsız sınıflarda ilk okuma yazma öğretiminde karşılaşılan sorunların karşılaştırmalı incelemesi. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2005/2), 1-26.
- Keskin, H. K. (2012). Akıcı okuma yöntemlerinin okuma becerileri üzerindeki etkisi (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara. [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/adresinden\\_edinilmistir](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/adresinden_edinilmistir).
- Kuhn, M. R. , Schwanenflugel, P. J., Meisinger, E. B., Levy, B. A. , & Rasinski, T. V. (2010). Aligning theory and assessment of reading fluency: Automaticity, prosody, and definitions of fluency. *Reading Research Quarterly*, 45(2), 230-251.
- Küçük, S. (1998). *Şehirleşmenin ilköğretim 6. sınıf öğrencilerinin okuma-anlama becerisine etkileri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Mathson, D. V., Allington, R. L., & Solic, K. L. (2006). Hijacking fluency and instructionally informative assessments. *Fluency instruction: Research-based best practices*, 106-119.
- Nunze, L. D. (2009). *An Analysis of the relationship of reading fluency, Comprehension, and Word Recognition to Student Achievement*. Unpublished Doctoral Dissertation. Tarleton State University. Stephenville, Texas, US
- Özbay, M., Bağcı, H., ve Uyar, Y. (2008). Türkçe öğretmeni adaylarının okuma alışkanlığına yönelik tutumlarının çeşitli değişkenlere göre değerlendirilmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 117-136.
- Özdemir, E. (1993). *Okuma sanatı: Nasıl okumalı, neler okumalı*. Ankara: İnkılâp Kitabevi.
- Öztürk, E. ve Uysal, K. (2013). İlkokul 1. sınıf öğrencilerinin okuma-yazma süreçlerinin takvim yaşı yönünden karşılaştırılması. *Turkish Studies*, 8(8), 1041-1054.
- Taşdemirci, E. (2005). Birleştirilmiş sınıflar ile bağımsız sınıflarda ilk okuma yazma öğretiminde karşılaşılan sorunların karşılaştırılması incelemesi. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(19), 1-26.
- Topping, K. J. (2006). Building reading fluency: Cognitive, behavioral, and socioemotional factors and the role of peer-mediated learning. In *What research has to say about fluency instruction* (pp. 106-129). International Reading Association. Dundee.
- Schwanenflugel, P. J., Hamilton, A. M., Kuhn, M. R., Wisenbaker, J. M., & Stahl, S. A. (2004). Becoming a fluent reader: Reading skill and prosodic features in the oral reading of young readers. *Journal of Educational Psychology*, 96(1), 119-129.
- Şahin, A. (2009). *İlköğretim 6. 7. ve 8. sınıf öğrencilerinin kitap okuma alışkanlıklarının incelenmesi (Kırşehir İli Örneği)*. II. Uluslararası Türkçenin Eğitimi-Öğretimi Kurultayı. Ankara Üniversitesi 2-4 Temmuz 2009. Nevşehir.
- Şahin, A. (2010). Kırsal kesimde görev yapan öğretmenlerin ilk okuma ve yazma öğretiminde karşılaştıkları problemler. *E-Journal of New World Sciences Academy*, (5)4, 1738-1750.
- Şahin, A. (2013). *Akıcı okuma becerilerinin geliştirilmesinde eşli okuma tekniğinin etkisi (Bir Eylem Araştırması)*. 6. Uluslararası Türkçenin Eğitimi-Öğretimi Kurultayı. Niğde Üniversitesi 4-6 Temmuz, Niğde.
- Ulu, M. (2016). İlkokul 4. sınıf öğrencilerinin akıcı okuma, basit anlama ve çıkarımsal anlama düzeylerinin problem çözme başarısına etkilerini açıklayan bir yapısal eşitlik modeli. *Eğitim ve Bilim Dergisi*. 186(41), 93-117.

- Whalley, K., & Hansen, J. (2006). The role of prosodic sensitivity in children's reading development. *Journal of Research in Reading, 29*(3), 288-303.
- Yalçın, A. (2002). *Türkçe öğretim yöntemleri*. Ankara: Akçağ Yayınları.
- Yamaç, A. (2014). İlkokul dördüncü sınıf düzeyinde bir öğrencinin sesli okuma akıcılığını artırmaya yönelik bir uygulama. *K. Ü. Kastamonu Eğitim Dergisi, 23*(2), 631-644.
- Yangın, S., ve Sidekli, S. (2006). Okuma güçlüğü yaşayan öğrencilerin kelime tanıma becerilerinin geliştirilmesine yönelik bir uygulama. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (16)*. 1-17.
- Yıldırım, M. (2008). *Birleştirilmiş sınıflarda ses temelli öğretim ile ilk okuma öğretiminde karşılaşılan güçlükler*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Yılmaz, M. (2008). Kelime tekrar tekniğinin akıcı okuma becerilerini geliştirmeye etkisi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 6*(2). 323-350.
- Zutell, J., & Rasinski, T. V. (1991). Training teachers to attend to their students' oral reading fluency. *Theory Into Practice, 30*(3), 211-217.



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Examining Middle School Students' Digital Story Design Processes and Their Views on These Experiences

Uğur KÜÇÜKOĞLU  
Lütfi İNCİKABI

### Abstract

The aim of the current study is to analyze the digital storytelling processes of middle school students for mathematics history and to determine their thoughts on this process. The case study approach, which is one of the qualitative research methods, was used in this research. Participants of the study consists of 12 middle school students in a public middle school in Kastamonu Province. The working group was formed by the purposeful sampling method. Students' opinions on digital storytelling processes were taken with the opinion form and semi-structured interviews. Data were analyzed by means of content analysis and the findings were revealed descriptively. As a result of the study, the students stated that they enjoyed the digital storytelling process, it was very convenient and easy to use the digital storytelling program. Students also mentioned that they have learned much thanks to the digital storytelling activities they prepared while searching lives of the mathematicians. In the process of preparing digital storytelling with the group, it was observed that there were differences of opinion among the students, but they positively welcomed this situation. The study also revealed that the students followed similar stages in the digital storytelling process.

Keywords:	DOI	:	10.29329/tayjournal.2020.488.05	Article Type
Digital storytelling, middle school mathematics education, history of mathematics	Received	:	21/02/2020	Research Article
	Revised	:	17/05/2020	
	Accepted	:	26/07/2020	
	Published	:	15/12/2020	

**Corresponding Author:** Uğur KÜÇÜKOĞLU, Kastamonu University, Department of Mathematics Education, Turkey, [kucukoglugur@gmail.com](mailto:kucukoglugur@gmail.com), ORCID ID: 0000-0003-3329-3121

Lütfi İNCİKABI, Kastamonu University, Department of Mathematics Education, Turkey, [incikabi@kastamonu.edu.tr](mailto:incikabi@kastamonu.edu.tr), ORCID: 0000-0002-7912-780X

**Cite this article as:** Küçüköğlü, U. & İncikabi, L. (2020). Examining middle school students' digital story design processes and their views on these experiences. *TAY Journal*, 4(2), 179-198.

## Extended Summary

### Introduction

It can be said that mathematics arises from the daily needs of people; it is the product of human experience and finds a response in daily life (Yıldırım, 2008). When the development and point of mathematics are considered together, it can be said that mathematics is the most successful one of the global communication tools ever discussed. In all periods of history, all civilized people have been trying to learn mathematics (Bell, 1940). Despite the great weight given to mathematics teaching in every age, it is seen that there are problems in this teaching. For many students, mathematics consists of lessons poisoning their lives, exams that fear, and a nightmare that will survive as soon as they finish school (Sertöz, 2002). The reason for this is that students can think of mathematics as a pile of information waiting to be discovered somewhere (Gönülateş, 2004). However, mathematics has always been involved in understanding the events in nature, struggling for life, and making simple tools that can meet our daily needs (Gürsoy, 2010).

Many researchers state that if we want students to see mathematics as an area of interest and do mathematics like a mathematician, it is important to investigate the nature of mathematics and their beliefs towards mathematicians (Baki, 2014; Burns, 2010; Lewis, 2016; Marshall, 2000). One of the ways to solve this problem for the mathematics lesson that occurs in the students' minds is to teach how the subjects they learned emerged in the historical process, (Baki, 2014; Başbüyük, 2012; Gulikers & Blom, 2001; Gürsoy, 2010; Jankvist, 2009; Siu & Tzanakis, 2004; Swetz, 1994). It has been said by many researchers that mathematics history can be used to overcome the difficulties encountered in mathematics education and to diversify mathematics education (Rosa, 2013; Shara, 2013; Swetz, 1994; Gulikers & Blom, 2001; Gürsoy, 2010; Liu, 2003; Marshall, 2000; NCTM, 1998; Yıldız, Kanbolat & Baki, 2010; Jankvist, 2009; Siu & Tzanakis, 2004; Nasibov & Kaçar, 2005). According to the accepted general view, the history of mathematics provides information to understand the nature of mathematics, which shows how mathematics has evolved and grew from hand to hand throughout civilizations. In addition to teaching the development of mathematics, teaching the history of mathematics will also have gains such as teaching the underlying problems, their solution, cultural perspective and universality (Baki, 2014; Fauvel, 1991; MEB, 2018; NCTM, 2000).

One way of teaching mathematics history to students and giving students the gains of knowing mathematics history is digital narration technique. Digital narration has been a technique used in education with technological developments. After these technological developments, with the curriculum changes, it became important for students to grow up as individuals who can not only receive information but also produce, analyze and synthesize, think critically. Therefore, teachers are now required to apply methods and techniques that can help students acquire these skills in their lessons. The aim of this study is to analyze the digital storytelling processes of middle school students about the history of mathematics and to determine the reflection of the digital story design process on students' thoughts on this storytelling technique.

## Methods

In this research, case study approach, one of the qualitative research methods, was used. The study group of the study consists of 12 secondary school students, (7 girls and 5 boys), who are students at a public middle school in Kastamonu province. Purposeful sampling method was used to form the working group. Digital storytelling activities evaluation questionnaire and semi-structured interviews were used as data collection tool. The research process took seven weeks. In the analysis of the data obtained, the content analysis method, which is frequently used in qualitative research, was used in order to conduct an in-depth analysis depending on the theoretical framework of the research. The data obtained were presented for expert review and discussed with an external expert. As a result of this discussion, 85% agreement was achieved. In this context, the items caused disagreement has been discussed until an agreement is reached.

