

**PAZARLAMA ARAŞTIRMALARINDA TÜRKiYE'NİN
CEVAPLAMA EĞİLİMİ PROFİLİ**

**T.C.
Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Doktora Tezi
İşletme Anabilim Dalı
Genel İşletme Doktora Programı**

Çetin KALBURAN

Danışman: Prof. Dr. Selçuk Burak HAŞILOĞLU

Eylül 2017

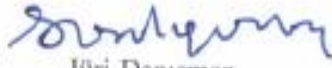
DENİZLİ

DOKTORA TEZİ ONAY FORMU

İşletme Anabilim Dalı, Genel İşletme doktora programı öğrencisi Çetin Kalburan tarafından Prof. Dr. Selçuk Burak Haşiloğlu yönetiminde hazırlanan “**Pazarlama Araştırmalarında Türkiye'nin Cevaplama Eğilimi Profili**” başlıklı tez aşağıdaki jüri üyeleri tarafından 19/09/2017 tarihinde yapılan tez savunma sınavında başarılı bulunmuş ve Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı
Prof. Dr. Cengiz Yılmaz



Jüri-Danışman
Prof. Dr. Selçuk Burak Haşiloğlu



Jüri
Prof. Dr. Alper Özer



Jüri
Prof. Dr. Ahmet Bardakcı



Jüri
Prof. Dr. Süleyman Barutçu

Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun
18/10/2017..tarih ve ..39/05... sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mehmet Vefa NALBANT
Müdür



Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.



Çetin KALBURAN

ÖNSÖZ

Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) 115K155 no'lu projeye ait kısmi verilerin kullanıldığı Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Doktora Tezi olarak yapılan bu çalışma TÜBİTAK ve pek çok değerli insanın katkıları ile gerçekleştirilmiştir.

Öncelikle, TÜBİTAK'a katkılarından dolayı teşekkürü bir borç bilirim. Diğer yandan bana karşı desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, gerek akademik bakış açısı ve çalışmalarıyla gerekse kişiliğiyle kendime örnek aldığım Değerli Hocam ve Danışmanım Prof. Dr. Sayın Selçuk Burak HAŞILOĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Proje araştırma süreci boyunca olağanüstü gayret sergileyen, başarılı ve özverili çalışma arkadaşlarım, güzel insanlar Tuğçe AKSOY ve Şeyda GÜRKAYNAK'a çok teşekkür ederim.

Yaşamımı anlamlı kılan eşim Nilgün Cevher KALBURAN ve tez sürecinde aramıza katılan canım oğlum Kutay KALBURAN'a var oldukları ve bana göstermiş oldukları anlayış için teşekkür ederim.

Son olarak, her şey ama her şey için teşekkürler Feyzal ÖZER, aramızdan ayrılсан da unutulmadın...

ÖZET

PAZARLAMA ARAŞTIRMALARINDA TÜRKİYE’NİN CEVAPLAMA EĞİLİMİ PROFİLİ

KALBURAN, Çetin

Doktora Tezi

İşletme ABD

Genel İşletme Doktora Programı

Tez Yöneticisi: Prof. Dr. Selçuk Burak HAŞILOĞLU

Eylül 2017, 123 Sayfa

Bu araştırma ile anket formunda kullanılacak ölçek nokta sayısı seçimi ve bulguların yorumlanmasında pazarlama araştırmacılarına yol gösterici olacak Türkiye’nin cevaplama eğilimi profilinin çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırma verileri 115K155 numaralı TÜBİTAK projesi kapsamında Türkiye genelinde gerçekleştirilen anket uygulamalarından elde edilmiştir. Veriler soru maddeleri birbiriyle aynı olan ancak ölçek nokta sayısına göre farklılık gösteren 5 farklı anket (4, 5, 6, 7 ve 10 noktalı ölçek) formu ile toplanmıştır. Araştırma bulguları özellikle eğitim düzeyine ve coğrafi bölgelere göre cevaplama tarzının farklılaştığını ortaya koymaktadır. Elde edilen bir diğer sonuç yaşam memnuniyetinin cevaplama tarzına etki ettiğini göstermektedir. Veri setleri ölçek nokta sayısına göre değişen modeller arasında önemli bir farklılık ortaya çıkmamıştır. İdeal ölçek nokta sayısına ilişkin sonuçlar ise birçok değişkene göre farklılık göstermektedir. Ancak cevaplama kalitesi ve cevaplama tarzlarına ilişkin sonuçlar ideal ölçek nokta sayısına dair ipuçları sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Cevaplama eğilimi, cevaplama tarzı, ölçek nokta sayısı, pazarlama araştırması, araştırma yöntemleri.

ABSTRACT

TURKEY'S RESPONSE TENDENCY PROFILE IN MARKETING RESEARCHES

KALBURAN, Çetin

Doctoral Dissertation

Department of Business Administration

PhD Program in Business Administration

Adviser of Dissertation: Prof. Dr. Selçuk Burak HAŞILOĞLU

September 2017, 123 Pages

In this research, it was aimed to determine Turkey's response tendency profile. It is considered that the results will be guiding for marketing researchers for selecting the scale point number and interpreting the findings. The research data were obtained from the questionnaires conducted in Turkey within the scope of TUBITAK project numbered 115K155. The data were gathered through 5 different questionnaires which had the same questions but differed according to scale point number (4, 5, 6, 7 and 10-point scale). The findings of the research reveal that the tendency of responding differs according to education level and geographical area. Another result is that life satisfaction affects the tendency to respond. There was no significant difference between the models that vary according to the number of points of scale. The results regarding the ideal scale point number vary depending on various variables. However, the results of response quality and response styles provide clues related to the number of ideal scale points.

Keywords: Response tendency, response style, the number of scale points, marketing research, research methods.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	vi
TABLolar DİZİNİ.....	vii
SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Cevaplama Tarzı	2
1.1.1. Ekstrem Cevaplama Tarzı (ECT)	6
1.1.2. Katılımcı ve Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzları (KCT - KOCT)	10
1.1.3. Sosyal Beğenilirlik Yönünde Cevaplama (SBYC)	12
1.1.4. Orta Nokta Cevaplama Tarzı (ONCT)	14
1.1.5. Cevaplama Tarzı Ölçüm Yöntemleri	16
1.2. Ölçek Türleri	18
1.2.1. Sınıflama Ölçeği	19
1.2.2. Sıralı Ölçek	20
1.2.3. Aralıklı Ölçek	20
1.2.4. Oran Ölçeği	20
1.2.5. Karşılaştırmalı ve Karşılaştırmalı Olmama Durumlarına Göre Ölçekler	20
1.3. Ölçek Nokta Sayısı	23

İKİNCİ BÖLÜM

UYGULAMA:

CEVAPLAMA EĞİLİMİ VE ÖLÇEK NOKTA SAYISI

2.1. Araştırmanın Amacı.....	27
2.2. Yöntem	27
2.2.1. Araştırma Soruları	28
2.2.2. Evren ve Örneklem	28
2.2.3. Veri Toplama Araçları	32
2.2.4. Verilerin Toplanması	33
2.2.5. Verilerin Analizi	34
2.2.5.1. Cevaplama Tarzlarına İlişkin Araştırma Kapsamında Kullanılan Hesaplama Yöntemleri	34
2.2.5.2. Cevaplama Kalitesine İlişkin Hata Katsayılarının Hesaplama Yöntemi	35
2.3. Bulgular	39
2.3.1. Cevaplama Tarzı Analizleri	39
2.3.1.1. Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Analizleri	39
2.3.1.2. Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Analizleri	40
2.3.1.3. Yaşa Göre Cevaplama Tarzı Analizleri	44
2.3.1.4. Eğitim Düzeyine Göre Cevaplama Tarzı Analizleri	48
2.3.1.5. Coğrafi Bölgelere Göre Cevaplama Tarzı Analizleri	53
2.3.1.6. Cevaplama Kalitesine Göre Cevaplama Tarzlarının Karşılaştırılması	64

2.3.2. Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeylerinin Karar Ağaçları ile Karşılaştırılması	68
2.3.3. Nokta Sayısına Göre Ölçeklerin Güvenirlik Analizi ve Modeller Aracılığıyla Karşılaştırılması	83
2.3.3.1. Güvenirlik	83
2.3.3.2. Modellere Ait Yol Katsayılarının Karşılaştırılması	84
TARTIŞMA VE SONUÇ	87
KAYNAKLAR	96
EKLER.....	104
ÖZGEÇMİŞ.....	111



ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 1. Ölçeklendirme Teknikleri	21
Şekil 2. Karşılaştırmalı Olmayan Ölçek Örnekleri	22
Şekil 3. 4 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelerine İlişkin Karar Ağacı	70
Şekil 4. 5 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelerine İlişkin Karar Ağacı	73
Şekil 5. 6 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelerine İlişkin Karar Ağacı	76
Şekil 6. 7 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelerine İlişkin Karar Ağacı	78
Şekil 7. 10 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelerine İlişkin Karar Ağacı	81

TABLOLAR DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 1. Cevaplama Tarzları ve İlgili Araştırmalardan Örnekler	5
Tablo 2. Ölçüm Düzeyleri	19
Tablo 3. Proje Kapsamında Seçilmiş İller ve Ölçek Nokta Sayısına Göre Her Bir Anket Formu İçin Görüşülmesi Hedeflenmiş Kişi Sayısı	29
Tablo 4. Her Bir Anket Formu İçin Seçilen İllerde Görüşülen Kişi Sayısı	30
Tablo 5. Araştırmanın Örnekleme Ait Demografik Bilgilerin Frekans Dağılımı	31
Tablo 6. Ölçek Nokta Sayısına Göre Her Bir Anket Formu İçin Örnekleme Ait Demografik Bilgilerin Frekans Dağılımı	32
Tablo 7. Cevaplama Tarzlarına İlişkin Araştırma Kapsamında Kullanılan Hesaplama Yöntemleri	34
Tablo 8. Tutarsız ve Tutarlı Cevaplayıcıların Karşılaştırmalı Hata Katsayıları	37
Tablo 9. Tutarsız ve Tutarlı Cevaplayıcıların Güvenirlik Analizi Sonuçları	38
Tablo 10. Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları	40
Tablo 11. Cinsiyete Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları	41
Tablo 12. 4 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları	41
Tablo 13. 5 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları	42
Tablo 14. 6 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları	43
Tablo 15. 7 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları	43
Tablo 16. 10 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları	44
Tablo 17. Yaş Değişkenine Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları	45
Tablo 18. 4 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	46
Tablo 19. 5 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	46
Tablo 20. 6 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	47
Tablo 21. 7 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	47
Tablo 22. 10 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	48
Tablo 23. Eğitim Düzeyine Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları	48
Tablo 24. İki Düzeye Ayrılmış Eğitim Değişkenine Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları	49
Tablo 25. 4 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	50
Tablo 26. 5 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	51
Tablo 27. 6 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	51
Tablo 28. 7 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	52
Tablo 29. 10 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları .	53

Tablo 30. Coğrafi Bölgelere Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları	54
Tablo 31. Marmara Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları	55
Tablo 32. Ege Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları	56
Tablo 33. Karadeniz Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları	57
Tablo 34. İç Anadolu Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları	58
Tablo 35. Akdeniz Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları..	59
Tablo 36. Doğu Anadolu Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları	59
Tablo 37. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları	60
Tablo 38. Eğitim Seviyesine Göre Bölgelerin Cevaplama Tarzı Puanları	61
Tablo 39. Aynı Marka Cep Telefonuna Sahip Olan Cevaplayıcıların Coğrafi Bölgelere Göre Cevaplama Tarzı Puanları	62
Tablo 40. Coğrafi Bölgelere Göre Yaşam Memnuniyeti Puanları	63
Tablo 41. Yaşam Memnuniyeti Düzeylerine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	63
Tablo 42. Aynı Marka Cep Telefonu Sahibi Tüketicilerin Yaşam Memnuniyeti Düzeylerine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	64
Tablo 43. Cevaplayıcıların Cevaplama Kalitesine Göre Cevaplama Tarzı Puanları	65
Tablo 44. Cevaplayıcıların Cevaplama Kalitesine Göre Orta Nokta Cevaplama Tarzı Puanları	66
Tablo 45. Eğitim Düzeyine Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları	66
Tablo 46. İki Düzeye Ayrılmış Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları	66
Tablo 47. Türkiye Geneli Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları	67
Tablo 48. Coğrafi Bölgelerin Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları	67
Tablo 49. Coğrafi Bölgelerin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları	68
Tablo 50. Ölçek Nokta Sayısına Göre Güvenirlilik Analizi Sonuçları	83
Tablo 51. Eğitim Durumu - Ölçek Nokta Sayısına Göre Güvenirlilik Analizi Sonuçları	84
Tablo 52. Modellerin Güvenirlilik ve Geçerliği	85
Tablo 53. Modellerde Yer Alan Yol Katsayıları	86

SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ

ECT	Ekstrem Cevaplama Tarzı
EKCT	Ekstrem Katılımcı Cevaplama Tarzı
EKOCT	Ekstrem Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzı
KCT	Katılımcı Cevaplama Tarzı
KOCT	Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzı
NKCT	Net Katılımcı Cevaplama Tarzı
ONCT	Orta Nokta Cevaplama Tarzı
SBYC	Sosyal Beğenilirlik Yönünde Cevaplama



GİRİŞ

Anket yöntemi gerek akademik alandaki araştırmacılarca gerekse kamu ve özel sektör kuruluşlarınca veri toplamak için sıklıkla başvurulmuş bir yöntemdir. Türkiye’de pazarlama alanında gerçekleştirilen araştırmaların önemli bir bölümünde de anket yönteminin kullanıldığı görülmektedir. Ancak anket yöntemi ile toplanan verilerin doğruluğu araştırmacıdan, anketörden ve cevaplayıcıdan kaynaklanan bir takım hatalardan dolayı zarar görebilir. Bireylerin anketleri cevaplama tarzı da verilerin doğruluğunu etkileyen unsurlardan birisidir. Bu nedenle cevaplama tarzlarını dikkate almak önem arz eder. Diğer yandan araştırmacının ankette sunacağı ölçek nokta (cevap alternatifi) sayısı da araştırmacının amacı ve cevaplayıcının özellikleri ile yakından ilgilidir. Ölçek nokta sayısı elde edilecek bilgi miktarını değiştirebileceği gibi cevaplama tarzlarına da etki edebilir.