## Results

When examining the results obtained from the interviews with the students and the opinion forms applied to the students to examine the reflection of the students' entry into the digital storytelling process on their thoughts about this storytelling technique, it was determined that the students focused on the scenario of the story when they watched a digital story. Interviews with the students yielded that students found the technique very easy and comfortable to use the digital storytelling program and they enjoyed the whole process. All of the students interviewed stated that they learned information about the life of the mathematician they prepared with digital storytelling and improved their proficiency of digital storytelling program by preparing such a video. The digital narration stages of the groups generally show similarities. After choosing the mathematician whose life was to be explained, all the groups did detailed research on them, found pictures about them, then wrote the texts that would fit those pictures and added music. Moreover, all of the students stated that performing such digital storytelling activities in the lessons will increase motivation and increase permanence in learning.

## Discussion and Conclusion

Research results indicate the effectiveness of this technique. The students stated that they learned from mathematicians the ways to cope with the difficulties they faced and the value they advocated for the knowledge. Many researchers stated in their study that those who prepare digital storytelling activities increased their knowledge in the areas they researched, had the opportunity to understand the subject better by reconsidering their knowledge and developed technology usage skills by using some computer software and technological tools during this process (Karakoyun, 2014; Burmark, 2014; Foley, 2013; Gakhar, 2007; Robin, 2006; Yuksel, Robin & McNeil, 2011). The fact that the students talk about the lives of the mathematicians they only work with as a group shows that the mathematicians who need to work individually do not research their lives.

Most students stated that while working with the group, there were differences of opinion, but this situation was good for learning different things. The students who participated in the study stated that they were looking for ways to overcome these disagreements, and that sometimes their friends showed a point that they could not see. Many studies emphasize the

impact of digital narration processes in this direction (Karakoyun, 2014; Jake, 2006; Robin, 2006; Wang and Zhan, 2010; Yang and Wu, 2012; Behmer, 2005, Hull & Katz, 2006; Ohler, 2006). Moreover, all of the students stated that performing such digital storytelling activities in the lessons will increase motivation and develop self-confidence and creativity. İncikabı and Kildan (2015), as a result of their research with prospective teachers, revealed that prospective teachers see digital storytelling studies as a technological activity that can be used for teaching purposes, among other purposes. It has been revealed by many researchers that the use of digital storytelling in the classroom will increase students' creativity (Göçen, 2014; Green, 2011; Kahraman, 2013; Hofer & Swan, 2005; Daigle, 2008; Jenkins & Lonsdale, 2007; Dupain & Maguire, 2005; Yuksel, Robin & McNeil, 2011).

### **Recommendations**

It is thought that the studies to be carried out with different methods, different methods and participants from different grade levels will contribute to the results of this study.





# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Examining Middle School Students' Digital Story Design Processes and Their Views on These Experiences

Uğur KÜÇÜKOĞLU  
Lütfi İNCİKABI

### Abstract

The aim of the current study is to analyze the digital storytelling processes of middle school students for mathematics history and to determine their thoughts on this process. The case study approach, which is one of the qualitative research methods, was used in this research. Participants of the study consists of 12 middle school students in a public middle school in Kastamonu Province. The working group was formed by the purposeful sampling method. Students' opinions on digital storytelling processes were taken with the opinion form and semi-structured interviews. Data were analyzed by means of content analysis and the findings were revealed descriptively. As a result of the study, the students stated that they enjoyed the digital storytelling process, it was very convenient and easy to use the digital storytelling program. Students also mentioned that they have learned much thanks to the digital storytelling activities they prepared while searching lives of the mathematicians. In the process of preparing digital storytelling with the group, it was observed that there were differences of opinion among the students, but they positively welcomed this situation. The study also revealed that the students followed similar stages in the digital storytelling process.

Keywords:	DOI	:	10.29329/tayjournal.2020.488.05	Article Type
Digital storytelling, middle school mathematics education, history of mathematics	Received	:	21/02/2020	Research Article
	Revised	:	17/05/2020	
	Accepted	:	26/07/2020	
	Published	:	15/12/2020	

**Corresponding Author:** Uğur KÜÇÜKOĞLU, Kastamonu University, Department of Mathematics Education, Turkey, [kucukoglugur@gmail.com](mailto:kucukoglugur@gmail.com), ORCID ID: 0000-0003-3329-3121

Lütfi İNCİKABI, Kastamonu University, Department of Mathematics Education, Turkey, [incikabi@kastamonu.edu.tr](mailto:incikabi@kastamonu.edu.tr), ORCID: 0000-0002-7912-780X

**Cite this article as:** Küçüköğlü, U. & İncikabi, L. (2020). Examining middle school students' digital story design processes and their views on these experiences. *TAY Journal*, 4(2), 179-198.

## Extended Summary

### Introduction

It can be said that mathematics arises from the daily needs of people; it is the product of human experience and finds a response in daily life (Yıldırım, 2008). When the development and point of mathematics are considered together, it can be said that mathematics is the most successful one of the global communication tools ever discussed. In all periods of history, all civilized people have been trying to learn mathematics (Bell, 1940). Despite the great weight given to mathematics teaching in every age, it is seen that there are problems in this teaching. For many students, mathematics consists of lessons poisoning their lives, exams that fear, and a nightmare that will survive as soon as they finish school (Sertöz, 2002). The reason for this is that students can think of mathematics as a pile of information waiting to be discovered somewhere (Gönülateş, 2004). However, mathematics has always been involved in understanding the events in nature, struggling for life, and making simple tools that can meet our daily needs (Gürsoy, 2010).

Many researchers state that if we want students to see mathematics as an area of interest and do mathematics like a mathematician, it is important to investigate the nature of mathematics and their beliefs towards mathematicians (Baki, 2014; Burns, 2010; Lewis, 2016; Marshall, 2000). One of the ways to solve this problem for the mathematics lesson that occurs in the students' minds is to teach how the subjects they learned emerged in the historical process, (Baki, 2014; Başbüyük, 2012; Gulikers & Blom, 2001; Gürsoy, 2010; Jankvist, 2009; Siu & Tzanakis, 2004; Swetz, 1994). It has been said by many researchers that mathematics history can be used to overcome the difficulties encountered in mathematics education and to diversify mathematics education (Rosa, 2013; Shara, 2013; Swetz, 1994; Gulikers & Blom, 2001; Gürsoy, 2010; Liu, 2003; Marshall, 2000; NCTM, 1998; Yıldız, Kanbolat & Baki, 2010; Jankvist, 2009; Siu & Tzanakis, 2004; Nasibov & Kaçar, 2005). According to the accepted general view, the history of mathematics provides information to understand the nature of mathematics, which shows how mathematics has evolved and grew from hand to hand throughout civilizations. In addition to teaching the development of mathematics, teaching the history of mathematics will also have gains such as teaching the underlying problems, their solution, cultural perspective and universality (Baki, 2014; Fauvel, 1991; MEB, 2018; NCTM, 2000).

One way of teaching mathematics history to students and giving students the gains of knowing mathematics history is digital narration technique. Digital narration has been a technique used in education with technological developments. After these technological developments, with the curriculum changes, it became important for students to grow up as individuals who can not only receive information but also produce, analyze and synthesize, think critically. Therefore, teachers are now required to apply methods and techniques that can help students acquire these skills in their lessons. The aim of this study is to analyze the digital storytelling processes of middle school students about the history of mathematics and to determine the reflection of the digital story design process on students' thoughts on this storytelling technique.

## Methods

In this research, case study approach, one of the qualitative research methods, was used. The study group of the study consists of 12 secondary school students, (7 girls and 5 boys), who are students at a public middle school in Kastamonu province. Purposeful sampling method was used to form the working group. Digital storytelling activities evaluation questionnaire and semi-structured interviews were used as data collection tool. The research process took seven weeks. In the analysis of the data obtained, the content analysis method, which is frequently used in qualitative research, was used in order to conduct an in-depth analysis depending on the theoretical framework of the research. The data obtained were presented for expert review and discussed with an external expert. As a result of this discussion, 85% agreement was achieved. In this context, the items caused disagreement has been discussed until an agreement is reached.

## Results

When examining the results obtained from the interviews with the students and the opinion forms applied to the students to examine the reflection of the students' entry into the digital storytelling process on their thoughts about this storytelling technique, it was determined that the students focused on the scenario of the story when they watched a digital story. Interviews with the students yielded that students found the technique very easy and comfortable to use the digital storytelling program and they enjoyed the whole process. All of the students interviewed stated that they learned information about the life of the mathematician they prepared with digital storytelling and improved their proficiency of digital storytelling program by preparing such a video. The digital narration stages of the groups generally show similarities. After choosing the mathematician whose life was to be explained, all the groups did detailed research on them, found pictures about them, then wrote the texts that would fit those pictures and added music. Moreover, all of the students stated that performing such digital storytelling activities in the lessons will increase motivation and increase permanence in learning.

## Discussion and Conclusion

Research results indicate the effectiveness of this technique. The students stated that they learned from mathematicians the ways to cope with the difficulties they faced and the value they advocated for the knowledge. Many researchers stated in their study that those who prepare digital storytelling activities increased their knowledge in the areas they researched, had the opportunity to understand the subject better by reconsidering their knowledge and developed technology usage skills by using some computer software and technological tools during this process (Karakoyun, 2014; Burmark, 2014; Foley, 2013; Gakhar, 2007; Robin, 2006; Yuksel, Robin & McNeil, 2011). The fact that the students talk about the lives of the mathematicians they only work with as a group shows that the mathematicians who need to work individually do not research their lives.

Most students stated that while working with the group, there were differences of opinion, but this situation was good for learning different things. The students who participated in the study stated that they were looking for ways to overcome these disagreements, and that sometimes their friends showed a point that they could not see. Many studies emphasize the

impact of digital narration processes in this direction (Karakoyun, 2014; Jake, 2006; Robin, 2006; Wang and Zhan, 2010; Yang and Wu, 2012; Behmer, 2005, Hull & Katz, 2006; Ohler, 2006). Moreover, all of the students stated that performing such digital storytelling activities in the lessons will increase motivation and develop self-confidence and creativity. İncikabı and Kildan (2015), as a result of their research with prospective teachers, revealed that prospective teachers see digital storytelling studies as a technological activity that can be used for teaching purposes, among other purposes. It has been revealed by many researchers that the use of digital storytelling in the classroom will increase students' creativity (Göçen, 2014; Green, 2011; Kahraman, 2013; Hofer & Swan, 2005; Daigle, 2008; Jenkins & Lonsdale, 2007; Dupain & Maguire, 2005; Yuksel, Robin & McNeil, 2011).

### **Recommendations**

It is thought that the studies to be carried out with different methods, different methods and participants from different grade levels will contribute to the results of this study.



# Türk Akademik Yayınlar Dergisi

## TAY Journal

(Uluslararası Hakemli Dergi/International Peer-Reviewed Journal)

<http://www.tayjournal.com>

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tayjournal>

ISSN: 2618-589X

## Ortaokul Öğrencilerinin Matematik Tarihi Hakkında Dijital Öykü Tasarım Süreçleri ve Bu Deneyimlerine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi

Uğur KÜÇÜKOĞLU  
Lütfi İNCİKABI

### Özet

Ortaokul öğrencilerinin matematik tahinine yönelik dijital öyküleme süreçlerini analiz etmek ve bu sürece yönelik düşüncelerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan durum çalışması yaklaşımı kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, Kastamonu İli "ne ait bir devlet ortaokulunda öğrenim görmekte olan 7 kız ve 5 erkek öğrenci olmak üzere toplam 12 ortaokul 7.sınıf öğrencisi oluşturmaktadır. Çalışma grubu amaçsal örnekleme yöntemiyle oluşturulmuştur. Öğrencilerin dijital öyküleme süreçlerine dair görüşleri görüş formu ve yarı yapılandırılmış görüşmeler ile alınmıştır. Verilerin analizinde içerik analizi yapılarak, bulgular ortaya konulmuştur. Çalışmanın sonucunda öğrenciler, dijital öyküleme sürecinden keyif aldıklarını, dijital öyküleme programını kullanmanın çok rahat ve kolay olduğunu, hazırladıkları dijital öyküleme etkinlikleri sayesinde matematikçilerin hayatlarından bir şeyler öğrendiklerini ifade etmişlerdir. Grupla dijital öyküleme hazırlama konusunda öğrencilerde fikir ayrılıkları olduğu fakat fikir ayrılıklarının olmasını olumlu karşıladıkları görülmüştür. Öğrencilerin hazırladıkları dijital öyküleme sürecinde benzer aşamaları izledikleri ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler:	DOI	:	10.29329/tayjournal.2020.488.05	Makale türü
Dijital öyküleme, ortaokul matematik eğitimi, matematik tarihi	Yükleme	:	21/02/2020	Araştırma Makalesi
	Düzeltilme	:	17/05/2020	
	Kabul	:	26/07/2020	
	Yayınlama	:	15/12/2020	

**Sorumlu Yazar:** Uğur KÜÇÜKOĞLU, Kastamonu Üniversitesi, Matematik Eğitimi Bölümü, Türkiye, kucukoglugur@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-3329-3121

Lütfi İNCİKABI, Kastamonu Üniversitesi, Matematik Eğitimi Bölümü, Türkiye, lincikabi@kastamonu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7912-780X

**Atf için:** Küçüköğlü, U. & İncikabi, L. (2020). Ortaokul öğrencilerinin matematik tarihi hakkında dijital öykü tasarımı süreçleri ve bu deneyimlerine yönelik görüşlerinin incelenmesi. *TAY Journal*, 4(2), 179-198.

## Giriş

Matematiğin insanın günlük ihtiyaçlarından doğduğu, insan deneyiminin ürünü olduğu ve günlük hayatta karşılık bulduğu söylenebilir (Yıldırım, 2008). Matematiğin gelişimi ve geldiği nokta birlikte düşünüldüğünde matematiğin şimdiye dek konuşulmuş küresel iletişim araçlarından en başarılısı olduğu da söylenebilir. Tarihin her döneminde tüm uygar insanlar matematiği öğrenme çabası içinde olmuştur (Bell, 1940). Matematik öğretimine her çağda tanınan büyük ağırlığa karşın bu öğretimde sorunlarla karşılaşıldığı görülmektedir. Birçok öğrenci için matematik, hayatını zehir eden derslerden, içine korku salan sınavlardan ve okulu bitirir bitirmez kurtulacağı bir kâbustan ibarettir (Sertöz, 2002). Bunun sebebi olarak öğrencilerin, matematiği hep bir yerlerde keşfedilmeyi bekleyen bilgiler yığını olarak düşünmeleri söylenebilir (Gönülateş, 2004). Halbuki doğadaki olayları anlamada, yaşam mücadelesinde, günlük ihtiyaçlarımıza cevap verebilecek basit araç gereçlerin yapılmasında matematik hep yer almıştır (Gürsoy, 2010).

Birçok araştırmacı, öğrencilerin matematiği ilgiye değer bir alan olarak görmelerini, bir matematikçi gibi matematik yapmalarını istiyorsak, matematiğin doğasına ve matematikçilere yönelik inanışlarını derinlemesine araştırmanın önemli olduğunu belirtmektedir (Baki, 2014; Burns, 2010; Carter, 2006; Fauvel & Maanen, 2000; Genç & Karataş, 2018; Gönülateş, 2004; Gürsoy, 2010; Lewis, 2016; Marshall, 2000). Öğrencilerin zihinlerinde oluşan matematik dersine yönelik bu sorunun giderilmesinin yollarından biri de öğrendikleri konuların tarihsel süreç içinde nasıl ortaya çıktığının, hangi problemlerin çözümüne yönelik ortaya atıldığının öğretilmesi yani matematik tarihini kullanmaktır (Baki, 2014; Gulikers & Blom, 2001; Gürsoy, 2010; Jankvist, 2009; Siu & Tzanakis, 2004; Swetz, 1994). Matematik eğitiminde karşılaşılan güçlükleri aşmak ve matematik eğitimini çeşitlendirebilmek için matematik tarihinden yararlanılabileceği birçok araştırmacı tarafından söylenmiştir (Shara, 2013; Swetz, 1994; Gulikers & Blom, 2001; Gürsoy, 2010; Liu, 2003; Marshall, 2000; NCTM, 1998; Yıldız, Kanbolat & Baki, 2010; Jankvist, 2009; Siu & Tzanakis, 2004). Kabul edilen genel görüşe göre, matematik tarihi, matematiğin medeniyetler boyunca nasıl elden ele devrilerek geliştiğini ve büyüdüğünü gösteren, matematiğin doğasını anlamaya sağlayacak bilgiler sunar. Matematik tarihinin öğretilmesinin matematiğin gelişimini öğretmenin yanında, temelinde yatan problemler, bu problemlerin çözümü, kültürel bakış açısı ve evrenselliğini öğretmek gibi kazanımları da olacaktır (Baki, 2014; Fauvel, 1991; MEB, 2018). Matematik tarihi son yıllarda yapılan bu türdeki araştırmalar sonucunda öğretim programlarında da yer almaya başlamıştır. MEB, 2009 ve 2013 yılında yaptığı değişikliklerle birlikte matematik tarihine öğretim programında önemli bir yer ayırmıştır.

Matematik tarihini öğrencilere öğretmek ve öğrencilere matematik tarihi bilmenin kazanımlarını vermenin bir yolu da dijital öyküleme tekniğidir (Schiro 2004). Dijital öyküleme yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte eğitimde kullanılan bir teknik olmuştur. Yaşanılan bu teknolojik gelişmelerden sonra, yapılan müfredat değişiklikleri ile öğrencilerin bilgiyi sadece alan değil aynı zamanda üreten, analiz ve sentez yapabilen, eleştirel düşünebilen bireyler olarak yetişmeleri önem kazanmıştır. Dolayısıyla artık öğretmenlerin, derslerinde öğrencilere bu becerileri kazandırabilecek yöntem ve teknikleri uygulaması gerekmektedir. Bu tekniklerden biri de dijital öyküleme yöntemidir.

İnsanlık tarih boyunca hikâye anlatarak birikimlerini bir sonraki nesle iletmiştir. Yaşanılan tarihin içinde bulunduğu teknolojik gelişmişlik seviyesi hikaye anlatımının şeklini doğal olarak belirlemiştir. Hikâyelerin mağara duvarlarına, hayvan derilerine, kâğıda, sinemaya aktarılması teknolojinin gelişmesiyle birlikte hikaye anlatımını biçim ve içerik açısından değiştirmiştir. Sadık'a (2008) göre, öyküleme, bilgiyi, bilgeliği ve değerleri paylaşmak için kullanılmış, öykülemeler bu süreçte farklı ortam ve biçimlerde aktarılmıştır. Şimdi ise, internetin yaygın bir şekilde kullanımı ile dijital ortama aktarılmıştır. Eğitim teknolojisinin sınıfların önemli bir parçası haline geldiğini belirten Garrety (2008), dijital öykülemenin çeşitli türlerini eğitimcilerin kendi sınıflarında kullanmasıyla geliştirdiklerini söylemiştir.

Teknoloji ile yapılacak olan eğitimin önem kazandığı son zamanlarda dijital öyküleme ile eğitim, 21.yüzyıl becerilerin neredeyse tamamını karşılayabilecek bir eğitim teknolojisi olarak karşımıza çıkmaktadır (Jakes, 2006; Robin, 2008). Dijital okuryazarlık, global okuryazarlık, teknoloji okuryazarlığı, görsel okuryazarlık, bilgi okuryazarlığı, yaratıcı düşünme, etkili iletişim ve yüksek verimlilik 21. yy becerileri olarak ifade edilmiştir (Jakes, 2006; Robin, 2008). Robin (2008), dijital öyküleme ile birlikte öğretmenlerin değişen öğrenci beklentilerine ve sınıf ortamlarına daha rahat ayak uydurarak, sınıf etkinliklerini modern biçimde yansıttıklarını ifade etmiştir.