Bu çalışmada Türkiye’nin cevaplama eğilimini ortaya koymak amacıyla farklı ölçek nokta sayısı içeren anket verileri ile Türkiye’nin cevaplama tarzı araştırılmıştır. Çalışmanın kavramsal çerçeve kısmında öncelikle cevaplama tarzı kavramı incelenmiş daha sonra cevaplama tarzları açıklanarak bu konu hakkındaki araştırmaların sonuçları karşılaştırılmıştır. Ardından literatürde yer alan cevaplama tarzı ölçüm yöntemleri ortaya konulmuştur. Yine kavramsal çerçeve bölümü içerisinde ölçek türleri ve ölçek nokta sayısına değinilmiş ve ölçek nokta sayısına ilişkin araştırmalar irdelenmiştir. Çalışmanın uygulama kısmında ise demografik değişkenlere ve ölçek nokta sayısına göre cevaplama tarzı analizleri, cevaplama kalitelerinin hesaplanması ve modellerde yer alan yol katsayılarının karşılaştırılmasına ilişkin analizler yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Cevaplama Tarzı

Literatürde cevaplama tarzı ile ilgili çalışmaların geçmişi 1930'lu yıllara kadar uzanmaktadır. Cevaplayıcıların kabul etme eğilimini araştıran Lentz (1938) bu eğilimin araştırma sonuçları üzerinde çok olumsuz etkiler ortaya çıkarabileceği sonucuna ulaşmıştır. Cronbach'ın yaptığı çalışmalar ise (örn. Cronbach, 1942; 1946) bu konuya olan ilgiyi artırmış ve daha sonraki yıllarda birtakım tartışma ve kavram karmaşasını da beraberinde getirmiştir. Literatürde, özellikle üç kavramın sıklıkla birbirinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Bu kavramlar: cevaplama seti (response set), cevaplama tarzı (response style) ve cevaplama yanlılığıdır (response bias). Rorer (1965: 129) cevaplama tarzlarının cevaplama setlerinden ayırt edilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Rundquist (1966: 166) ise Cronbach'ın cevaplama tarzı yerine cevaplama seti terimini kullandığına dikkat çekmiş, Rorer'in cevaplama yanlılığı terimini neredeyse cevaplama tarzı ile eşanlamlı olarak kullandığını belirtmiştir. Yine bu tartışmalarla yakın tarihli çalışmalarda cevaplama tarzı yerine cevaplama seti kavramının sıkça kullanıldığı görülmektedir (örn. Broen ve Wirt, 1958; Zuckerman, 1959; Edwards ve Walker, 1961; Foster ve Grigg, 1963). O'Neill (1967: 95) ise çok nadiren cevaplama setleri ve cevaplama tarzları arasındaki ayrımın ortaya konulduğunu ve cevaplama alışkanlıklarının genellikle içerik ile ilgili olup olmadığına bakılmaksızın toptan bir şekilde kabul edildiğini belirtmiştir.

Cevaplama tarzı, madde içeriğinden bağımsız olarak ölçek maddelerine belli bir tarzda cevap verme eğilimini ifade eder (Baumgartner ve Steenkamp, 2001: 143) ve birey orantısız bir şekilde madde içeriğinden bağımsız olarak belirli bir cevap kategorisini seçme eğilimindedir (O'Neill, 1967: 95). Cevaplama tarzları özgün ve kendi içerisinde tutarlıdır (Hamilton, 1968: 192). Cevaplama setleri ise bireyin gerçeğin dışında örneğin sosyal beğenilirlik açısından kendisini betimleyecek şekilde madde içeriğini yanıtlamasını ifade eder (O'Neill, 1967: 95). Bu tanımlara göre cevaplama tarzı ve cevaplama seti kavramlarının ayrımı madde içeriğinin etkisinin olup olmamasına göre yapılmaktadır. Ancak cevaplayıcının bir eğilimini ifade etmektedir. Buradaki

sorun, cevabı içerikten ayırabilme güçlüğüdür ki Cronbach (1946: 476) pratikte bir maddenin içeriğini kendi biçiminden tamamen ayırmanın asla mümkün olmayacağını belirtmiştir. Bentler vd. (1971: 187) çalışmalarında içerik savunucuları ve tarz savunucuları ayırmasına dikkat çekerek içeriği tamamen savunuların cevaplayıcının sorulan soruya kesinlikle doğru cevap verdiğini kabul ettiklerini belirterek bunun gerçekçi olmadığını ileri sürmüşlerdir. Daha ılımlı bir şekilde konuya yaklaşan içerik savunucularının ise bir kişiye kendisinin arkadaş canlısı olup olmadığına dair soru sorulduğunda öyle olduğuna inandığı takdirde sadece "doğru" yanıtı verdiğini belirttiklerini vurgulamışlardır. Tarz savunucularının ise, bazı değişmez bireysel farklılıkların ölçümlerde madde anlamına ek olarak madde anlamı dışındaki uyarıcılar ile yanıtta tutarlılık gösterdiğini savunduklarını belirtmişlerdir.

Cevaplama yanlılığı ise hem seti hem de tarzı kapsayan genel bir terimdir ve içeriğin etkisini azaltır (Rundquist, 1966: 166), araştırmacının ölçme niyetinde olduğu kavram dışındaki faktörler tarafından etkilenen cevaplayıcının anket sorularını cevaplama durumunu ifade eder (Kieruj ve Moors, 2013: 193). Cevaplama yanlılığı temelde cevaplayıcının kendisini gerçeğe uygun olarak ifade etmesini engelleyecek şekilde anket sorularını cevaplama yönüne yönelik herhangi bir sistematik eğilimdir (Paulhus, 2002: 49). Tarz ve set kavramlarını içeren cevaplama yanlılığı verilerin bozulmasına neden olur ve anketlerin değerlendirilmesinde bir kirlilik kaynağıdır (O'Neill, 1967; Baumgartner ve Steenkamp, 2001; Kieruj ve Moors, 2013). Cevaplama yanlılığı genellikle sorunlu kabul edilir ve bulguların geçerliliğini azaltabilir (Rammstedt ve Farmer, 2013: 1137).

Rundquist'e (1966: 166) göre kişilik ölçeği sorularına verilen yanıtlar diğer faktörlerin yanı sıra madde içeriği, bu içeriğin toplumsal olarak istenmesi, içeriğin ifade edildiği biçim, bir ölçekteki her bir bildirim şeklinin oranı, içeriğe göre duygularını gizleme arzusu (ikiyüzlülük) ve cevaplama tarzından etkilenmektedir. Bu faktörler incelendiğinde ayırmanın soru maddesinin içeriğine bağlı olup olmama ve soru maddelerinin anketteki sunuluş biçimine göre oluştuğu anlaşılmaktadır. Benzer şekilde Van Ijzendoorn (1984: 827) anket cevaplayıcılarının yalnızca soruların içeriğini dikkate almadığını, aynı zamanda soruların ve cevapların biçimsel yönünü de dikkate aldığını; net bir şekilde ortaya konulmayan soruların benzer bir cevaplama eğilimi ortaya çıkarabileceğini vurgulamıştır. Her ne kadar ankette yer alan soru maddelerinin amacı

belli bir konuda birinin görüşünü almak olsa da bir katılımcının cevabı, rastgele ve sistematik hatalar nedeniyle kişinin gerçek görüşünü yansıtmayabilir, cevaplama tarzları soru içeriğinden bağımsız olarak yanıt verme eğilimini yansıttığından sistematik hataya katkıda bulunur (Van Vaerenbergh ve Thomas, 2013: 195). Cevaplama tarzları¹ testlerin güvenilirliğini ve geçerliğini etkiler, sonuçlara müdahale eder (Cronbach, 1946: 484). Özellikle Likert tipi maddeleri kullanan anket verilerine dayalı analizlerde bir takım istatistiksel testlerin sonuçlarını tamamen gerçek dışı hale getirebilir (Culpepper ve Zimmerman, 2006: 75).

Cevaplama tarzı öncelikle sabit kişiliğin bir fonksiyonudur. Kısa bir anket durumunda bu makul olabilir ancak uzun bir anket için savunulur olamayabilir. Soru sayısının fazlalığı ile cevaplayıcıların motivasyonları düşebilir, yorgunluk ortaya çıkabilir veya cevaplayıcıların maddelere aşinalığı arttığından daha hızlı cevaplar verilebilirler. Cevaplama tarzları, kişisel faktörler ile durumsal (özellikle zamansal) faktörler arasındaki etkileşimin bir ürünü olabilir. Bu nedenle, insanların bir ankete cevap verirken farklı aşamalarda "setleri" değiştirip değiştirmediğini araştırmak faydalı olacaktır (Hui ve Triandis, 1985: 254).

Literatürde cevaplama tarzlarının çeşitli başlıklar altında incelendiği görülmektedir. Örneğin Hui ve Triandis (1985: 253-254) üç cevaplama tarzına vurgu yapmıştır; 1) Katılımcı/yönlü eğilim: Kabul etme, evet demek ve derecelendirme ölçeğinin belirli bir yanını kullanma eğilimleri arasında bir paralellik vardır. Bütün bunlar yönlü eğilim olarak adlandırılabilir, 2) Cevaplama aralığı: Çoğu durumda, maddelerin yönünden bağımsızdır ve dolayısıyla yönsel eğilim olarak madde içeriğiyle karıştırılmamalıdır. Maddeler arasındaki standart sapma, cevaplama aralığının önemli bir göstergesidir, 3) Ekstrem cevaplama tarzı: İki aşırı kutbun kullanılmasını ifade eder. Geniş cevaplama aralığı ve ekstrem cevaplama tarzı grup içi varyansı artırır.

Cevaplama eğilimleri içerisinde en fazla incelenenler Ekstrem Cevaplama Tarzı (ECT), Katılımcı Cevaplama Tarzı (KCT), Sosyal Beğenilirlik Yönünde Cevaplama

¹ Literatürde “set” ve “tarz” kavramlarının birbiri yerine sıklıkla kullanılması (örn. Cronbach, 1946; Hui ve Triandis, 1985; Baumgartner ve Steenkamp, 2001), her iki kavramın da cevaplama eğilimine karşılık gelmesi nedeniyle cevaplama tarzını işaret eden tüm ifadeler kavram birliği sağlamak amacıyla bu noktadan sonra “cevaplama tarzı” olarak ifade edilmiştir.

(SBYC) ve Orta Nokta Cevaplama Tarzı (ONCT)'dir. Literatürde incelenen başlıklar altında cevaplama tarzları ve ilgili araştırmalardan örnekler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Cevaplama Tarzları ve İlgili Araştırmalardan Örnekler

Cevaplama Tarzları	Araştırmalardan Örnekler
- Ekstrem Cevaplama Tarzı (ECT)	(Zax vd., 1964; Damarin ve Messick, 1965; Light vd., 1965; Zax ve Takahashi, 1967; Norman, 1969; Parsonson, 1969; Wilkinson, 1970; Merrens, 1971; Crandall, 1973, Chun vd., 1974; Bachman ve O'Malley, 1984; Hui ve Triandis, 1989; Marin vd., 1992; Chen vd., 1995; Clarke III, 2000; Van Herk vd., 2004; Johnson vd., 2005; De Jong vd., 2008; Meisenberg ve Williams, 2008; Naemi vd., 2009; Davis vd., 2011; Kieruj ve Moors, 2013; Jamieson ve Spotts, 2015)
- Katılımcı Cevaplama Tarzı (KCT) ve Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzı (KOCT)	(McGee, 1962; Foster ve Grigg, 1963; Damarin ve Messick, 1965; Zax ve Takahashi, 1967; Bachman ve O'Malley, 1984; Marin vd., 1992; Javeline, 1999; Baumgartner ve Steenkamp, 2001; Johnson vd., 2005; Billiet ve Davidov, 2008; Meisenberg ve Williams, 2008; Davis vd., 2011; Rammstedt ve Farmer, 2013; Vigil-Colet vd., 2013)
- Orta Nokta Cevaplama Tarzı (ONCT)	(Worthy, 1969; Light vd., 1965; Zax ve Takahashi, 1967; Stening ve Everett, 1984; Chen vd., 1995; Baumgartner ve Steenkamp, 2001; Johns, 2005; Kulas ve Stachowski, 2009; Velez ve Ashworth, 2007; Shulruf vd., 2011; Nadler vd., 2015)
- Kaçamak-Baştan Savma Cevaplama	(Jordan vd., 1980; Baumgartner ve Steenkamp, 2001)
- Net Katılımcı Cevaplama Tarzı (NKCT)	(Baumgartner ve Steenkamp, 2001)
- Sosyal Beğenilirlik Yönünde Cevaplama (SBYC)*	(Cowen, 1961; Damarin ve Messick, 1965; Zax ve Takahashi, 1967; Ross ve Mirowsky, 1984; Randall ve Fernandes, 1991; Fernandes ve Randall, 1992; Fisher, 1993; Heine ve Lehman, 1995; Ellingson vd., 1999; Joinson, 1999; Holtgraves, 2004; Dalton ve Ortegren, 2011; Vigil-Colet vd., 2013)

*SBYC için literatürde cevaplama tarzı ifadesi de kullanıldığından cevaplama tarzları başlığı altında tabloya eklenmiştir.