Dijital öyküleme yöntemi, sınıfta pasif, bilgiyi alan konumundaki öğrenciyi, aktif, bilgiyi araştıran, yorumlayan, yeniden düzenleyen ve paylaşan konuma getirir (Gils, 2005). Bütün bu süreç boyunca öğrenci dijital öykülemenin özelliklerinden dolayı, bilgiyi kişiselleştirir. Öğrenci, süreç boyunca yazar, oyuncu, yönetmen olur ve tüm bunları teknoloji kullanarak yapar. Matematik tarihi içerdiği birçok tarihi karakter ve anı ile öğrencilerin senaryo yazabilecekleri birçok öykü barındırmaktadır Bu öyküleri kullanarak öğrencilerin hazırlayacakları dijital öyküler, onların matematiğçilerin problemlere nasıl yaklaştıklarını görmelerini sağlayabilir, böylece öğrencilerin dijital öykülemeyi kullanarak yapacakları matematik tarihi hikâyeleri, öğrencilerin bu becerilerini matematik tarihi ekseninde geliştirebilir.

Çağımız, bireylerin sadece bilmelerini değil, aynı zamanda bildiklerini teknolojiden faydalanarak, dijital araçları kullanarak paylaşmalarının önemli olduğu bir dönemdir. Öğrencilerin düşüncelerini, hissettiklerini, yaptıkları araştırmaları kendi senaryolarıyla yazmaları onların birçok becerisini geliştirmekle birlikte, öğretmenlerin öğrencilerinin düşünce yapılarını görmelerini de kolaylaştırır. Eğer öğrencilerden, daha önce bir problemle karşılaşan matematikçilerin yaşadıklarını hikayeletirmelerini istersek, öğrencilerin matematik yapmakla ilgili düşüncelerinin oluşmasına veya bu düşüncelerin olumlu anlamda gelişmesine yardımcı oluruz. Dolayısıyla bu çalışma, öğrencilerin kendi hikayelerini oluşturarak, matematiğin yapısına, matematik yapmanın ne demek olduğuna, matematiğin nasıl bir bilim olduğuna veya bir problemin hangi yollarla çözülebileceğine dair fikir oluşturması açısından önemlidir. Bu açıklamalar dahilinde araştırmanın amacı ortaokul öğrencilerinin matematik tarihin hakkında dijital öyküleme süreçlerini analiz etmek ve dijital öykü tasarım sürecinin öğrencilerin bu öyküleme tekniği hakkındaki düşüncelerine yansımalarını belirlemektir.

## Yöntem

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan durum çalışması yaklaşımı kullanılmıştır. McMillan'a (1996) göre bu tür araştırmalar, bir veya daha fazla olayın, ortamın, programın, sosyal grubun veya birbirine bağlı diğer sistemlerin arasındaki bağları derinlemesine incelemeye yarayan bir yöntemdir. Araştırmanın çalışma grubunu Kastamonu ilinde bir devlet ortaokulunda öğrenim görmekte olan 7 kız, 5 erkek öğrenci olmak üzere toplam 12 ortaokul 7. sınıf öğrencisi oluşturmaktadır. Öğrenciler, akademik başarıları okul tarafından seviyeleri aynı olmak üzere gruplandırılmış üç farklı yedinci sınıf şubesinden gönüllülük esasına göre 4'er kişilik gruplar halinde belirlenmiştir. Öğrencilerin akademik başarılarına dair bir önceki yılın ders başarı ortalamaları da sınıfların akademik başarılarının birbirlerine yakın olduğunu göstermektedir. Çalışmaya katılan öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyleri benzer özellikler göstermektedir. Öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeylerinin benzer özellikler göstermesi öğrencilerin teknoloji deneyimlerinin de benzer olması açısından önemlidir. Çalışma grubunun oluşturulmasında amaçsal örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Sınıflarda çalışmaya katılma konusunda istekli olan gönüllü öğrencilerden her sınıftan 4'er öğrenci araştırmacı tarafından belirlenmiştir. Büyüköztürk ve diğerlerine göre (2016), bu yöntem çalışmanın amacına bağlı olarak sağlayacağı bilgi açısından zengin durumların seçilerek derinlemesine araştırma yapılmasına olanak tanır.

### Veri Toplama Araçları

İlk veri toplama aracı olarak dijital öyküleme etkinlikleri değerlendirme anketi kullanılmıştır. Bu form öğrencilerin izledikleri dijital öyküler hakkındaki görüşlerini derinlemesine incelemek için dört açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Sorular oluşturulurken ilgili alan yazın taranmış ve madde havuzu hazırlanmıştır. Sonrasında alan uzman görüşlerine sunulmuş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Diğer veri toplama kaynağı ise yarı yapılandırılmış görüşmelerdir. Yarı yapılandırılmış görüşmeler, analizlerin kolaylığı, görüşülene kendini ifade etme imkânı, gerektiğinde derinlemesine bilgi sağlama gibi avantajlara sahipken, kontrolün kaybedilmesi, önemsiz konularda fazla zaman harcanması gibi dezavantajlara sahiptir (Büyüköztürk, 2016). Yarı yapılandırılmış görüşmeler dijital öykü tasarım süreci sonunda uygulanmış ve öğrencilerin dijital öykü tasarım süreci boyunca yaşadıkları zorluklar, sürecin avantajları ve dezavantajları, bu tekniğin derslerinde öğretmenler tarafından kullanılmasına ait görüşleri ile ilgili veriler elde edilmeye çalışılmıştır. Görüşme sürecinde, bilgi vermeye davet edici bir üslup benimsenmiş, sorgulayıcı tutumdan kaçınılmaya çalışılmıştır. Görüşülen öğrencilerle daha önceden tanışıldığı için, görüşme öğrencilerle sohbet havasında geçmiş, böylece öğrencilerin daha rahat cevap vermeleri hedeflenmiştir. Görüşme sürecinde verilerin kaydedilmesi için, ses kayıt cihazı, öğrencilerden izin alınarak kullanılmıştır. Görüşmeler 8-15 dakika sürmüştür. Görüşmeler öğrencilerin okulundaki bir sınıfta sessiz bir ortamda gerçekleştirilmiştir.

### Araştırma Süreci

Bu araştırma süreci yedi hafta sürmüştür. İlk hafta öğrencilerle tanıtım toplantısı yapılmış, süreç hakkında bilgilendirmeler yapılmış ve çalışma grubunu oluşturacak öğrenciler belirlenmiştir. İkinci haftada matematik dersi ile ilgili daha önce hazırlanmış olan biri 4 dakikalık diğeri de 1 dakikalık olmak üzere iki dijital öyküleme örneği izlettirilmiştir. Öğrenciler



videoları izledikten sonra araştırmacı tarafından hazırlanan dijital öyküleme ile ilgili bilgilendirici sunum yapılmış ve öğrencilerin dijital öykülemenin temel özelliklerini öğrenmeleri sağlanmıştır. Bu sunumdan sonra öğrencilerden anket aracılığı ile dijital öyküleme ile ilgili ilk görüşleri alınmıştır. Sonraki iki hafta boyunca her öğrenciden verilen matematikçi listesinden 2 matematikçi seçerek hayatı ile ilgili araştırma yapmaları istenmiştir. Daha sonra öğrenciler tarafından hazırlanan çalışmalar çoğaltılarak grup içinde dağılımı sağlanmış ve öğrencilerin çeşitli matematikçiler hakkında bilgi edinmesi amaçlanmıştır. Grup içinde hazırlanan çalışmaların dağıtılmasından 1 hafta sonra hayatı araştırılan 8 matematikçiden grup içinde 1'inin seçilmesi istenmiş ve öğrenciler kalan haftalarda, seçtikleri bu matematikçinin hayatı ile ilgili dijital öyküler oluşturmuşlardır. Son haftada dijital öyküleme süreçleri hakkında yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır.

### **Veri Analizi**

Elde edilen verilerin analizinde araştırmanın kuramsal çerçevesine bağlı olarak derinlemesine inceleme yapmak amacıyla nitel araştırmalarda sıklıkla kullanılan içerik analizi yönteminden yararlanılmıştır. Bir metin veya metinlerden oluşan bir kümenin içerisindeki belli kelimelerin veya kavramların varlığını belirlemeye yönelik yapılan içerik analizi yöntemi ise belirli kurallara bağlı olarak kodlamalarla bir metnin sözcüklerinin daha küçük içerik kategorileri ile özetlendiği sistematik, yinelenebilir bir teknik olarak tanımlanabilir (Büyüköztürk et al., 2016). Kodlamalardan elde edilen bulgular betimsel olarak sunulmuştur.

### **Geçerlik ve Güvenirlik**

Bu nitel araştırmada inandırıcılığın ve tutarlılığın sağlanması uzman görüşüne başvurularak gerçekleştirilmiştir. Görüşme formu sorularının hazırlanması sürecinde, verilerin analizinde kodlama ve kategorilere ayırma sürecinde elde edilen veriler uzman incelemesine sunulmuş ve tarafsız bir araştırmacı ile tartışılmıştır. Bu tartışma sonucu tarafsız araştırmacı ile %85 düzeyinde uyum yüzdesi yakalanmıştır. Bu kapsamda yazılı metinlerde belirlenen kodlamalar üzerinde çalışılmış, farklı ifadelerin farklı kodlamalar altında belirtildiği durumlarda gerçekleştirilen tartışmalar ile fikir birliği sağlanarak ortak bir görüş belirtilmiştir. Araştırmada elde edilen verilerden mümkün olduğunca ve yeterli sayılabilecek miktarda alıntı yapılarak gerçekleştirilmeye çalışılmıştır. Bulguların elde edildiği sürecin mümkün olduğu ölçüde açık ve tekrarlanabilir olması sağlanarak güvenilirlik arttırılmaya çalışılmıştır. Bu araştırmada karşımıza çıkan veya değişkenlik gösteren özelliklerinin ayrıntılı bir biçimde anlatılması ve yorumlaması ile araştırmaya etki eden bağlamsal faktörlerin ve örneklem seçiminde izlenen yöntemler eksizsiz bir şekilde betimlenmiştir.

### **Araştırmanın Etik İzinleri**

Yapılan bu çalışmada "Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi" kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan "Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler" başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

## Bulgular

Bu bölümde araştırma sürecinde toplanan verilerden elde edilen bulgular ve bulgular doğrultusunda yapılan yorumlara yer verilmiştir.

### Dijital Öyküleme Tekniğine Yönelik Öğrenci Görüşlerine Ait Bulgular

Bu kısımda araştırmanın problemi olan, öğrencilerin dijital öyküleme sürecine dahil olmalarının, öğrencilerin bu öyküleştirme etkinliklerine dair görüşlerine nasıl yansıdığı ile ilgili bulgular verilmiştir.

### Videolar Hakkında Öğrencilerin İlk İzlenimleri

Öğrencilere çalışmadan önce izletilen matematikle alakalı olarak hazırlanan dijital öykülemelerde neleri ilginç buldukları sorulmuş ve verdikleri cevaplar analiz edilmiştir.

Tablo 1. Dijital öykülerde ilgi çeken unsurlar

İlgi Çeken Unsurlar	n
Senaryo	16
Yazılım	4
Matematiksel içerik	2
Görsel unsurlar	1
İşitsel unsurlar	1

Öğrencilerin verdikleri cevaplar senaryo, yazılım, matematiksel içerik, görsel unsurlar, ve işitsel unsurlar olarak gruplandırılmıştır. Üç öğrenci izledikleri dijital öyküde ilgi çeken herhangi bir unsur bulunmadığını söylemiştir. Öğrencilerin verdikleri cevaplara bakıldığında sayıların konuşması, 5 sayısının 5'e kadar saymayı bilmesi, doktorun hanginiz daha fazla yedi diye sorması, sayıların çocuklara benzetilmesi ve çocukların pasta yeme yarışması yapması cevapları öğrencilerin senaryoya dair ilginç buldukları gruba dahil edilmiştir. Örneğin Ö1 kodlu öğrenci "Her şeyin farklı düşünülmesi, normal bir video olmasına rağmen mesela pastayı ne kadar yediğini kesirli sayılarla ifade etmesi, sayıların konuşması bana ilginç geldi." cevabıyla senaryo kısmının kendisine ilginç geldiğini belirtmiştir. Ö2 kodlu öğrenci "Sayıların insan gibi tanıtılması. 5 sayısının kendisinden sonra hangi sayının geldiğini bilmemesi." diyerek senaryo içeriğinde kendisine ilginç gelen yeri belirtmiştir. Bazı öğrenciler ise izledikleri videoların yaşça küçük öğrenciler için hazırlandığını belirterek senaryonun böyle olmasının doğal olduğunu belirtmiştir. Çocukların yediği pasta miktarı cevabı ise matematiksel içerik grubuna dahil edilmiştir. Burada öğrencilerin verdikleri cevaplara bakıldığında öğrencilerin izledikleri dijital öykülemelerde daha çok öykünün içeriğiyle alakalı kısımları ilginç buldukları göze çarpmaktadır. Öğrencilere izletilen dijital öykülemelerde öğrenciler senaryodaki bazı yerlere anlam veremediklerini dolayısıyla kendilerine ilginç geldiğini belirtmişlerdir.

Öğrencilerin dijital öyküleri izledikten sonra programlamaya dair ilginç buldukları kısımlar incelendiğinde sayıların konuşturulmasını belirtenlerin sayısının 4, sayıların olduğu mekan diyerek görsel özellikleri ilginç bulanların 1, bir çok çocuk sesinin bir araya gelmesi diyerek işitsel unsurları ilginç bulanların 1, herhangi bir ilginçlik yok diyenlerin sayısının ise 3 olduğu görülmüştür. Örneğin Ö4 kodlu öğrenci kendisine ilginç gelen kısmı "Sayıların konuşabilmesi ve sayıların olduğu mekan." olarak belirtmiştir. Burada öğrencilerin izledikleri videoların hazırlanması ile ilgili süreçleri ilginç buldukları görülmektedir. Öğrencilerin verdikleri cevaplar içinde programa dair ilginç buldukları kısımların sayısının öykünün

senaryosuna dair ilginç buldukları kısımlara göre daha az olması dikkat çekicidir. Öğrencilerin izledikleri bir öyküde ilk olarak senaryoya odaklandıkları, biçimsel olarak incelemeyi ikinci planda düşündükleri söylenebilir.

Burada dikkat çekici olan bir başka husus bilgisayar yardımıyla daha önce video programları kullandığını belirten iki öğrencinin, video programı kullanmayan arkadaşlarına göre cevaplarının farklı olmamasıdır. İki öğrenciden biri kendisine ilginç gelen bir yer olmadığını söylemiş, diğeri ise izlediği videoda programla ilgili kısımlara odaklanıp kendisine ilginç gelen yerleri belirtmiştir. Örneğin Ö10 kodlu öğrenci daha önce oyun siteleri için video hazırladığını belirtmiş ve izlediği videoda kendisine ilginç gelen kısımları belirtmiştir. Ö5 kodlu öğrenci ise *“Bana pek ilginç gelen bir olay yok.”* şeklinde cevap vererek bildiği bir konu olduğunu belirtmiştir.

**Dijital öykü oluşturma sürecine yönelik öğrenci:** Öğrencilere çalışmadan önce izletilen matematikle alakalı olarak hazırlanan dijital öyküleme örneklerinin hangi bileşenlerden oluştuğu sorulmuş ve öğrencilerin verdikleri cevaplar analiz edilmiştir.

Tablo 2. *Dijital öykü bileşenleri*

Bileşenler	n
Çocuklar/Hikayedekiler	4
Sayılar	5
İnsan/Çocuk Sesleri	4
Arka plan resimleri	3
Ses unsuru	5
Hayal Gücü	1
Matematik	3
Renk ve mekan	1
Duygu	1
Düşünce	1
Kurgu	1
Anlatıcı	1
Konu	1
Görsel efekt	1
Öykü	1

*Not:* Öğrenci cevapları incelendiğinde bir öğrencinin birden fazla bileşeni içeren cevaplar verildiği görülmektedir. Bu şekilde verilen cevaplarda her kelime ayrı ayrı hesaplanmıştır.

Buna göre öğrencilerin verdikleri cevaplar içinde toplam 33 farklı öge belirlenmiştir. Sayılar ile ses unsuru 5 kez ile en çok kullanılan öge olmuştur. Örneğin Ö1 kodlu öğrenci *“Çocuk sesleri, matematikte olan kesirler, sayılardan oluşmuştur.”* şeklinde cevap vermiştir. Ö11 kodlu öğrenci *“Değişik sesteki çocukları bir araya getirmişler ve video için resim yapmışlar. Sayılardan oluşuyor ve bilgisayar yardımıyla yapılmış bir video.”* şeklinde cevap verirken Ö9 kodlu öğrenci *“Montaj, insan sesi, sayılar, doğa, pasta, doktor, çocuklar.”* biçiminde cevap vermiştir. Öğrencilerin izledikleri videoların matematiksel bir senaryoya dayandığı hatırlanacak olursa senaryo içeriği olarak en fazla söylenen bileşenin sayı olması beklenmektedir ve öğrenci cevapları bu beklentiye karşılamaaktadır. Ayrıca öğrencilerden 5 tanesinin 3 öge söylediği, 7 tanesinin ise 2 öge söyleyebildiği gözlenmiştir. Bir dijital öykünün 7 bileşenden oluştuğu hatırlanacak olursa, öğrencilerin bu bileşenlerden kaç tanesini çalışma öncesinde belirleyebildiği önemlidir. Örneğin Ö12 kodlu öğrencinin soruya verdiği *“Ses, montaj programı, hayal gücü, matematik.”* şeklindeki cevaba bakıldığında 3 öge söylediği görülmektedir. Aynı şekilde Ö3 kodlu öğrencinin soruya

verdiği “Bileşen yani oluştuğu şeyler duygulardır. En ağır basan şey duygu, düşünce ve kurgudur.” şeklindeki cevaba bakıldığında Ö3 kodlu öğrencinin de 3 öge söylediği görülmektedir. Bu iki öğrencinin soruya verdikleri cevapların bir başka ortak özelliği ise öğrencilerin hayal gücünü vurgulamalarıdır. Hayal gücü öykü oluşturmanın, anlatıcı ile dinleyici arasında bağ kurmanın ve dinleyenlere verilmek istenen mesajı iletmenin en önemli yollarından biri olarak düşünüldüğünde öğrencilerin hayal gücünü ve kurguyu dijital öykülerin bileşeni olarak söylemeleri oldukça önemlidir.

**Dijital öykü oluşturmanın kolay ve zor yönlerine yönelik görüşler:** Öğrencilere çalışmadan önce izletilen matematikle alakalı olarak hazırlanan dijital öykülerin kolay yönlerinin neler olduğunu düşündükleri sorulmuş ve verdikleri cevaplar analiz edilmiştir.

Tablo 3. Öğrencilere göre dijital öyküleme hazırlamanın kolay ve zor yönleri

Kolay Yönler	Zor Yönler	n
Montaj az/Slayt şeklinde olması	Sayıları hareket ettirme	1
Süre kısa	Fazla montaj yapılması	4
Basit hikaye	Animasyonların olması	1
Anlatım şekli	Sürenin uzun olması	1
Resimlerin seçimi/bulmak	Birden fazla ses olması	4
Sayıları ses verme	Resimlerin çizilmesi	1
Resim üzerinde gösterilen çizgiler	Videonun konusu	2
Diyalogları hazırlamak	Karakterlere uygun ses yerleştirme	2
	Zor yönü yoktur	1
	Seslendirme	1
	Ses ve resimleri birleştirmek	3

Öğrenci cevapları analiz edildiğinde öğrencilerin dijital öykü hazırlama sürecine yönelik izledikleri gibi bir dijital öykü hazırlamanın kolay yönlerine yönelik cevaplarında en fazla “Hikâye basit” cevabının verildiği görülmektedir. Örneğin Ö1 kodlu öğrenci “Kolay yönlerinden biri de basit ve kısa olması olabilir.” diyerek öykü kısa ve basit olursa dijital öyküleme için kolaylık olacağını belirtmiştir. Her öğrencinin odaklandığı veya daha kolay yapabileceğini düşündüğü kısımların da farklılaştığı görülmektedir.