Cevaplama tarzları farklı süreçlerden etkilenebilir. Aşağıda, göz önüne alınması ve test edilmesi gereken olası açıklamaların listesi verilmektedir (Hui ve Triandis, 1985: 258).

1. Yorgunluk Hipotezi: Cevaplayıcılar belirli sayıda öğeye cevap verdikten sonra yorulabilir ve sıkılabilirler. Motivasyon azalır ve dikkatsiz yanıtlarla sonuçlanır. Bu nedenle, olumlu olarak ifade edilmiş bir ifadeye ve olumsuz olarak ifade edilen bir ifadeye benzer şekilde tepki verebilirler. Bu, ortalamaları ölçeğin orta noktasından uzaklaştırır. Yorgunluğun bir diğer etkisi katılımcıların ölçek boyunca ince ayırım yapma konusundaki isteksizliğidir.

2. Tutarlılık Hipotezi: Bir cevaplayıcının öncekilerden daha katılımcı olacağı ya da daha katılımcı olamayacağı ifadelerle karşılaşma şansı her zaman vardır. Bilişsel olarak tutarlı olmak için, ölçeğin soluna veya sağ ucuna, ancak kesinlikle ortadan uzağa nispeten daha güçlü bir derecelendirme yapmak zorunda kalacaklardır. Bu durum cevaplayıcının yanıtlar arasındaki tutarlılık girişimine bağlı olarak, enstrümanın sonuna doğru ekstrem kontrolü farklı şekilde artırabilir.

3. Aşinalık / Kesinlik hipotezi: Ekstrem kontrol dalgalanmalarına alternatif bir açıklama olarak, bu hipotezde, cevaplayıcı maddeye (kavramlar, madde biçimi, ölçek) daha fazla aşına ise, tutum hakkında ne kadar eminse, ekstrem kategoriyi işaretleme ihtimali o kadar yüksektir. Başka bir ifadeyle, cevaplayıcı aşına olma gibi bazı durumlarda ekstrem konumu seçmeye daha isteklidir.

1.1.1. Ekstrem Cevaplama Tarzı (ECT)

Bazı cevaplayıcılar anketlerde sistematik olarak ilk veya son cevap alternatiflerini tercih ederler (Van Ijzendoorn, 1984: 827). Ekstrem cevaplama tarzı da, ölçeğin uç noktalarının tercihli bir şekilde (Meisenberg ve Williams, 2008: 1539), aşırı olarak kullanılması (Naemi vd., 2009: 261), diğer bir deyişle anketlerdeki soru maddelerinin ilk ve son cevap alternatiflerini ifade eden ekstrem kategorilerin seçilmesi anlamına gelir (Littrell, 1971: 1).

ECT temel olarak bir Likert ölçeğinin ikili hale getirilmesi olarak basit bir evet / hayır yanıtı şeklinde tanımlanabilir. Bu anlamda, basit ya da indirgeyici terimlerle düşünme eğilimi cevaplayıcıyı potansiyel cevapları basitleştirmenin bir yolu olarak öncelikle bir ölçeğin uç noktalarını kullanmaya yönlendirecektir. Bu nedenle basit düşünme eğilimine sahip birinin ekstrem cevaplar vermesi beklenir (Naemi vd., 2009: 264).

ECT yalnızca bazı cevaplayıcılar için yanlı ölçek puanlarına neden olmaz bununla beraber aynı zamanda ölçülmesi amaçlanan maddi özellik ile diğer yapılar arasındaki ilişkileri inceleme girişimlerini de zayıf düşürür (Bolt ve Newton, 2011: 815). ECT'nin olası sonuçları, çıkarımsal istatistiklerin kullanımında sonuçlara etki eder. ECT eğilimleri, frekans dağılımlarını en dıştaki bölgelere doğru yönlendirir, bu da standart sapmaları artırır ve korelasyonları azaltır. Bu zayıf korelasyonlar beta katsayılarını değiştirir ve açıklanan varyansın azalmasına neden olur (Clarke III, 2000: 138).

Literatüre bakıldığında demografik değişkenler ile cevaplama tarzı arasındaki ilişkilerin araştırıldığı ve kimi zaman farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Örnek olarak, Light vd. (1965) 240 öğrenci üzerinde yaptıkları çalışmada öğrencilerin yaş, cinsiyet ve zeka (IQ) seviyelerine göre cevaplama tarzlarını araştırmışlardır. Bu araştırma sonucunda yüksek IQ seviyesinde olanların düşük olanlara göre daha az ECT sergilerken, daha yüksek yaşta olanların düşük yaşlara göre daha az ECT sergiledikleri bulgusuna ulaşmışlardır. Bu çalışmada cevaplama tarzı ile cinsiyet arasında ise herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır. Cinsiyete ilişkin bu bulgu Bachman ve O'Malley (1984), Marin vd. (1992) ve Clarke III'ün (2000) araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Diğer yandan Crandall (1973) araştırmasında üç farklı aşama uygulamış, aşamaların her birinde kadınların sürekli ve anlamlı olarak erkeklerden daha fazla pozitif yönlü uç noktayı işaretlediklerini, negatif yönlü uç noktayı işaretlemede ise erkek ve kadınlar arasında bir farklılık olmadığı bulgusuna ulaşmıştır.

ECT ve zeka seviyesi arasındaki ilişkiyi araştıran diğer bir çalışmada ise Wilkinson (1970) araştırması sonucunda ECT ve zeka seviyesi arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Seksen ülkede gerçekleştirilmiş Dünya Değerler Anketi verilerinden faydalanarak cevaplama tarzlarını araştıran Meisenberg ve Williams

(2008: 1539) ise ekstrem cevaplamanın yaş arttıkça arttığını ve dünyadaki çoğu bölgede eğitim ve gelirle negatif yönlü ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca yine bu araştırmaya göre ekstrem cevaplama az gelişmiş ülkelerde daha yaygın olup ülke düzeyinde düşük IQ ile ekstrem cevaplama arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. IQ seviyesi ile ilgili bu bulgu Light vd. (1965) ile Wilkinson'un (1970) araştırmalarındaki bulgularla benzerlik göstermektedir. Marin vd. de (1992) araştırmalarında daha az eğitim seviyesine sahip olanların (12 yıldan az örgün eğitim almış olanlar), daha fazla eğitim almış olanlara göre ekstrem cevaplama eğilimlerinin yüksek olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Eğitime ilişkin bu bulgu Meisenberg ve Williams (2008)'in ulaştığı sonuçla benzerlik göstermektedir.

Bunun yanısıra, Jamieson ve Spotts (2015: 366) araştırmalarındaki bulgulara dayanarak yaşlı yetişkinlerin yaşlı olmayan yetişkinlere göre ekstrem cevaplama davranışı sergilemelerinin daha olası olduğunu belirtmişlerdir. Bu çıkarım (Greenleaf, 1992), Meisenberg ve Williams (2008) ve Kieruj ve Moors'un (2013) çalışmalarındaki sonuçlarla uyum göstermektedir. Diğer yandan Light vd. 'nin (1965) araştırma sonuçları ile uyuşmamaktadır. Ancak Light vd.'nin (1965) araştırmasına konu olan anket cevaplayıcılarının öğrenci olmaları ve yaş aralığındaki darlık bu farklılığın nedeni olabilir. Jamieson ve Spotts (2015: 366) araştırmalarının sonuçlarına göre yaşlılar arasındaki bu eğilimin boyutunun, çeşitli veri toplama yöntemleri ve ölçekteki nokta sayısı için farklılık arz ettiğine dikkat çekmişlerdir.

Parsonson (1969) gerçekleştirdiği araştırmada psikiyatri hastaları ile hasta olmayanların ekstrem cevaplama eğilimlerini karşılaştırmıştır. Bu araştırmanın sonucunda psikiyatri hastalarının ekstrem noktaları hasta olmayanlardan daha sık işaretledikleri bulgusuna ulaşılmıştır. Parsonson psikiyatri hastalarının gözlemlenen ekstrem cevaplama eğilimlerinin duygusal uyumsuzluğun önemli bir yönünü yansıttığını ileri sürmüştür. Norman (1969) ise, yaptığı araştırma sonucunda yüksek anksiyeteye sahip bireylerin daha fazla ekstrem cevaplama eğilimi gösterdiği yönünde bulgulara ulaşmıştır. Kişilik özelliklerinden yola çıkarak, uyumsuz ve uyumlu kişiler arasında cevaplama tarzının farklılık gösterip göstermediğini araştıran Zax vd. (1964) ise, uyumsuz olanların daha fazla ekstrem cevapları işaretlediği sonucuna ulaşmışlardır. Naemi vd.'nin (2009) araştırma sonuçlarına göre ise anketleri hızlı bir şekilde tamamlayanlar ve belirsizliğe toleranssız olanların ECT sergileme olasılıkları yüksektir.

Cevaplama tarzı etkileri, uluslararası karşılaştırmalı çalışmalarda da yanlılık kaynağıdır; bazı uluslar belirli cevaplama tarzlarına diğerlerinden daha duyarlıdır (Diamantopoulos, 2006: 925). Bu doğrultuda literatürde cevaplama tarzlarına göre uluslararası karşılaştırmaları konu alan birçok araştırma yer almış hatta bu araştırmalara ek olarak kültürel ve etnik gruplar da cevaplama tarzlarına göre karşılaştırılmıştır. Cevaplama tarzı, yalnızca kültürler arası araştırmada bir değişken olarak değil, kişisel anlam ve dil gibi diğer kültürel açıdan ilgili fenomenlerin bir göstergesi olarak da önemlidir (Gibbons vd., 1999: 369-370). Örnek olarak, Zax and Takahashi (1967) Japon ve Amerikalı üniversite öğrencilerini karşılaştırdığı araştırmalarında Japon öğrencilerin Amerikalı öğrencilere göre oransal olarak daha az ekstrem cevaplar verdiği yönünde bulgulara ulaşmışlardır. Chen vd. (1995) ise Japonya, Çin, Kanada ve Amerika'dan olmak üzere toplam 5162 lise öğrencisi ile yaptığı çalışmada cevaplama tarzında kültürler arası farklılıkları incelemiştir. Bu araştırmanın sonuçları Amerikalı öğrencilerin ekstrem noktaları diğer üç gruptan daha fazla kullandığını göstermektedir.

Benzer şekilde, araştırmalarında cevaplama tarzı ve ırksal farklılıkları inceleyen Bachman ve O'Malley (1984) siyahların beyazlardan daha fazla ekstrem cevapları işaretledikleri sonucuna ulaşmışlardır. Kültürel ve etnik gruplar arasında ECT yönünden farklılık olup olmadığını 5 ve 10 noktalı ölçekler kullanarak araştıran Hui ve Triandis (1989) ise 5 noktalı ölçekte İspanyolların İspanyol olmayan beyazlara göre daha fazla ekstrem cevaplar verme eğilimi gösterdiğini tespit etmişlerdir. Ancak araştırmalarındaki bir diğer ilginç bulgu 10 noktalı ölçek kullanıldığında İspanyolların ekstrem cevaplama eğilimlerinin İspanyol olmayan beyazların seviyesine inmiş olmasıdır. Bu araştırma sonuçlarına göre İspanyol olmayan beyazların ECT'si ölçekler arasında farklılık göstermemiştir. Marin vd. (1992) ise 4 ve 5 noktalı ölçekler kullanarak gerçekleştirdikleri araştırmalarında Hui ve Triandis (1989) gibi İspanyollar ve İspanyol olmayan beyazları cevaplama tarzı açısından karşılaştırmıştır. Sonuçlar, İspanyolların ekstrem cevaplama eğiliminin İspanyol olmayan beyazlardan daha fazla olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuç Hui ve Triandis (1989)'in 5 noktalı ölçek için ulaştığı bulgularla örtüşmektedir. ECT'nin ülkeler, kültürler ve tek bir ülke içindeki alt kültürler arasında değişim gösterdiğini vurgulayan Clarke III (2000) araştırmasındaki bulgulara dayanarak İspanyollar ve siyahların sürekli olarak İspanyol olmayan ve siyah olmayanlara göre ekstrem cevaplama seviyelerinin yüksek olduğunu belirtmiştir.