Öğrencilerin sorunun diğer kısmına verdikleri cevaplarda izledikleri dijital öyküleme örneklerinden sonra buna benzer dijital öyküler hazırlamanın zor olabilecek yönlerine dair tahminlerine “Fazla montaj yapılması” cevabı ile “birden fazla ses olması” cevabının en fazla verilen cevaplar olduğu görülmüştür. Örneğin Ö9 kodlu öğrenci “2.videoda fazla montaj yapılmıştır, animasyon şeklinde yapılmıştır ve 1.videoya göre daha uzun olmuştur.” şeklinde verdiği cevapla daha fazla montaj yapılan ve daha uzun sürecek olan öykülerin daha zor hazırlanacağını belirtmiştir. “Ses ve resimleri birleştirme” cevabı “videonun konusu” ile “karakterlere uygun ses yerleştirme” cevapları ise verilen diğer cevaplardır. Ö6 kodlu öğrenci “Seslendirmenin yerli yerince olması ve görsel efektlerle birleştirilmesi zordur. Görsel fotoğraflarının da sesle etkili süre zarfında uyandırılması zordur.” diyerek izlediği örnek dijital öykülerden sonra daha çok dijital öyküleme programıyla kolayca yapılabilecek özelliklerde zorlanacağını belirtmiştir. Ö6 kodlu öğrenci henüz böyle bir programı bilmediği için bu tür özelliklerin kullanılmasının zor olduğunu düşünmektedir fakat süreç sonunda aynı öğrencinin tahminlerinde yanıldığı da görülmektedir.

Öğrencilerle dijital öyküleme çalışmalarından sonra yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler incelendiğinde dijital öyküleme etkinliklerinin kolay ve zor yönlerine dair düşüncelerinin değiştiği görülmektedir. Özellikle görüşmenin yapıldığı bütün öğrenciler dijital öyküleme programının kullanımının çok kolay olduğunu ve rahat bir şekilde kullanabileceklerini hatta öğrenmek isteyen arkadaşlarına da öğretebileceklerini ifade etmişlerdir. Örneğin Ö1 kodlu öğrenci çalışmadan önce dijital öykülemenin kolay yönlerinin basit ve kısa olması derken çalışmadan sonra program kısmının kolay olduğunu söylemiştir: *“Araştırma kısmı kolay, bir de programda resim ekleme müzik ekleme çok kolay.”* Çalışmadan önce seslendirmenin zor olduğunu söyleyen Ö1, farklı seslerin olmasını zor bulurken, çalışmadan sonra çalışmada en sevdiği yerin seslendirme olduğunu, zor olan yer sorulduğunda ise hikayeye uygun müzik bulmak olduğunu belirtmiştir: *“Ses kısmı olabilir... Anlatma kısmı güzel... Uygun olan müziği bulamayabilirim.”* Ö3 kodlu öğrenci çalışmadan önce dijital öyküleme etkinliklerinde videodaki karakterlere ve hayali ürünlere ses yerleştirmenin zor olduğunu belirtirken çalışmadan sonra yapılan görüşmede anlatacaklarıyla ilgili resim bulmanın zor olduğunu belirtmiştir: *“Şey, resimleri bulduğumuzda hangi resme hangi konuşmayı vereceğimiz çünkü bazı resimlere gerçekten anlatacağımız şeyler hiç uymadı...”*

#### ***Dijital Öyküleme Hazırlama Süreçlerine Dair Öğrenci Görüşleri***

Çalışma sonunda öğrencilerle yapılan yarı yapılandırılmış görüşme ile dijital öyküleme etkinliklerinin kendilerine dijital öyküleme programının kullanımı, grupta çalışma süreci ile ilgili neler kattığını düşündükleri sorulmuş ve öğrencilerin cevapları analiz edilmiştir. Görüşme yapılan öğrencilerin tamamı bu etkinlikten sonra hem dijital öyküleme etkinliğinde hazırladıkları matematikçinin hayatıyla ilgili bilgiler öğrendiklerini hem de ilk defa böyle bir video hazırladıklarını ve böyle bir program kullandıkları için dijital öyküleme programına dair bilgi edindiklerini belirtmişlerdir.

Örneğin Ö11 kodlu öğrenci *“Bir matematikçinin (Hypatia) hayatını öğrendim ilk başta, matematiğe neler kattığını öğrendim.”* şeklinde cevap vermiştir. Ö7 kodlu öğrenci ise soruya *“Hypatia'nın hayatıyla ilgili şeyler öğrendim. Düşünce yapım birazcık değişti, bilginin onlar için ne kadar tutkulu olduğunu öğrendim. Bilgi yolunda daha fazla ilerleyebileceğimizi öğrendim.”* şeklinde cevap vermektedir. Ö11 ve Ö7 kodlu öğrenciler aynı grupta olmasına rağmen Ö7 kodlu öğrencinin soruya verdiği daha detaylı cevap dikkat çekmektedir. Bunun sebebi Ö7 kodlu öğrencinin araştırması gereken matematikçi Hypatia iken, Ö11 kodlu öğrenci Hyapatia'yı öykünün hazırlanışı sırasında öğrenmesidir.

Tablo 4. *Dijital öyküleme sürecinde öğrenciler tarafından beğenilen özellikler*

Özellikler	n
Ses kaydetme	3
Birlikte çalışmak	2
Ürün ortaya koymak	2
Müzik ekleme	1
Resim bulmak	1

Öğrencilerin verdikleri cevaplar incelendiğinde dijital öyküleme etkinliklerinde en sevilen özelliğin ses kaydetme özelliği olduğu görülmektedir. Ses kaydetme özelliğini seven öğrenciler aynı zamanda bu özelliğin sunumda olmayan dijital öykülemeye özgü bir özellik

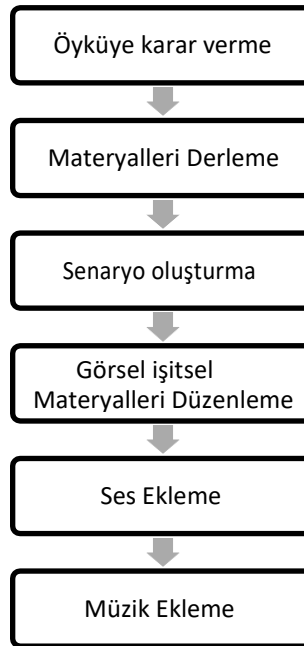
olduğunu da görüşmelerde belirtmişlerdir. Örneğin Ö2 soruya “Ses kaydetme(gülerek).” şeklinde cevap vermiştir. Ö5 kodlu öğrenci çalışmada hoşuna giden kısmı “...birlikte montaj yapmak.” şeklinde belirtmiştir. Ö10 kodlu öğrenci de soruya “Resimleri sıraya sokmak filan, bir program kullanmak güzeldi.” diyerek cevap vermiştir. Birlikte çalışmayı sevdiğini belirten öğrenciler incelendiğinde ise bu öğrencilerin bilgisayar kullanmayı seven, video hazırlamaya ilgi duyan öğrenciler olduğu gözlenmiştir.

Öğrencilerle yapılan görüşmelerde grup çalışmasıyla ilgili fikirleri de sorulmuş 6 öğrenci grupta çalışmanın iyi olduğunu belirtirken diğer 3 öğrenci ise bireysel çalışmanın daha iyi olacağını söylemiştir. Grup çalışmasının iyi olacağını söyleyen öğrenciler buna sebep olarak işbölümü yapılmasının ve akran öğrenmesinden yararlanmalarını belirtirken, bireysel çalışmanın daha iyi olacağını belirten öğrenciler ise fikir ayrılıklarının çalışmanın süresini uzatmasını veya grup üyelerinin sorumsuz olmasını sebep olarak göstermiştir.

Ö3: ...uygulamayı bilen bir arkadaşımız vardı, sonra o uygun müziği bulamıyordu biz yardım ettik. Birinin yapamadığını diğeri mutlaka hatırlayabiliyor veya hep birlikte yapınca mutlaka bir şeyler çıkabiliyor.

Ö7: Diğer grup arkadaşlarım çok sorumsuzdu. Hiçbiri bir şey yapmamıştı. Her şeyi ben yapmıştım... Konusuna göre değişebilir ama bireysel daha iyi oluyor galiba biraz zor olur ama çünkü herkesin düşünceleri farklı olduğundan onu eklemek istiyoruz filan çok oluyor kopukluk oluyor.

Yukarıda verilen diyalogta Ö7 kodlu öğrenci, grupta dijital öykü hazırlamanın önemli bir zorluğuna dikkat çekmiştir. Dijital öyküleme bireylerin duygu ve düşüncelerini yansıtmalarını beklediğimiz bir üründür. Gruptaki bireylerin her biri farklı düşünce ve duyguyu belirtmek istediğinde dijital öykü hazırlamak Ö7 kodlu öğrenciye zor gelmiştir.



Şekil 1. Öğrencilerin dijital öyküleme sürecinde izledikleri aşamalar

Öğrenci gruplarının dijital öyküleme sürecinde izledikleri aşamalar Şekil 1’de gösterilmiştir. Öğrencilerin izledikleri aşamalara bakıldığında önce öyküye karar verdikleri,

daha sonra anlatacakları öykü ile ilgili bilgi topladıkları görülmektedir. Burada bilgi toplama kısmında öğrenciler hayatını anlatacakları matematikçiyle ilgili daha detaylı bir araştırma yaptıkları görülmektedir. Daha sonra topladıkları bilgilerden yola çıkarak anlatacakları kısımları belirlemişler, bu kısımlarla ilgili görsel ve işitsel materyalleri düzenlemişlerdir. Daha sonra sesli anlatım yaparak öyküyü seslendirmişler ve son olarak da öykülerine uygun olacağını düşündükleri müzik eklemişlerdir. Öğrenci gruplarının çalışma boyunca izledikleri dijital öyküleme sürecinin aşamaları benzerlik göstermektedir.