Davis vd. (2011) grup içi heterojenliği göz önüne alarak Meksika kökenli Amerikalılarla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışma kapsamında ECT ve katılımcı cevaplama tarzı (KCT) araştırılmıştır. Bu çalışmada elde edilen bulgular Meksika kökenli Amerikalıların cevaplama tarzlarının kültürel uyum ve kültürel faktörler açısından farklılık gösterdiğine işaret etmektedir. Van Herk vd. (2004) cevaplama tarzlarını farklı ülkeler (Yunanistan, İtalya, İspanya, Fransa, Almanya ve İngiltere) arasında karşılaştırdıkları araştırmalarında Akdeniz'e kıyısı bulunan ülkelerde yaşayanların, Kuzey Avrupa ülkelerinde yaşayanlara göre daha fazla ekstrem cevaplama eğilimi gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Yukarıda verilen uluslar ve kültürler arası karşılaştırmalara ilişkin örneklerden farklı olarak Diamantopoulos (2006) cevaplama tarzlarında uluslararası farklılıkların bir uyarının farklı biçimlerine göre (örneğin, soru maddesinin ifade ediliş biçimi, ölçek tipi, cevap kategorileri) istikrarlı olup olmadığını araştırmıştır. Bu araştırma sonuçlarına göre cevaplama tarzı farklılıkları farklı uyarıcılar ortaya konulduğunda istikrar göstermemektedir. Diğer yandan Kieruj ve Moors (2013) ise 5'ten 11'e kadar ölçek uzunluğunu değiştirerek ECT oluşumunda ölçek uzunluğunun etkisi olup olmadığını incelemişler ve ECT'nin ölçek uzunluğundan bağımsız olarak oluştuğu sonucuna ulaşmışlardır.

1.1.2. Katılımcı ve Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzları (KCT - KOCT)

Cevaplama tarzlarının en sık gözlenenleri katılımcı (KCT) ve ekstrem (ECT) cevaplama tarzıdır (Meisenberg ve Williams, 2008: 1539). KCT, içerikten bağımsız olarak anket ifadelerine katılım eğilimini ifade eder (Zuckerman, 1959: 523; Winkler vd, 1982: 555; Javeline, 1999: 2). Genel olarak herhangi bir tutum bildirisine katılmak isteyen bir kişinin katılımcı cevaplama tarzı gösterdiği kabul edilir (Robinson vd., 1991: 7). Literatürde genel olarak cevaplama tarzları için madde içeriğinden bağımsız bir eğilim olarak bahsedilse de içeriğin etkisini ayırtmak kolay değildir. McGee (1962) altı farklı ölçek kullanarak gerçekleştirdiği araştırmasında benzer sözlü içeriğe sahip maddeler bulunduran ölçekler arasında ilişkili bulunduğunu saptamış ve madde içeriğinin büyük önem taşıdığı sonucuna ulaşmıştır.

Anketler sıklıkla “Kesinlikle Katılmıyorum” ile “Kesinlikle Katılıyorum” arasında değişen yanıt alternatifleri ile Likert tipi ölçeklere dayanmaktadır. Ölçüm yönteminin kendi içinde doğal olarak yer aldığı için bu tip ölçeklerde kabul eğilimi büyük önem taşımaktadır (Couch ve Keniston, 1960: 151). KCT anket araştırması için bir sorundur, sonuçları çarpıtabilir ve araştırmacıların değişkenler arasındaki ilişkiler hakkında doğru çıkarımlar yapmasını engelleyebilir (Javeline, 1999: 2). Çünkü kavramsal olarak ilişkili olmadıklarında bile benzer ifadeli öğeler arasında korelasyonu artırır (Winkler vd, 1982: 555).

Yapılan araştırmaların birçoğu yaş ile KCT arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (örn.; Vigil-Colet vd., 2013; Meisenberg ve Williams, 2008). KCT daha az örgün eğitim almış bireyler arasında daha belirgindir (Rammstedt ve Farmer, 2013: 1137). Meisenberg ve Williams (2008) araştırmalarında katılımcı cevaplama eğiliminin eğitim ve gelire negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar, katılımcı cevaplama tarzının az gelişmiş ve yüksek düzeyde yolsuzluk olan ülkelerde daha yaygın olduğunu vurgulamışlardır.

Aynı ülke içindeki farklı kültürlerin araştırıldığı çalışmalara örnek olarak; Marin vd. (1992) İspanyollar ve İspanyol olmayan beyazları katılımcı cevaplama tarzı açısından karşılaştırdıklarında İspanyolların İspanyol olmayan beyazlardan daha fazla kabul etme eğilimi gösterdiklerini, cinsiyetin ise cevaplama tarzını etkilemediği sonucuna ulaşmışlardır. Javeline (1999) ise Kazakistan’da 1.986 yetişkin tarafından cevaplanan anket verileri ile Rus ve Kazak’ların katılımcı cevaplama tarzını araştırmıştır. Bu araştırma sonuçlarına göre katılımcı cevaplama eğilimi tüm örnekleme görülürken bu eğilim Kazak’larda Ruslar’a oranla daha güçlüdür.

Cevaplama tarzlarının kişilik ya da kültürel özelliklerden kaynaklı olup olmadığına ilişkin çalışmalar cevaplama tarzlarının zaman içerisinde değişim gösterip göstermediği sorusunu akla getirmektedir. Billiet ve Davidov, (2008) 1995 ve 1999 yıllarındaki Belçika Seçim Araştırması’ndaki temsili nüfus araştırmaları verilerini kullanarak bu sorunun cevabını araştırmışlardır. Araştırmalarının sonuçlarına göre, 4 yıllık süre kapsamında katılımcı cevaplama tarzı sabit ve tutarlıdır.

1.1.3. Sosyal Beğenilirlik Yönünde Cevaplama (SBYC)

Sosyal beğenilirlik, toplumsal onay ve kabul gereksinimini ve bunun kültürel olarak kabul edilebilir ve uygun davranışlar vasıtasıyla elde edilebileceğine dair inancı ifade eder (Marlowe ve Crowne, 1961: 109). Cowen (1961: 225) sosyal beğenilirlik yönünde cevaplama kavramını, cevaplayıcının bir soru maddesine kendisine atıfta bulunulan madde içeriği açısından değil, onaylanmış referans grup normlarına ilişkin tahminine göre cevap vermesi eğilimi olarak tanımlamıştır. Ford ve Meisels (1965: 466) sosyal beğenilirlik yönünde cevaplamanın bireylerin veya grupların anketlere veya diğer uyaran durumlarına sosyal açıdan arzu edilen bir şekilde cevap verme eğilimi olduğunu belirtmişler ancak buna ek olarak soru maddelerinin sosyal beğenilirlik değerine vurgu yapmışlardır. Sosyal beğenilirlik yönünde cevaplama tarzı olarak ifade eden Baumgartner ve Steenkamp (2001: 143) SBYC'nin cevaplama tarzları içerisinde en yaygın olan cevaplama tarzı olduğunu vurgulamıştır.

Sosyal beğenilirlik yönünde cevaplama eğilimi bireylerin anket sorularını cevaplarırken utanç duymalarını önleme ve başkalarına olumlu bir imge çizme arzularından kaynaklanır (Fisher, 1993: 303). Ellingson vd. (1999: 156) yaptıkları çalışmada sosyal beğenilirlikte hem kendini aldatma hem de izlenim yönetimini kapsayan iki boyut olduğunu ortaya koymuşlardır. Randall ve Fernandes (1991: 805) sosyal beğenilirlik yönünde cevaplama eğilimini kişilik özelliğinin (kendini aldatma ve izlenim yönetimi) ve madde özelliğinin (davranışın algılanmış cazibesi) etkileri açısından incelemişler ve kendiliğinden bildirilen davranış üzerinde en büyük etkinin davranışın algılanan cazibesi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Sosyal beğenilirlik yönünde cevaplama araştırma bulgularını üç farklı yönden etkileyebilir: a) Gerçek olmayan sonuçlar üretmek, b) Gerçek sonuçları bastırmak, c) Aracı ilişkilere dair bulgulardaki bozulma (Ganster vd., 1983: 330). Ancak sosyal beğenilirlik yönünde cevaplamanın bu olumsuz etkileri araştırılan konuya göre farklılık gösterebilir, etkinin derecesi yüksek ya da düşük olabilir. Örneğin, Fisher (1993: 304) tüketicinin yeni bir CD çalar satın almasının, hem CD'nin kayıt ortamının dayanıklılığı hem de bu ürünün mali ve psikolojik yararlarına ilişkin düşüncelerle motive edilebileceğini belirterek bu unsurların ortaya çıkma olasılığının ve öneminin başkalarının düşüncelerine veya yaptıklarına bağlı olmadığını vurgulamıştır. Diğer

yandan toplumun düşüncelerinin daha fazla önem kazandığı konularda sosyal beğenilirlik yönünde cevaplamanın olumsuz etkilerinin artması beklenebilir. Örneğin, Dalton ve Ortegren (2011: 73) etik konusunda cinsiyet farklılıklarını araştıran daha önceki çalışmalarda kadınların sürekli olarak erkeklerden daha fazla etik davranış gösterdikleri yönünde cevaplar verdiklerine dikkat çekmişlerdir. Ancak araştırmalarında sosyal beğenilirlik değişkeni analizlere eklendiğinde cinsiyetin etik karar verme üzerindeki etkisinin büyük ölçüde zayıfladığına işaret eden bulgulara ulaşmışlardır. Bu bulgular doğrultusunda da sosyal beğenilirlik yönünde cevaplamanın, cinsiyet ve etik karar alma arasındaki ilişkinin önemli bir bölümünü yönlendirdiği sonucuna ulaşmışlardır.

Diğer cevaplama eğilimleri gibi sosyal beğenilirlik yönünde cevaplamanın da demografik özellikler ve kültürler arasında farklılık gösterip göstermediği araştırmalara konu olmuştur. Cowen (1961) üniversite öğrencileri örnekleminde sosyal beğenilirlik ölçeği kullanarak cinsiyet karşılaştırması yapmış, genel olarak iki cinsiyete ilişkin eğilimin yüksek bir korelasyon gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Yine bu araştırmanın sonuçlarında kadınların pozitif sıfatları negatif sıfatlara göre daha yüksek şekilde puanladıkları; erkeklerin cevaplarının ise daha değişken olduğu görülmüştür. Ross ve Mirowsky (1984) ise farklı kültüre sahip bireyler (İngilizler, Meksikalı Amerikalılar ve Meksikalılar) üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında SBYC'nin daha düşük sosyo-ekonomik durumda olanlarda, yaşlılarda ve Meksika kökenli olanlarda daha yüksek olduğuna ilişkin bulgulara ulaşmışlardır. Heine ve Lehman (1995) Japon ve Kanadalı üniversite öğrencilerinin SBYC eğilimini karşılaştırmışlar ve bu araştırma sonucunda iki grup arasında SBYC açısından bir farklılık ortaya çıkmadığını ortaya koymuşlardır. Vigil-Colet vd. (2013) ise yaş ile sosyal beğenilirlik yönünde cevap verme eğilimi arasındaki ilişkiyi araştırmışlar ve yaş arttıkça sosyal beğenilirlik yönünde cevap verme eğiliminin arttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Eğer birey madde içeriğinde yer alan soruya doğru (gerçek) cevabı vermek yerine toplumun beklentileri yönünde cevap verme ihtiyacı duyuyorsa anketlerde cevaplayıcının isminin bulunup bulunmaması da SBYC'yi etkileyebilir. Fernandes ve Randall (1992) araştırmalarında incelenen ilişkilerin çoğunda SBYC bulunduğunu ortaya koymuş ve anonimlik (isimsiz) durumunun SBYC seviyesinde nispeten az etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir. Joinson'un (1999) çalışmasında ise cevaplayıcılar

İnternet üzerinden veya kalem-kağıt yöntemi ile anket sorularını cevaplamışlardır. Bu çalışmadaki bulgular, cevaplayıcıların isimsiz olduklarında daha düşük sosyal kaygı, sosyal beğenilirlik ve daha yüksek benlik saygısı bildiren cevaplar verdiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, katılımcılar, İnternet'i kullanırken kalem-kağıt temelli yöntem kullananlara göre daha düşük sosyal kaygı ve sosyal beğenilirlik yönünde cevaplar vermişlerdir. Sonuçlar ismi ankette yer alıp kalem-kağıt yöntemi kullanarak cevap veren katılımcıların sosyal beğenilirlikte en yüksek skora sahip olduğunu, İnternet'i isimsiz olarak kullanan katılımcıların en düşük sosyal beğenilirlik seviyesine sahip olduğunu göstermektedir.

Holtgraves'ün (2004) çalışması ise katılımcıların anket sorularına toplumsal beklentilere göre cevap vermelerinin cevap verme sürelerini etkileyip etkilemediği konusunda bir takım ipuçları ortaya koymaktadır. Bu araştırmaya göre çoğu durumda, sosyal beğenilirlik ile en yüksek kaygıyı ortaya çıkaran soru maddeleri, en uzun sürede yanıtlanan sorular olmaktadır. Holtgraves (2004: 161) bu bulgunun sosyal beğenilirlik yönünde cevaplamanın bir düzenleme işlemi olduğu görüşüyle tutarlı olduğuna vurgu yapmıştır.

1.1.4. Orta Nokta Cevaplama Tarzı (ONCT)

Orta nokta cevaplama tarzı, anket yöntemi kullanılarak yürütülen araştırmalarda, sunulan cevap kategorilerinde ortada yer alan ve çoğunlukla “ne katılıyorum-ne katılmıyorum” ifadesi ile etiketlenen orta noktanın işaretlenmesi eğilimini ifade eder.

Orta noktanın cevaplayıcılar açısından ifade ettiği anlam kritik bir öneme sahiptir. Kulas ve Stachowski (2009: 492) kişilik araştırmalarında cevaplayıcıların orta nokta seçeneğini kararsız oldukları, maddeyi anlamadıkları, yanıtları koşullu olduğu veya ılımlı bir yapıya sahip oldukları için işaretlediklerine vurgu yapmışlardır. Nadler vd. (2015) ise katılımcılara bir ölçeğin orta noktasının kendileri için ne ifade ettiğini sormuşlar ve genel olarak "fikrim yok", "umurumda değil", "emin değilim", "tarafsızım", "eşit / her ikisi de" ve "ikisi de" cevapları ile karşılaşmışlardır. Orta noktanın cevaplayıcılar açısından ifade ettiği anlamın farklılık göstermesi diğer cevaplama tarzlarında olduğu gibi bu eğilimin araştırma sonuçlarını olumsuz yönde etkileyeceğini ortaya koymaktadır. Orta noktanın vereceği zararı azaltmanın bir yolu da

orta noktanın katılımcıların düşüncelerini gerçekten ifade etmediği durumlarda doğru seçeneğe yönelmelerini sağlamak olabilir. Bu doğrultuda orta noktanın kullanılmaması bir alternatif olabileceği gibi ankette yer alan maddelerin içeriklerinin net ve açık bir şekilde yazılmış olması fayda sağlayabilir. Velez ve Ashworth (2007) araştırmalarında madde içeriğinde kelimeler kısaltıkça ve maddeler daha anlaşılır hale geldikçe orta noktayı işaretleme sayısının azaldığı bulgusuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde Kulas ve Stachowski (2009) araştırmalarında orta nokta işaretleme ile maddenin netliği arasında güçlü ve negatif yönlü bir ilişki bulmuşlardır.

Cevaplayıcıların orta noktayı işaretleme eğilimi göstermeleri bulguların yorumlanması açısından birtakım zorluklara ve yanılgılara sebep olabilir. Johns (2005: 237) araştırmacıların ölçeklerinde orta noktayı kullanmamalarının araştırmanın geçerliğini artırabileceği gibi azaltabileceğine de vurgu yaparak özellikle sosyal beğenilirliğin önem seviyesinin yüksek olduğu tartışmalı konularda orta noktanın kullanılmamasını önermiştir. Johns (2005) bazı cevaplayıcıların olumlu ve olumsuz iki taraf arasında gerçekten ortada kaldıklarında bu seçeneği tercih ettiğini ve bu durumda orta noktayı alternatif olarak sunmamanın geçerliliği azaltacağını; diğer yandan orta noktayı popüler olmayan bir bakış açısını itiraf etmek yerine sığınacak bir liman olarak kullanan cevaplayıcılar olduğunda orta noktayı kullanmamanın geçerliliği artıracaklarını ileri sürmüştür. Diğer yandan Worthy (1969: 189) orta noktayı cevaplamanın somut ve kesin bir konumu temsil ettiğini ve psikolojik olarak ekstrem cevaplama tarzına benzediğini belirtmiştir. Worthy (1969) araştırma bulgularına dayanarak Ekstrem cevaplama eğilimi gösterenlerin orta nokta cevaplama eğilimi de gösterdiklerini vurgulayarak ekstrem cevaplama tarzı ölçümünde orta nokta cevaplamanın da ekstrem cevaplama olarak ele alınması önermiştir.

Light vd. (1965) öğrencilerin yaş, cinsiyet ve zeka (IQ) seviyelerine göre orta noktayı işaretleme durumunu karşılaştırmışlar, yüksek IQ seviyesinde olanların düşük olanlara göre daha fazla orta noktayı işaretledikleri sonucuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde daha yüksek yaşta olanların düşük yaşlara göre daha fazla orta noktayı işaretledikleri görülmüş, ancak cinsiyet ile orta noktayı işaretleme arasında bir ilişki olduğuna dair bir bulgu elde etmemişlerdir.

Kültürle ilişkili olarak, Zax and Takahashi (1967) araştırmaları sonucu Japon üniversite öğrencilerinin Amerikalı üniversite öğrencilerinden daha fazla orta noktayı işaretlediği bulgusuna ulaşmışlardır. Chen vd. (1995) ise Japonya, Çin, Kanada ve Amerika'dan olmak üzere toplam 5162 lise öğrencisi ile yaptığı çalışmada cevaplama tarzında kültürler arası farklılıkları incelemişlerdir. Araştırma sonuçları Japon ve Çinli öğrencilerin orta nokta kullanımının iki Kuzey Amerika grubundan da daha fazla olduğunu ortaya koymuştur. Stening ve Everett (1984) 9 farklı milliyetten insanların cevaplama tarzlarını (ECT ve ONCT) araştırdıkları çalışmalarında milletler arasında cevaplama tarzı açısından farklılıklar bulunduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu çalışmadaki bulgulara göre hem eğitim hem de yaşın cevaplama tarzı üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Ancak bu etki karşılaştırdıkları uluslardan birinde (Japonlar) ortaya çıkmamıştır. Shulruf vd. (2011) ise bireyci veya kolektivist yönelimlerin insanların cevaplarını ne derecede etkilediğini araştırmışlar, kolektivistlerin bireycilerden daha fazla orta noktayı işaretlediği sonucuna ulaşmışlardır.

1.1.5. Cevaplama Tarzı Ölçüm Yöntemleri

Cevaplama tarzı ölçümlerinde genel sayım işlemi, ters madde çiftlerindeki uyuma ilişkin sayımlar, regresyon analizi, faktör analizi, madde yanıt kuramına dayalı modellerin kullanılması gibi birçok farklı yöntem kullanılmaktadır (Van Vaerenbergh ve Thomas, 2013: 206-207). Kieruj ve Moors (2013: 199) ECT ve KCT için bu yöntemlerin toplam puan indeksi oluşturma ve istatistiksel modelleme ile iki yaklaşıma dayalı olarak sınıflandırılabileceğini belirtmiştir. Diğer yandan indeks oluşturmadan toplam puan ya da ölçekteki noktanın kullanım sıklığına göre cevaplama tarzını ortaya koyan araştırmalarda bulunmaktadır (örn. Zax ve Takahashi, 1967; Stening ve Everett (1984).

Yukarıda sayılan ölçüm yöntemlerinin beraberinde cevaplama tarzı ölçümlerinde dikkat edilmesi gereken yöntemsel bir diğer husus hangi cevap alternatifi ya da alternatiflerinin hangi cevaplama tarzına karşılık geldiğidir. ECT hangi ölçek noktalarının hesaplamaya dahil edileceği konusunda genel olarak fikir birliği bulunan cevaplama tarzlarından birisidir. Literatürde ekstrem cevaplama için ölçekteki uç noktaların (bitiş noktaları) hesaplamaya dahil edildiği görülmektedir. Buradaki tek ayırım pozitif yönlü ve negatif yönlü uç noktaların birlikte ele alınıp alınmaması

konusudur. Her iki yöndeki uç noktaları birlikte hesaplamaya dahil edip toplamı ile genel bir ECT ortaya koyan araştırmalar çoğunlukta olsa da (örn. Light vd., 1965; Zax ve Takahashi, 1967; Norman, 1969; Parsonson, 1969; Bachman ve O'Malley, 1984; Stening ve Everett, 1984; Hui ve Triandis, 1989; Marin vd., 1992; Johnson vd., 2005; Kieruj ve Moors, 2013) her iki uç noktayı ayrı ayrı ele alıp ECT ölçümü gerçekleştiren araştırmalar da bulunmaktadır (örn. Crandall, 1973; Chun vd., 1974).

KCT ve KOCT araştırmalarında ise hangi ölçek noktalarının hesaplamaya dahil edileceği konusunda literatürde farklı uygulamaların yer aldığı görülmektedir. Bu farklılıkların hem araştırmalarda kullanılan ölçeklerdeki nokta sayısından hem de katılımcılık ifadesine yüklenen anlamdan kaynaklandığı düşünülebilir. Örneğin Baumgartner ve Steenkamp (2001) ile Johnson (2005) araştırmalarında 5 noktalı ölçek kullanmışlar ve orta noktanın sağında kalan cevap alternatiflerini (4 ve 5) katılımcı cevap olarak nitelendirmişlerdir. Davis vd. (2011) ise araştırmalarında KCT'yi 10 noktalı ölçekten faydalanarak hesaplamış ve bu hesaplamada 8, 9 ve 10 noktalarını katılımcı cevap olarak ele almışlardır. Foster ve Grigg, (1963) ise 5 noktalı ölçek kullanarak orta noktanın sağında kalan her iki nokta için (4 ve 5) ayrı ayrı KCT hesaplamışlar ve buna ek olarak toplam KCT'yi raporlamışlardır. Ancak Bachman ve O'Malley (1984) ile Marin vd. (1992) KCT için ölçekte yer alan pozitif yönlü bitiş noktasını, KOCT için ise negatif yönlü bitiş noktasını hesaplamaya dahil etmişlerdir (örn. 5 noktalı ölçekte KCT yalnızca 5 noktasını, KOCT yalnızca 1 noktasını ifade etmekte). Bu çalışmalardaki KCT ve KOCT'nin Crandall (1973) ve Chun vd. (1974)'nin araştırmalarındaki ECT'nin iki farklı uç için hesaplanmasından (EKCT ve EKOCT) farkı olmadığı görülmektedir. Bachman ve O'Malley (1984) ile Marin vd. (1992)'nin araştırmalarında KCT ve KOCT toplamları genel ECT'yi vermektedir. Ayrıca Bachman ve O'Malley (1984) net katılımcılığı (NKCT) KCT ve KOCT arasındaki fark olarak hesaplamışlardır.

KCT ve KOCT araştırmalarının bazılarında görülen yöntemsel bir diğer husus bu cevaplama tarzları için belirlenen ölçek noktalarına sayı değeri atanarak ağırlıklandırılmalarıdır. Baumgartner ve Steenkamp (2001), KCT ve KOCT'yi 2 farklı şekilde ölçmüştür. Bunlardan ilkinde 5 noktalı ölçekte cevaplayıcı her bir soru maddesi için 5'i işaretlemişse 2, 4'ü işaretlemişse 1 puan almıştır. KOCT ölçümünde ise cevaplayıcı 1'i işaretlemişse 2, 2'yi işaretlemişse 1 puan almıştır. İkinci yöntemde ise,

pozitif ve negatif cümleler içeren madde çiftleri karşılaştırılmış, cevaplayıcı her ikisini de 5 olarak işaretlemişse 3, birinde 5'i diğerinde 4'ü işaretlemişse 2, ikisinde de 4'ü işaretlemişse 1 puan almıştır. Aynı yöntem KOCT için ters yönden başlanarak uygulanmıştır. Araştırmalarında Baumgartner ve Steenkamp (2001) gibi 5 noktalı ölçek kullanan Johnson vd. (2005) ise KCT ölçümünde bu araştırmadan farklı bir yöntemle sayı atama yoluna gitmişlerdir. Birbirleriyle ters soru maddesi çiftlerini kullanan Johnson vd. (2005) her bir çift için cevaplayıcı 4 veya 5'i işaretlemişse 1 puan almış, eğer bu koşulu sağlamamışsa puan alamamıştır.

ONCT ölçümlerinde tek sayılı ölçeklerde yer alan orta nokta (5 noktalı ölçekte 3, 7 noktalı ölçekte 4 gibi) hesaplamalara dahil edilmektedir (örn. Light vd., 1965; Zax ve Takahashi, 1967; Parsonson, 1969; Stening ve Everett, 1984). Literatürde sosyal beğenilirliğe ilişkin cevaplama tarzı ölçümünün ise ölçek noktasından hareketle değil genelde sosyal beğenilirliği ölçmeye yönelik ölçekler aracılığıyla araştırıldığı görülmektedir (örn. Ross ve Mirowsky, 1984; Randall ve Fernandes, 1991; Heine ve Lehman, 1995).