Öğrencilerle yapılan görüşmelerde öğrencilere sorulan bir başka soru dijital öyküleme etkinliklerinin derslerde kullanılmasıyla alakalıdır. Öğrencilere derslerde bu tür etkinliklerin kullanılmasını isteyip istemedikleri sorulmuş ve bütün öğrenciler istediklerini belirtmiştir. Ayrıca öğrencilere bu tür dijital öyküleme etkinliklerinin derslerde kullanıldığında kendilerine neler kazandıracağı da sorulmuş, öğrenciler bu soruya kalıcılığın artması, motivasyonu arttırması, özgüven sağlaması gibi cevaplar vermişlerdir. Ayrıca öğrenciler bilgisayarla çalışmayı sevdiğini, araştırıp ortaya bir ürün çıkarmaktan hoşlandıklarını, ileride de bu şekilde videolar hazırlayabileceklerini belirtmişlerdir.

Ö11: *Kullanılmalı, çünkü öğretmenim mesela, siz yapsanız böyle, öğrencilere iletse mesela, anlatım şekli daha akılda kalıcı olacaktır.*

Ö7: *Ya, bir kere insanlarda özgüven yapıyor. Evet, kendim yaptım dermişçesine, çok büyük bir tutkuyla yapılıyor yani en güzeli olmalı dermişçesine. Eee biz slayt yapıyoruz şu anda sadece sunum yaparken ama bunu kendi arka sesimiz olarak izlettirmek bence daha eğlenceli olurdu.*

Ö3: *Kullanılabilir çünkü anlatımı gerçekten normal derslere göre daha eğlenceli. Daha farklı anlatımı var, resimleri var, müziği var, sesi var, daha çok eğlenilebilir, daha iyi anlaşılabilir, bence kullanılabilir... Bir kere daha çok bili verilebilir zaten resimler bilgi vermek için çok uygun çünkü resimlerde anlatılabilecek çok şey var. Bir şey kaçarsa bile dikkatten daha akılda kalır.*

### **Sonuç ve Tartışma**

Öğrencilerin dijital öyküleme sürecine girmelerinin bu öyküleme tekniği hakkındaki düşüncelerine yansımalarını incelemek üzere öğrencilere uygulanan görüş formları ile öğrencilerle yapılan görüşmelerden elde edilen sonuçlar incelendiğinde öğrencilerin bir dijital öykü izlediklerinde öncelikle öykünün senaryosuna odaklandıkları söylenebilir. Öğrencilerin dijital öyküleme programına dair ilginç buldukları kısım sayısının senaryoya dair ilginç buldukları kısım sayısına göre daha az olması da öğrencilerin biçimsel incelemeyi ikinci planda tuttıklarını göstermektedir. Dijital öykülerin ögesi olarak hayal gücü diyen öğrenci sayısının az olması ise öğrencilerin bir öykü oluştururken önemli olan noktanın hayal kurmak, kurgu oluşturmak olduğunu bilmedikleri anlamına gelmektedir. Bu sonuç öğrencilerin seçtikleri matematikçilerin hayatlarıyla ilgili hazırladıkları dijital öykülere de yansımıştır. Hazırlanan bütün videolarda öğrenciler, matematikçilerin hayatlarını kurgu olmaksızın, eldeki bilgilere dayanarak anlatmayı tercih etmişlerdir.

Öğrencilerle yapılan görüşmelerde, öğrencilerin bu sürece dair düşüncelerini değiştirdiği, özellikle dijital öyküleme programını kullanmanın çok kolay ve rahat olduğunu ve dijital öyküleme hazırlama programını kullanmaktan keyif aldıklarını söylemişlerdir. Gakhar (2007) yaptığı çalışmada birçok öğrencinin dijital öyküleme etkinlerinin en sevdiği yanının

yazılım kullanmak olduğunu belirtmiştir. Aynı şekilde çalışmadan sonra öğrencilerin birçoğu öyküye uygun resim bulmanın, müzik bulmanın çok daha zor olduğunu belirtmiştir.

Görüşme yapılan öğrencilerin hepsi, dijital öyküleme ile hazırladıkları matematikçinin hayatıyla ilgili bilgiler öğrendiklerini ve böyle bir video hazırlayarak dijital öyküleme programını öğrendiklerini belirtmişlerdir. Öğrenciler, matematikçilerin hayatıyla ilgili öğrendiklerini karşılaştıkları zorluklarla baş etme yollarını öğrenmek, bilgiye verdikleri değer olarak özetlemişlerdir. Birçok araştırmacı yaptığı çalışmada dijital öyküleme etkinliklerini hazırlayanların üzerinde araştırma yaptıkları alanlarda bilgilerini arttırdıklarını, bilgilerini yeniden ele alarak konuyu daha iyi anlama fırsatı yakaladıklarını ve bu süreç boyunca bir takım bilgisayar yazılımları ve teknolojik araçları kullanarak teknoloji kullanım becerileri geliştirdiklerini belirtmiştir (Karakoyun, 2014; Burmark, 2014; Foley, 2013; Gakhar, 2007; Robin, 2006; Yuksel, Robin ve McNeil, 2011). Öğrencilerin sadece grup olarak üzerinde çalıştıkları matematikçilerin hayatlarından bahsetmeleri ise, bireysel olarak çalışmalarını gereken matematikçilerin hayatlarına dair araştırma yapmadıklarını göstermektedir.

Grupların dijital öyküleme aşamaları genel olarak benzerlikler göstermektedir. Bütün gruplar hayatı anlatılacak matematikçiyi seçtikten sonra onunla ilgili detaylı araştırma yapmışlar, onunla ilgili resimler bulmuşlar, daha sonra bu resimlere uygun düşecek metinleri yazıp, müzik eklemişlerdir. Öğrencilerin ekledikleri müziklerin tek parça olması dikkat çekicidir. Özpinar (2017) yapmış olduğu özel durum çalışmasında, öğretmen adaylarının dijital öyküleri hazırlarken teknik sorunlarla karşılaştıkları ve öykü oluşturma sürecinde zorlandıkları sonucuna ulaşmıştır. Araştırmacılar, müzik seçiminin ve dijital öykülerde müzik kullanımının, izleyenleri hikayeye katmak ve verilmek istenen mesajların iletilmesi konusunda çok önemli olduğunu belirtmişlerdir (Arslan, 2013; Robin, 2008). Özpinar (2017) yapmış olduğu özel durum çalışmasında, öğretmen adaylarının dijital öyküleri hazırlarken teknik sorunlarla karşılaştıkları ve öykü oluşturma sürecinde zorlandıkları sonucuna ulaşmıştır.

Öğrencilerin birçoğu grupta çalışırken fikir ayrılıklarının yaşandığını fakat bu durumu farklı şeyler öğrenmek için iyi olduğunu belirtmişlerdir. Dijital öyküleme etkinlikleri yapacak öğrenciler bireysel veya grup çalışması yaptıklarında birçok problemle karşı karşıya geleceklerdir. Öğrencilerin problemlerle karşı karşıya gelmesi ve bu problemlere çözüm yolları geliştirmesi öğrencilerin edinmesini beklediğimiz 21. yüzyıl becerilerinden olduğu için dijital öyküleme etkinlikleri bu anlamda oldukça etkili olacaktır. Karakoyun (2014), yaptığı çalışmada katılımcıların grupta çalışma konusundaki farklı görüşlere sahip olduğunu belirtmiştir. Jake ve Brennan (2005) ise dijital öyküleme sürecinin işbirliğine dayalı bir öğrenme projesinden daha çok bireysel bir süreç olduğunu belirtmişlerdir. Sadık (2008), gerçekleştirdiği çalışmada katılımcıların grup çalışmasına pek yanaşmadıklarını, grup çalışmasında öğrencilerin birbirlerine fikirlerini ve görüşlerini yansıtmakta zorlandıklarını belirtmiştir. Bu sonuçlar benzerlik gösterse de bu çalışmada fikir ayrılıklarını birçok öğrenci tatlı tartışmalar ve yeni öğrenme fırsatı olarak görmüştür. Bu öğrencilerin dijital öyküleme süreci boyunca arkadaşlarıyla olan iletişim becerilerini geliştirmelerine fırsat sağlamış, eleştirel düşünme becerilerini gelişmesi için olanaklar yaratmıştır. Çalışmaya katılan öğrenciler süreç boyunca özellikle fikir ayrılıklarının yaşandığı kısımlarda bunun üstesinden gelmenin yollarını aradıklarını, bazen kendilerinin göremedikleri bir noktayı arkadaşlarının gösterdiğini



belirtmişlerdir. Birçok araştırma dijital öyküleme süreçlerinin bu yöndeki etkisine vurgu yapmaktadır (Karakoyun, 2014; Jake, 2006; Robin, 2006; Wang ve Zhan, 2010; Yang ve Wu, 2012; Behmer, 2005; Ohler, 2006).

Yine öğrencilerin tamamı derslerde bu tür dijital öyküleme etkinliklerinin yapılmasını motivasyonu arttıracığını, öğrenmede kalıcılığı arttıracığını belirtmişlerdir. Bu şekilde verilecek proje ödevlerinin özgüvenlerini geliştireceğini, bir şey üretme ve ortaya bir ürün koyma duygusu yaratarak kendilerini yansıtacaklarını belirtmişlerdir. İncikabı ve Kildan (2015), öğretmen adayları ile yaptığı araştırmanın sonucunda, öğretmen adaylarının dijital öyküleme çalışmalarını, diğer amaçlarının yanı sıra öğretim amacıyla kullanılacak teknolojik bir etkinlik olarak gördüklerini ortaya koymuşlardır. Sınıfta dijital öyküleme kullanımının öğrencilerin yaratıcılıklarını artıracığı birçok araştırmacı tarafından ortaya konulmuştur (Göçen, 2014; Green, 2011; Kahraman, 2013; Hofer ve Swan, 2005; Jakes, 2006; Yuksel, Robin ve McNeil, 2011).