Yukarıda sayılan cevaplama tarzlarına ek olarak Jordan vd. (1980) ile Baumgartner ve Steenkamp (2001) cevaplama tarzı araştırmalarında kaçamak ve baştan savma cevaplama tarzı araştırmışlardır. Jordan vd. (1980) kaçamak cevaplama tarzı "bilmiyorum" veya "cevap yok"ların sayımı olarak belirlerken, Baumgartner ve Steenkamp (2001) aralarında yüksek korelasyon göstermesi muhtemel madde çiftlerinden yola çıkarak hesaplama yoluna gitmiştir.

1.2. Ölçek Türleri

Ölçeklendirme, görüş, tutum ve diğer kavramların çeşitli derecelerine sayı atama prosedürünü ifade eder (Kothari, 2004: 76). Literatürde ölçekler farklı başlıklar altında sınıflandırılabilir de genel olarak nicel veya nitel özellik taşıma durumlarına göre metrik (nicel) ve metrik olmayan (nitel) şeklinde 2 sınıfa ayrılabilir. Stevens (1946) ise çalışmasında ölçek türlerini 4 grupta toplamıştır. Bunlar: sınıflama (nominal), sıralama (ordinal), aralıklı (interval) ve oran (ratio) ölçekleridir. Stevens tarafından gerçekleştirilen bu sınıflandırma, ölçüm düzeyleri olarak da kabul edilmekte ve günümüzde de yaygın şekilde kullanılmaktadır. Stevens'in ortaya koyduğu ölçüm

düzeylerinin genel hatları Tablo 2’de sunulmuştur. Stevens’in (1946) sınıflandırmasına göre ölçekler incelendiğinde sınıflama ve sıralama ölçekleri metrik olmayan ölçek özelliği gösterirken, aralıklı ve oran ölçekleri metrik ölçek özelliği göstermektedir.

Tablo 2. Ölçüm Düzeyleri

ÖLÇEK	Özellik	Örnekler
Sınıflama	İsmlendirmek, kategorileştirmek ve sınıflamak için kullanılır. Sayılar nesnelere tanımlar ve sınıflandırır.	Toplumsal cinsiyet, medeni durum
Sıralama	Nesneleri ya da bireyleri sıralamak için kullanılır. Sayılar nesnelere göreli konumlarını gösterir ancak aralarındaki farkların büyüklüğünü göstermez.	Yarıştaki bitirme sıralaması, favori TV programlarının sıralaması
Aralıklı	Sıralama amacıyla kullanılmasının yanında bitişik sayılar arasındaki mesafe ya da aralıklar eşittir. Nesnelere arasındaki farklar karşılaştırılabilir ancak sıfır noktası keyfidir.	Isıda santigrat veya fahrenheit, tutumlar, düşünceler.
Oran	Tamamen nicel olup, sıralama, eşit aralık ve gerçek bir sıfır noktası özelliklerine sahiptir. Sıfır noktası sabittir ve ölçek değerlerinin oranları hesaplanabilir.	Boy, kilo, yaş, yıllık gelir, satışlar, pazar payı

Kaynak: Christensen vd., 2015; Malhotra, J. ve Birks, D., 2007.

1.2.1. Sınıflama Ölçeği

Sınıflama ölçekleri sadece etiketlerin kullanıldığı ölçek olarak tanımlanmaktadır ve yalnızca tanımlayıcı özellik içerir (Burns ve Bush, 2015: 177). Sınıflama ölçeği bir şeyin miktarından çok tipini tanımladığı için nicel özelliğe sahip değildir; sayılar kullanılabilir de bu sayılar bir işaret niteliği taşır ve herhangi bir miktar ya da niceliği belirtmez (Christensen vd., 2015: 151). Stevens’ a (1946: 679) göre sınıflama ölçeği ilkel bir formdur ancak sınıfları isimlendirmek için rakamların kullanılması, "kurallara göre sayıların atanması" örneğidir ve önemli olan aynı sayının farklı sınıflara, aynı sınıfa da farklı sayıların atanmamış olmasıdır.

1.2.2. Sıralı Ölçek

Sıralı ölçekler araştırmacılara gerçekleştirdikleri araştırma sonucunda cevaplayıcıların veya cevapların belirli bir sıraya konulmasında yardımcı olur (Burns ve Bush, 2015: 177). Ancak sıralanan seviyeler arasındaki mesafelerin eşit olup olmadığı bilinmez (Christensen vd., 2015: 151). Yapılan sıralama farklar arasındaki büyüklüğü değil göreceli konumu gösterir (Malhotra ve Birks, 2007: 338). Sadece verilerin sırası biliniyorsa, analiz yöntemlerinin seçiminde ve özellikle bulguların yorumlanmasında çok dikkatli olunmalıdır (Stevens, 1946: 679).

1.2.3. Aralıklı Ölçek

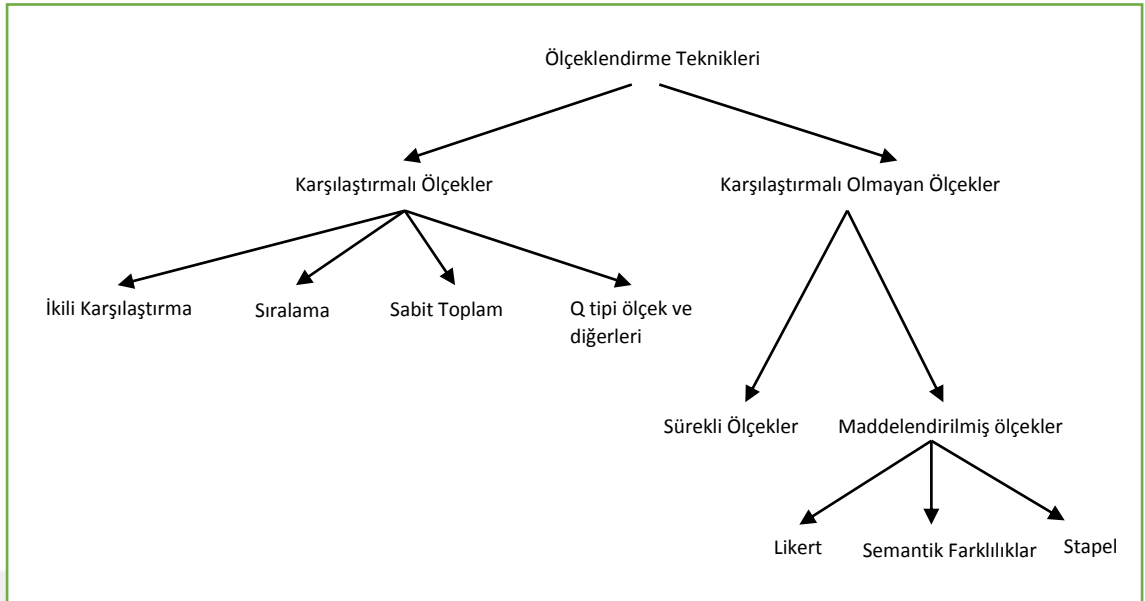
Aralıklı ölçekte ölçüm değerleri arasındaki uzaklıklar eşit olup bu uzaklık bir ölçek birimi olarak tanımlanmaktadır (Burns ve Bush, 2015: 177). Sıfır noktası kullanılabilse de keyfi bir özellik gösterir, gerçek bir sıfır noktasının eksikliği aralıklı ölçeğin bir kısıtı olup; bir özelliğin veya karakteristiğin tam yokluğunu ölçme kapasitesine sahip değildir (Kothari, 2004: 72).

1.2.4. Oran Ölçeği

Oran ölçeği nicel özelliği en fazla barındıran, değişkenlerin değerlerini isimlendirmesi (nominal ölçek özelliği), sıralama değerlerini vermesi (ordinal ölçek özelliği), değerler arasındaki mesafelerin eşit olması (aralık ölçeği özelliği) ile diğer ölçek türlerinin özelliklerini barındıran ve buna ek olarak mutlak ve tam bir sıfır noktasına sahip olan bir ölçek türüdür (Christensen vd., 2015: 151). Her türlü istatistiksel ölçüm, oran ölçeklerine uygulanabilir (Stevens, 1946: 680).

1.2.5. Karşılaştırılabilir ve Karşılaştırılabilir Olmama Durumlarına Göre Ölçekler

Ölçeklendirme teknikleri karşılaştırılabilir ve karşılaştırılabilir olmama durumlarına göre de sınıflandırılabilir. Bu sınıflandırma Şekil 1’de gösterilmiştir. Bu sınıflandırmada karşılaştırılabilir ölçekler metrik olmayan ölçek özelliği taşıırken karşılaştırılabilir olmayan ölçekler metrik özellik taşırlar.



Şekil 1. Ölçeklendirme Teknikleri (Kaynak: Malhotra ve Birks, 2007)

Karşılaştırmalı ölçeklerde cevaplayıcılar bazı kriterlere göre nesnelere karşılaştırma yoluna giderler. İkili karşılaştırma ölçeğinde cevaplayıcı belirlenen kriterler temelinde, sunulan iki nesneyi karşılaştırırken, sıralama ölçeğinde eşzamanlı olarak sunulan birden fazla nesne arasında karşılaştırma yoluyla sıralama yapar. Sabit toplam ölçeğinde ise cevaplayıcı sabit bir toplam puan üzerinden karşılaştırma yaparak puanları dağıtır, Q tipi ölçekte ise cevaplayıcı nesnelere benzerlik temelinde sıralama yoluna gider (Malhotra ve Birks, 2007: 342-346).

Karşılaştırmalı olmayan ölçeklere ilişkin örnekler Şekil 2’de gösterilmiştir. Karşılaştırmalı olmayan ölçekler içinde yer alan sürekli ölçeklerde cevaplayıcılar, ölçüt değişkeninin uçlarından diğerine doğru uzanan bir çizgide uygun bir yere bir işaret koyarak nesnelere puanlandırır (Lange ve Söderlund, 2004: 5; Malhotra ve Birks, 2007: 348). Katılımcılar daha önce araştırmacı tarafından belirlenmiş işaretlerden seçim yapmakla sınırlı değildir (Malhotra ve Birks, 2007: 348).

Sürekli Ölçek

Formula 1 Yarışlarında kullanılan X marka lastiklerin kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?

Muhtemelen en kötüsü Muhtemelen en iyisi

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Semantik Farklılık Ölçeği

Mağazanın fiziksel özellikleri

Kirli ___: ___: ___: ___: ___: ___: Temiz

Stapel Ölçeği

Mağaza çalışanlarının yaklaşımı

+1

+2

+3

Cana yakın

-1

-2

-3

Likert Tipi Ölçek

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Nötr	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Y marka kotların fiyatı makuldür.	1	2	3	4	5

Şekil 2. Karşılaştırmalı Olmayan Ölçek Örnekleri (Kaynaklar: Hawkins vd., 1974; Malhotra ve Birks, 2007; Burns ve Bush, 2015.)

Karşılaştırmalı olmayan ölçekler içinde yer alan bir diğer grup ise maddelendirilmiş ölçeklerdir. Maddelendirilmiş ölçeklerin ana özelliği, cevaplayıcıya sınırlı sayıda cevap kategorisi sağlamasıdır (Lange ve Söderlund, 2004: 4). Maddelendirilmiş ölçekler, semantik farklılık, Stapel ve Likert tipi ölçek olmak üzere 3'e ayrılabilir. Semantik farklılık ölçeğinde anket formunda iki uçlu sıfatlar bulunur ve cevaplayıcılar bu sıfatlar arasındaki noktaları işaretleyerek her bir özelliğe ilişkin görüşlerini belirtirler (Burns ve Bush, 2015: 181). Stapel ölçeği ise aynı anda yönü ve yoğunluğu ölçen, - ve + değerler arasında değişen tek kutuplu sözsüz değerlendirme ölçeği olarak tanımlanabilir ve semantik farklılığın aksine, ölçek değerleri, bir sıfatın söz konusu kavramı ne kadar doğru bir şekilde tanımladığını göstermek için kullanılır (Hawkins vd., 1974: 318).

Yaygın olarak kullanılan Likert tipi ölçekte kullanılan maddeyi (bildirim ifade eden bir cümle) ifadeye katılmanın ya da onaylamanın çeşitli düzeylerini gösteren yanıt

seçenekleri takip eder (DeVellis, 2014: 93). Likert ölçeği kullanım kolaylığı ve İnternet, posta, telefon veya kişisel görüşmeler için uygunluk gibi avantajlara sahip olmakla birlikte diğer maddelendirilmiş ölçeklere göre cevaplama süresi daha uzundur (Malhotra ve Birks, 2007: 349-350). Ancak yaygın olarak kullanılan Likert tipi ölçeğe ilişkin en büyük eleştiri noktalar arasındaki uzaklığın eşitliğine ilişkindir. Örneğin, Kothari (2004: 86) ölçekte belirtilen “Kesinlikle katılıyorum” ve “Katılıyorum” arasındaki aralığın "Katılıyorum" ve "Kararsızım" arasındaki aralığa eşit olmayabileceğini belirterek bunun Likert tipi ölçeğin ordinal ölçekten daha yüksek bir vasyfa sahip olmadığı anlamına geldiğini vurgulamıştır. Martilla ve Carvey (1975)'de pazarlama araştırmalarındaki başlıca hatalardan birinin ordinal ölçek verisi için aralık ölçeği istatistiklerini kullanmak olduğunu belirtmişlerdir. Yazarlara göre cevaplayıcının birimleri eşit olarak yargılamasının ya da bir cevaplayıcının birimleri ile bir diğer cevaplayıcının birimlerinin eşleşmesinin hiçbir garantisi yoktur ve derecelendirme ölçeklerinde eşit aralık varsayımı hem mantıksal hem de deneysel gerekçelerle sorgulanmalıdır (Martilla ve Carvey, 1975: 9).

1.3. Ölçek Nokta Sayısı

Bir ölçek için en uygun nokta sayısını; ölçeğin bilgi aktarım kapasitesi, cevaplayıcıların uyarıcıya yanıt alternatifi atama yeteneği, uyarıcıda aktarım için mevcut olan bilginin miktarı ve araştırmacının bilgi ihtiyaçları belirler (Cox, 1980: 408). Bilgi kuramcılar, bilgi aktarma kapasitesi artacağından daha fazla ölçek nokta sayısının daha iyi olduğunu savunurken bilişsel kuramcılar daha çok sayıdaki ölçek nokta sayısının beraberinde cevaplayıcılar için ayırım yapmada potansiyel zorluklar ortaya çıkaracağını belirtmektedir (Alwin, 1992: 86). Ölçek duyarlılığı ölçek nokta sayısı ile doğrudan ilişkili olabilir. Bir ölçek uzadıkça doğal olarak daha duyarlı hale gelir ve cevaplayıcılar daha kısa ölçeklere göre görüşlerini daha hassas bir şekilde ifade edebilirler. Ancak belli bir noktada, cevap kategorisi eklemek yakın iki kategori arasındaki farklılık net olmayabileceğinden cevaplayıcı açısından kafa karışıklığına yol açabilir (Kieruj ve Moors, 2013: 196). Kaç tane ölçek noktası kullanılacağı konusunda anahtar nokta, çeşitli fayda ve maliyetlerin dengelenmesidir. Ölçek nokta sayısının artırılması fayda olarak yuvarlama hatasını azaltır ama maliyetleri, cevaplamama eğilimini ve cevaplayıcı yorgunluğunu artırabilir (Lehmann ve Hulbert, 1972: 446). Alwin (1992: 112) ölçek nokta sayısı ve güvenilirliğe ilişkin sonuçlarda ölçümün

amacının göz önüne alınması gerektiğini vurgulamış, tutumun yönünü ölçerken 2 noktalı ölçeklerin 3 noktalı ölçeklerden daha üstün olduğunu diğer yandan güvenilirliğin nokta sayısı arttıkça arttığını belirtmiştir. Cox'a (1980: 420) göre ise iki ya da üç alternatifli ölçekler genellikle yetersizdir ve bu ölçekler çok bilgi aktarmaktan acizdir, cevaplayıcıları engeller ve baskı altında tutar. Diğer yandan dokuzdan fazla cevap alternatifi kullanmanın marjinal getirisi az düzeydedir.

Ölçeklerde kullanılacak nokta sayısının kaç olması gerektiğini konu alan araştırmalarda genellikle farklı ölçek nokta sayılarına ilişkin bulgular karşılaştırılmıştır. Bu araştırmalarda ölçek noktaları yaygın olarak güvenilirlik katsayıları ile karşılaştırılmakla beraber ortalamalar, standart sapmalar, maddeler arası korelasyonlar, madde-toplam korelasyonları, varyans analizleri (ANOVA_MANOVA), faktör yükleri, çarpıklık ve basıklık katsayıları da karşılaştırmalarda kullanılmıştır (örn. Bendig, 1953; Birkett, 1986; Weathers vd., 2005; Leung, 2011).

Likert ölçeği çok popüler olmakla birlikte, ölçek nokta sayısı ile ilgili soru hala tartışmalıdır (Leung, 2011: 412). Likert tipi ölçeğin kullanılmaya başlandığı zamandan bu yana araştırmacılar güvenilirliği en yüksek seviyeye çıkaracak ölçek nokta sayısını bulmaya çalışmışlar, ancak ulaşılan sonuçlar birbiriyle çelişkili olmuştur. Kimi araştırmacılar güvenilirliğin ölçek nokta sayısından bağımsız olduğunu iddia ederken, kimi araştırmacılar en yüksek güvenilirlik için farklı nokta sayılarını işaret etmişlerdir (Chang, 1994: 205). Bendig (1953: 41) nokta sayısına göre ölçekleri karşılaştırdığı araştırmasında 3, 5, 7 ve 9 noktalı ölçekler için eşit güvenilirlik sonuçlarına ulaşırken, 11 noktalı ölçekte diğer ölçeklere göre güvenilirlikte bir azalma olduğunu tespit etmiştir. Birkett'in (1986: 488) posta ile anket yöntemini kullanarak 2, 6 ve 14 noktalı ölçekleri karşılaştırdığı araştırmasındaki sonuçlara göre ise 6 noktalı ölçeğin daha güvenilir olduğu görülmektedir. Alwin (1997) ise araştırmasında 7 ve 11 noktalı ölçeği karşılaştırmış, 11 noktalı ölçeğin daha güvenilir olduğu sonucuna ulaşmıştır. Diğer yandan Doğan vd.'nin (2017) araştırma sonuçları 5, 7 ve 11 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında güvenilirliğin ölçek nokta sayısı arttıkça sistematik olarak arttığını ortaya koymaktadır. Ancak bu çalışmada elde edilen bir diğer bulgu güvenilirlik açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılığın 5 ile 11 noktalı ölçek arasında olduğudur. Weathers vd. (2005: 1516) ise çalışmalarında ölçek nokta sayısının ve cevaplayıcı özelliklerinin ölçek güvenilirliği, cevap hassaslığı (doğruluğu) ve sezgisel

statükoculuk (soru içeriğinden bağımsız benzer cevap kategorisi seçme eğilimi) üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Yazarlar araştırmalarındaki bulgulara dayanarak ölçek nokta sayısı arttırıldığında insanların soru içeriğinden bağımsız benzer cevap kategorisi seçme eğilimi gösterme olasılığının daha yüksek olduğunu, bunun sonucunda güvenilirliğin arttığı ancak cevap doğruluğunun azaldığını saptamışlardır. Leung (2011: 412) 1217 öğrenciden oluşan bir örnekleme 4, 5, 6 ve 11-noktalı ölçekleri karşılaştırdığı araştırmasında ise ölçekler arasında güvenilirlik açısından önemli bir fark olmadığı bulgusuna ulaşmıştır. Bu araştırmadaki bir diğer sonuç ölçek nokta sayısı arttıkça çarpıklığın ve basıklığın azaldığıdır. Diğer yandan Dawes (2008) araştırmasında 5, 7 ve 10 noktalı ölçekleri karşılaştırmış, 5 ve 7 noktalı ölçek verilerinin 10 noktalı ölçeğe göre yeniden ölçeklendirildiğinde 5 ve 7 noktalı ölçeğin birbiriyle aynı ortalama puanı ürettiği sonucunu elde etmiştir. Üç ölçeği karşılaştırdığında ise ortalama, çarpıklık ve basıklık açısından ölçekler arasında çok az bir farklılık olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Friedman ve Friedman (1986) araştırmalarında 3, 5, 7, 11 ve 15 noktalı ölçekleri karşılaştırmış, 3 noktalı ölçeğin çok fazla bilgi kaybına sebep olduğunu belirterek geçerlik göz önüne alındığında 11 noktalı ölçeğin daha iyi performans gösterdiği bulgusuna ulaşmışlardır. Tüm bu çalışmalara karşın Jacoby ve Matell (1971: 498) araştırmalarında elde ettikleri bulgulara dayanarak hem güvenilirliğin hem de geçerliğin Likert tipi maddeler için kullanılan ölçek nokta sayısından bağımsız olduğunu ileri sürmüşlerdir. Kullanılacak ölçek nokta sayısı araştırmacılar için önem arz etmekle beraber, yapılan araştırmalar kullanılması gereken ölçek nokta sayısı için net bir çözüm ortaya koyamamış, ancak araştırma, uygulama ve amaca göre değişen farklı öneriler ortaya çıkarmıştır (Bardakçı, 2009).

Ölçek nokta sayısı ile ilgili diğer bir konu zorlanmış ve zorlanmamış ölçek kullanımına ilişkindir. Zorlanmış ölçek, cevaplayıcıya “fikrim yok” ya da “bilmiyorum” alternatiflerini sunmaz ve bu nedenle cevaplayıcıyı sunulan seçeneklerden birini seçmeye zorlar (Bardakçı vd., 2015: 88). Uygun koşullar altında zorlanmış ölçek kolay veri işleme ve katılımcıların çeşitli nedenlerden dolayı kendilerini ifade etmemelerinin önüne geçmek gibi avantajlara sahiptir. Ancak ilgili tutum hakkında hiçbir bilgi sahibi olmayan kişiden alınan zorlama yanıt bilgisizliği ve ilgisizliği karıştırır (Hughes, 1969: 223). Zorlanmış ölçek kararsız ve / veya fikri olmayanları elimine eder. Bazı araştırmacılar, "kararsızım" "fikrim yok", "emin değilim" veya "bilmiyorum" yanıt seçimini bilerek dışarıda bırakırlar. Bu yaklaşım, araştırmacıların neredeyse tüm

kişilerin bir görüşe sahip olduğuna inanmak için iyi bir sebebi olduğu zaman mantıklı olabilir. Ancak cevaplayıcılar gerçekten kararsız olursa ve onlara herhangi bir görüş hakkı sağlanmıyorsa bu durumda çoğu, muhtemelen ölçeğin ortasından bir nokta seçecektir ve bu iki sapmaya neden olacaktır: a) Daha fazla kişinin aslında olandan daha fazla fikir sahibi olduğu anlaşılacaktır, b) Ortalama ve ortanca ölçek ortasına kayacaktır (Friedman ve Amoo, 1999: 116).



İKİNCİ BÖLÜM

UYGULAMA:

CEVAPLAMA EĞİLİMİ VE ÖLÇEK NOKTA SAYISI

Bu bölümde öncelikle araştırmanın amacı ve önemi, yöntemi, araştırma soruları, veri toplama araçları ve örnekleme yöntemi ile ilgili bilgilere yer verilmiş daha sonra analiz ve bulgulara ilişkin sonuçlar paylaşılmıştır.

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile anket formunda kullanılacak ölçek nokta sayısı seçimi ve bulguların yorumlanmasında pazarlama araştırmacılarına yol gösterici olacak Türkiye'nin cevaplama eğilimi profilinin çıkarılması amaçlanmaktadır. Elde edilen bulguların özellikle sistematik hataların önüne geçilmesi açısından getireceği fayda araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Ayrıca daha önce farklı ülkelerde gerçekleştirilmiş olan cevaplama tarzı ve ölçek nokta (cevap alternatifi) sayısı temelinde yapılan araştırmalara ek olarak Türkiye özelinde de sonuçların ortaya konulmasının literatüre yapılacak önemli bir katkı olacağı düşünülmektedir.

2.2. Yöntem

Bu araştırmada tez yazarının burslu olarak da görev yaptığı 115K155 numaralı TÜBİTAK projesi kapsamında Türkiye genelinde gerçekleştirilen anket uygulamalarından elde edilen verilerden faydalanılmıştır. Veriler soru maddeleri birbiriyle aynı olan ancak ölçek nokta sayısına göre farklılık gösteren 5 farklı anket (4, 5, 6, 7 ve 10 noktalı ölçek) formu ile toplanmıştır. Projenin kısmi verileri ile cevaplama tarzları hesaplanarak farklılık analizleri gerçekleştirilmiş, cevaplama kalitesine ilişkin hata katsayıları hesaplanmış, karar ağaçları oluşturulmuş, modeller aracılığı ile nokta sayısına göre ölçekler karşılaştırılmıştır.

2.2.1. Araştırma Soruları

Bu araştırmada Türkiye’de yaşayan bireylerin anket sorularını cevaplama eğilimi profiline çıkarılması amaçlanmaktadır. Türkiye’nin demografik ve coğrafik dağılımına göre cevaplama eğiliminin ve bu dağılıma göre ideal ölçek nokta sayısının belirlenmesi amacıyla aşağıdaki araştırma soruları belirlenmiştir.

Soru 1: Türkiye’nin demografik yapısına (eğitim, yaş, cinsiyet) göre cevaplama eğilimi nasıldır? Bu doğrultuda;

- Demografik dağılıma göre cevaplama eğilimi hangi yöndedir?
- Demografik dağılıma göre ideal ölçek nokta sayıları kaçtır?

Soru 2: Türkiye’nin coğrafi yapısına (bölgeler) göre farklılaşan bir cevaplama eğilimi bulunmakta mıdır? Eğer farklılaşan bir cevaplama eğilimi varsa;

- Coğrafi dağılıma göre cevaplama eğilimi hangi yöndedir?
- Coğrafi dağılıma göre ideal ölçek nokta sayıları kaçtır?