Yapılan çalışma sonucunda öğrencilerin matematik tarihi ile ilgili dijital öyküleme etkinlikleri sürecinden memnun kaldığı ve bu sürecin kendileri adına öğretici olduğu göz önünde bulundurulursa, matematik derslerinde ve matematik eğitiminde dijital öyküleme etkinliklerinin kullanılmasının öğrencilerin matematik dersine karşı olan ilgilerini arttıracığı söylenebilir. Dijital öyküleme etkinlikleri ile öğrenciler kendi becerilerini derse yansıtacağından, derslerde bu tür etkinliklerin kullanılması öğrencilerin matematiğe yönelik düşüncelerini olumlu yönde etkilemektedir. Matematik tarihi ile ilgili hazırlanan dijital öyküleme etkinliklerinde öğrencilerin dijital öykü tasarım süreçlerini incelemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma on iki yedinci sınıf öğrencisiyle gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla dijital öyküleme etkinlikleri kullanılarak hazırlanan matematik tarihi içerikli öyküleştirme etkinlikleri ile ilgili araştırmalar farklı sınıf seviyelerinde yapılabilir. Öğrencilerin grup olarak dijital öyküleme hazırladıkları bu çalışmada, matematik tarihi ile ilgili hazırladıkları dijital öykülemelerde bundan sonra yapılacak benzer çalışmalarda öğrencilerin bireysel dijital öykü tasarım süreçlerini incelemek amacıyla dijital öykülemeleri bireysel hazırlamaları sağlanarak araştırmalar yapılabilir. Bu çalışmada öğrencilerin dijital öykülemelerinde matematik tarihini kullanmaları sağlanmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda matematik tarihi veya matematiğin herhangi bir konusu ile ilgili dijital öyküleme etkinliklerin hazırlattırıldığı deneysel çalışmalar yapılabilir. Öğrencilerin matematik tarihi veya matematiğin herhangi bir konusu ile ilgili hazırladıkları dijital öyküleme etkinlikleriyle ilgili öğretmenlerin ve alan uzmanlarının görüşlerine başvurulabilir. Dijital öykülemenin öğrencilerin matematik bilgilerini artırma potansiyeli yapılacak ön test-son test çalışmaları ile ölçülebilir.

## Kaynakça

- Baki, A. (2014). *Matematik tarihi ve felsefesi*. Ankara: Pegem Akademi.
- Behmer, S. (2005). Digital storytelling: Examining the process with middle school students Retrieved 10 May 2011.
- Burmark, L. (2004). Visual presentations that prompt, flash & transform Here are some great ways to have more visually interesting class sessions. *Media and methods*, 40, 4-5.
- Burns, B. A. (2010). Pre-service teachers' exposure to using the history of mathematics to enhance their teaching of high school mathematics. *Issues in the Undergraduate Mathematics Preparation of School Teachers: The Journal*, 4, 1-9.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri (21. Baskı)*. Ankara: Pegem Akademi.
- Carter, M. D. (2006). *The role of the history of mathematics in middle school*. Unpublished master's thesis, Mathematics East Tennessee State University, U.S.A.
- Bell, E. T. (1940). Postulational bases for the umbral calculus. *American Journal of Mathematics*, 62(1), 717-724.
- Fauvel, J. (1991). Using history in mathematics education. *For the learning of Mathematics*, 11(2), 3-6.
- Fauvel, J. & Van Maanen, J. (Eds.) (2000). *History in mathematics education the ICMI study*. Dordrecht: Kluwer Academic.
- Foley, L. M. (2013). *Digital storytelling in primary-grade classrooms*. Doctoral Dissertation, Arizona State University, Retrieved from ProQuest LLC (3560250).
- Gakhar, S. (2007). *The influence of a digital storytelling experience on pre-service teacher education students' attitudes and intentions*. Unpublished Master Dissertation University of Iowa State, USA.
- Garrety, C. M. (2008). *Digital storytelling: An emerging tool for student and teacher learning*. Doctoral Dissertation, Available from ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3383367).
- Genç, M. ve Karataş, İ. (2018). Matematik tarihinin matematik öğretimine entegrasyonu: hârezmî'nin tam kareye tamamlama yöntemi. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi*, 26(1), 219-230.
- Gils, F. (2005, June). Potential applications of digital storytelling in education. In 3rd twente student conference on IT(Vol. 7). University of Twente, Faculty of Electrical Engineering, Mathematics and Computer Science Enschede.
- Göçen, G. (2014). *Dijital öyküleme yönteminin öğrencilerin akademik başarı ile öğrenme ve ders çalışma stratejilerine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.
- Gönülateş, F. O. (2004). *Prospective teachers' views on the integration of history of mathematics in mathematics courses*. Unpublished master's thesis, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Green, M. R. (2011). *Teaching the writing process through digital storytelling in pre-service education*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Texas A&M: USA.
- Gulikers, I. & Blom, K. (2001). „A historical Angle“ a survey of recent literature on the use and value of history in geometrical education. *Educational Studies in Mathematics*, 47, 223-258.
- Gürsoy, K. (2010). *İlköğretim matematik öğretmen adaylarının matematik tarihinin matematik öğretiminde kullanılmasına yönelik ilişkin inanç ve tutumlarının incelenmesi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Hofer, M., & Swan, K. O. (2005). Digital image manipulation: A compelling means to engage students in discussion of point of view and perspective. *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*, 5(3), 290-299.
- Jakes, D. (2006). Standards-proof your digital storytelling efforts. TechLearning, March 2006.
- Jakes, D. S., & Brennan, J. (2005). Capturing stories, capturing lives: An introduction to digital storytelling. Retrieved January, 16, 2011.
- Jankvist, T. (2009). A categorization of the “whys” and “hows” of using history in mathematics education.
- Kahraman, Ö. (2013). *Dijital hikâyecilik metoduyla hazırlanan öğretim materyallerinin öğrenme döngüsü giriş aşamasında kullanılmasının fizik dersi başarısı ve motivasyonu düzeyine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

- Karakoyun, F. (2014). *Çevrimiçi ortamda oluşturulan dijital öyküleme etkinliklerine ilişkin öğretmen adayları ve ilköğretim öğrencilerinin görüşlerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Kildan, A. O. & Incikabi, L. (2015). Effects on the technological pedagogical content knowledge of early childhood teacher candidates using digital storytelling to teach mathematics. *Education*, 43(3), 238-248.
- Lewis, K. C. (2016). *Ethnomathematics meets history of mathematics: A case study*. Unpublished Doctoral dissertation. Texas A&M University, USA.
- Liu, H. (2003). Do teachers need to incorporate the history of mathematics in their teaching?, *Connecting Research to Teaching*, 96(6), 416-421.
- Marshall, L. G. (2000). *Using history of mathematics to improve secondary students attitudes toward mathematics*. Unpublished Doctoral Thesis, Illinois State University, USA.
- McMillan, J. H. (1996). *Educational research: Fundamentals for the consumer*. HarperCollins College Publishers, 10 East 53rd Street, New York, NY 10022; World Wide Web: <http://www.harpercollins.com/college>.
- MEB, (2009). İlköğretim 6-8. Sınıflar matematik öğretim programı. <http://ttkb.meb.gov.tr/www/ogretim-programlari/icerik/72>
- MEB, (2013). İlköğretim 5-8. sınıflar matematik öğretim programı. <http://ttkb.meb.gov.tr/www/ogretim-programlari/icerik/72>
- MEB, (2018). Matematik Dersi Öğretim Programı İlkokul ve Ortaokul 1-8.Sınıflar. <http://mufredat.meb.gov.tr/ProgramDetay.aspx?PID=329>
- NCTM (National Council of Mathematics), (1998). *Historical topics for the mathematics classroom*. Reston Publishing, Reston, VA.
- Ohler, J. (2008). *Digital storytelling in the classroom: New media pathways to literacy, learning, and creativity*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Özpinar, İ. (2017). Matematik öğretmeni adaylarının dijital öyküleme süreci ve dijital öykülerin öğretim ortamlarında kullanımına yönelik görüşleri. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(3), 1189-1210.
- Robin, B. R. (2008). Digital storytelling: A powerful technology tool for the 21st century classroom. *Theory into practice*, 47(3), 220-228.
- Sadik, A. (2008). Digital storytelling: A meaningful technology-integrated approach for engaged student learning. *Educational Technology Research and Development*, 56(4), 487-506.
- Schiro M. (2004). *Oral storytelling and teaching mathematics*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Sertöz, S. (2002). *Matematiğin aydınlık dünyası (16. Baskı)*. Ankara: Tübitak.
- Shara, J. (2013). Benefits from intergrating history of mathematics into teaching. University Eqrem Cabej Faculty Of Natural Sciences Department Of Mathematics And Computer Sciences.
- Siu, M. K. & Tzanakis, C..(2004). "History of mathematics in classroom teaching --- Appetizer? Main course? Or dessert?". *Excerpt from Mediterranean Journal for Research in Mathematics Education*, 3(2), 5-10.
- Swetz, F. (1994). *Learning activities from the history of mathematics*. The United States of America: J. Weston Walch, Publisher.
- Yang, Y. T. C. & Wu, W. C. I. (2012). Digital storytelling for enhancing student academic achievement, critical thinking, and learning motivation: A year-long experimental study. *Computers & Education*, 59(2), 339-352.
- Yıldırım, C. (2008). *Matematiksel düşünme (5. Baskı)*. İstanbul: Remzi.
- Yıldız, C., Kanbolat, O. ve Baki, A. (2010). *İlköğretim matematik öğretmen adaylarının matematik tarihine yönelik düşünceleri. 9. Matematik Sempozyumu*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Yuksel Arslan, P. (2013). Eğitim amaçlı dijital öykünün hazırlanması ve kullanılması: TPAB temelli örnek bir fen bilgisi eğitimi uygulaması [Creation and use of digital stories for educational purposes: An example of TPACK based Science Education course]. *Fen ve matematik eğitiminde teknolojik, pedagojik alan bilgisi (TPAB) temelli öğretim tasarımları*, 106-128.

- Yuksel, P., Robin, B. & McNeil, S. (2011). Educational uses of digital storytelling around the World. *Proceedings of Society for Information Technology and Teacher Education International Conference*, (1), 1264-1271.
- Wang, S. & Zhan, H. (2010). Enhancing teaching and learning with digital storytelling. *International Journal of Information and Communication Technology Education (IJICTE)*, 6(2), 76-87.