2.2.2. Evren ve Örneklem

115K155 numaralı TÜBİTAK projesinin örneklem planının oluşturulmasında Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) İstatistik Bölge Birimleri Sınıflaması’ndan (Düzyey 2) yararlanılmıştır. Bu sınıflandırmaya göre, Türkiye 26 bölgeye ayrılmıştır. Örneklemin belirlenmesinde önce Düzyey 2 sınıflandırılmasına göre TÜİK’in bölgelerinde bulunan iller tespit edilmiştir. Daha sonra bir bölgede 1’den çok il varsa, o bölgeden 1 il tesadüfi olarak seçilmiştir. İllerin seçiminde tabakalı örnekleme yönteminin kullanıldığı bu projede, homojene yakın özellik taşıyan grup (en alt tabaka), 5 alt gruba ayrılarak her bir gruba farklı anket uygulanmıştır. Uygulanan anketler soru maddeleri aynı olan fakat ölçek nokta sayısına göre farklılık gösteren 5 farklı (4, 5, 6, 7 ve 10 noktalı ölçek) formdan oluşmaktadır. Bu tez çalışmasında proje örneklemini dahilindeki il merkezlerinin yaklaşık %90’ına ait veriler (24 il) ile ilave olarak Denizli iline ait veriler kullanılmıştır. Projenin örneklem büyüklüğü hesaplanırken maksimum sayıya ulaşılması hedeflenmiş ($P=0,50$); veriler toplandıktan sonra tahminlerde

olabilecek hata için %2 ($d=0,02$) hoşgörü miktarı hesaplamalara dahil edilmiştir. Seçilen iller ve ölçek nokta sayısına göre her bir anket formu için görüşülmesi hedeflenen kişi sayısı Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Proje Kapsamında Seçilmiş İller ve Ölçek Nokta Sayısına Göre Her Bir Anket Formu İçin Görüşülmesi Hedeflenmiş Kişi Sayısı

Sıra	TÜİK Düzey 2'de Seçilen İl	İlçeler	Toplam Kişi Sayısı	Örneklemdaki Kişi Sayısı
1	Adana	Seyhan	771947	209
2	Ağrı	Merkez	145357	39
3	Amasya	Merkez	134434	36
4	Ankara	Çankaya	914501	247
5	Çanakkale	Merkez	149881	41
6	Denizli	Merkez	625296	169
7	Edirne	Merkez	164048	44
8	Erzurum	Yakutiye	182213	49
9	Eskişehir	Odunpazarı	371128	100
10	Gaziantep	Şahinbey	817258	221
11	Hatay	Antakya	347974	94
12	İstanbul	Beşiktaş + Silivri	342493	92
13	İzmir	Konak	385843	104
14	Karabük	Merkez	124711	34
15	Konya	Selçuklu	565093	153
16	Mardin	Artuklu	148066	40
17	Muğla	Menteşe	99911	27
18	Nevşehir	Merkez	126327	34
19	Sinop	Merkez	58005	16
20	Sivas	Merkez	348623	94
21	Şanlıurfa	Eyyübiye	360509	97
22	Trabzon	Ortahisar	306286	83
23	Uşak	Merkez	226583	61
24	Van	İpekyolu	274902	74
25	Yalova	Merkez	124018	34

Araştırma kapsamında 25 ilde toplam 11906 kişi ile yüz yüze görüşülerek anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket formlarından 178'i birden fazla cevap alternatifi işaretleme, blok halinde soruların boş bırakılması vb. nedenlerle değerlendirmeye

alınmamıştır. Diğer yandan veri toplama aşamasında anketlerin cevaplayıcılar tarafından doldurulmasına özen gösterilmesine rağmen anketör tarafından doldurulan 418 anket formu da analiz öncesi elenmiştir. Değerlendirmeye alınmayan anketler çıkarıldıktan sonra toplamda 11310 anket formundan elde edilen verilerle analizler gerçekleştirilmiştir. Her bir anket formu için illere göre görüşülen kişi sayısı Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Her Bir Anket Formu İçin Seçilen İllerde Görüşülen Kişi Sayısı

Sıra	İl Adı	Ölçek Nokta Sayısı					Toplam
		4	5	6	7	10	
1	Adana	215	210	209	207	209	1050
2	Ağrı	40	45	45	43	42	215
3	Amasya	38	38	36	39	36	187
4	Ankara	222	227	253	244	255	1201
5	Çanakkale	43	42	42	42	43	212
6	Denizli	226	197	218	201	229	1071
7	Edirne	47	45	44	47	41	224
8	Erzurum	51	51	49	51	51	253
9	Eskişehir	87	92	91	89	87	446
10	Gaziantep	227	219	221	225	227	1119
11	Hatay	96	100	96	90	99	481
12	İstanbul	99	93	91	98	88	469
13	İzmir	91	106	86	96	104	483
14	Karabük	37	40	38	37	36	188
15	Konya	163	164	157	168	164	816
16	Mardin	40	41	42	39	41	203
17	Muğla	36	34	31	21	34	156
18	Nevşehir	38	36	37	36	35	182
19	Sinop	17	18	20	18	19	92
20	Sivas	89	90	91	92	93	455
21	Şanlıurfa	94	97	94	96	100	481
22	Trabzon	81	83	80	82	84	410
23	Uşak	61	54	69	62	62	308
24	Van	90	88	85	88	89	440
25	Yalova	35	36	30	34	33	168
Toplam		2219	2205	2217	2201	2263	11310

Araştırmanın örnekleme ait demografik bilgiler ise Tablo 5’te yer almaktadır. Kadınlar cevaplayıcıların %42,1’lik kısmını oluştururken, yaş aralığı 20-29 yaş olan cevaplayıcılar % 41,9 ile en yüksek orana sahiptir. Eğitim düzeyi açısından lise ve lisans eğitiminin toplamda % 64’lük bir oran ile cevaplayıcıların önemli bir bölümünü kapsadığı görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmanın Örnekleme ait Demografik Bilgilerin Frekans Dağılımı

Değişken	Sayı (n)	Yüzde (%)	
Cinsiyet	Kadın	4768	42,2
	Erkek	6487	57,4
	Cevapsız	55	0,4
Yaş	< 20	2087	18,4
	20-29	4718	41,7
	30-39	2181	19,3
	40-49	1194	10,6
	> 49	946	8,4
	Cevapsız	184	1,6
Eğitim Düzeyi	Okuryazar/ İlkokul	657	5,8
	Ortaokul	839	7,4
	Lise	3604	31,9
	Ön Lisans	1639	14,5
	Lisans	3643	32,2
	Yüksek Lisans / Doktora	602	5,3
	Cevapsız	326	2,9

Tablo 6’da ölçek nokta sayısına göre her bir anket formu için cevaplayıcıların demografik bilgileri gösterilmiştir. Anket formlarını cevaplayanların sayısı en düşük 2245 (7 noktalı ölçek) en yüksek 2301’dir (10 noktalı ölçek). Kadın ve erkek oranları tüm anket formları için birbirine oldukça yakın düzeydedir. Kadın cevaplayıcıların oranı en düşük %41,7 (10 noktalı ölçek) en yüksek %42,6’dır (7 noktalı ölçek). Cevaplayıcıların aldıkları eğitim açısından incelendiğinde ise eğitim düzeyine ilişkin oranların 5 anket formunda da benzerlik gösterdiği görülmektedir. Her bir form için “Lise” ve “Lisans” düzeylerinin oranları ilk sıralarda yer almaktadır. Cevaplayıcıların yaşlarına ilişkin oranlar da diğer demografik bilgiler gibi tüm anket formlarında benzerlik göstermektedir. 20-29 yaş aralığının sahip olduğu oran anket formlarının

hepsinde ilk sırada yer almaktadır. Özetle, gerek cevaplayıcı sayısı gerekse cinsiyet, eğitim düzeyi ve yaş dağılımı açısından anket formlarının tamamı birbirine oldukça yakınlık göstermektedir.

Tablo 6. Ölçek Nokta Sayısına Göre Her Bir Anket Formu İçin Örnekleme Ait Demografik Bilgilerin Frekans Dağılımı

Ölçek Nokta Sayısı	n	Cinsiyet (%)	Eğitim Düzeyi (%)	Yaş (%)
4	2263	Kadın 42,2	Lise 31,9	< 20 18,4
		Erkek 57,4	Ön Lisans 14,5	20-29 41,9
			Lisans 32,3	30-39 18,8
		Cevapsız ,4	Diğer 18,7	40-49 11,2
			Cevapsız 2,6	> 49 8,3
				Cevapsız 1,3
5	2246	Kadın 42,2	Lise 31,8	< 20 18,3
		Erkek 57,3	Ön Lisans 14,7	20-29 40,6
			Lisans 31,7	30-39 21,0
		Cevapsız ,5	Diğer 18,4	40-49 10,5
			Cevapsız 3,4	> 49 8,1
				Cevapsız 1,6
6	2255	Kadın 42,2	Lise 32,4	< 20 18,4
		Erkek 57,2	Ön Lisans 14,9	20-29 41,2
			Lisans 30,2	30-39 19,4
		Cevapsız ,6	Diğer 19,8	40-49 10,5
			Cevapsız 2,7	> 49 8,7
				Cevapsız 1,7
7	2245	Kadın 42,6	Lise 31,3	< 20 18,3
		Erkek 57,0	Ön Lisans 13,9	20-29 42,9
			Lisans 34,7	30-39 18,5
		Cevapsız ,4	Diğer 17,6	40-49 11,0
			Cevapsız 2,5	> 49 7,8
				Cevapsız 1,6
10	2301	Kadın 41,7	Lise 31,9	< 20 18,9
		Erkek 57,8	Ön Lisans 14,4	20-29 42,0
			Lisans 32,2	30-39 18,7
		Cevapsız ,5	Diğer 18,2	40-49 9,6
			Cevapsız 3,3	> 49 8,8
				Cevapsız 2,0

2.2.3. Veri Toplama Araçları

TÜBİTAK projesi kapsamında kullanılan anket formlarında yer alan demografik bilgiler elde etmeye yönelik ölçek maddeleri ile müşteri memnuniyeti ve yaşam memnuniyetini ölçen maddelere ilişkin veriler bu araştırmada kullanılmıştır. Müşteri memnuniyetine ilişkin soruların seçilme nedeni, pazarlama alanında müşteri

memnuniyeti araştırmalarının hem akademisyenlerin hem de özel sektör-uygulayıcılarının sıklıkla gerçekleştirdiği bir araştırma çeşidi olmasdır. Bu doğrultuda Fornell vd.’nin (1996) geliştirmiş olduğu Amerikan Múřteri Memnuniyeti İndeksi’nde (ACSI) yer alan sorular cevaplayıcıların kullandıkları cep telefonuna dair memnuniyetlerini ölçmek amacıyla uyarlanmış ve toplamda 15 soru 5 farklı formda (4, 5, 6, 7 ve 10 noktalı ölçek) katılımcılara sunulmuştur (Ek-1, Ek-2, Ek-3, Ek-4 ve Ek-5). Ayrıca 5 farklı anket formu için örneklemin kendi içinde homojenliğini test etmek amacıyla her anket formunda aynı sayıda ölçek noktasına sahip (5 noktalı ölçek) Yaşam Memnuniyeti Ölçeği (Pavot ve Diener, 1993) sorularından faydalanılmıştır (Ek-6).

2.2.4. Verilerin Toplanması

TÜBİTAK projesi kapsamında ilk olarak anketlerin saha uygulamalarının yapılabilmesi için 30 üniversite öğrencisinden oluşan bir anketör ekibi kurulmuştur. Bu anketör ekibiyle toplantılar gerçekleştirilmiş, bu toplantılarda araştırmanın amaç ve önemi belirtilerek kendilerine anketlerin uygulanması kapsamında eğitimler verilmiştir. Genel olarak anket uygulamalarını birçok şehirde bu ekip gerçekleştirmiştir. Ancak gerek coğrafi uzaklık gerekse mevsimsel şartlar nedeniyle bazı şehirlerde (örneğin Van, Ağrı, Gaziantep) o şehirde eğitim gören öğrencilerden oluşan yeni ekipler oluşturulmuş ve bu ekiplere de anketlerin uygulanması hususunda eğitimler verilmiştir. Verilerin sağlıklı bir şekilde toplanabilmesi amacıyla her saha uygulamasında en az bir koordinatör anketörlere eşlik etmiştir.

Proje kapsamındaki anketler Türkiye genelinden seçilmiş illerde cep telefonu sahibi tüketicilere uygulanmıştır. Verilerin toplanma süreci 14 ay boyunca devam etmiştir (Mart 2016 – Nisan 2017). Anket uygulamaları genellikle il merkezlerinde insanların yoğun olarak bulunduğu meydanlarda, alışveriş merkezlerinde ve çarşılarda (geleneksel alışveriş cadde/sokağı) gerçekleştirilmiştir. Cevaplama süresince anketörler katılımcıların yakınında olmakla beraber herhangi bir diyaloğa girmemeye özen göstermişlerdir. Anketörlerin herhangi bir yönlendirmede bulunmaması ve anketör hatalarının önüne geçilmesi amacıyla anketlerin cevaplayıcılar tarafından doldurulmasına özen gösterilmiştir. Bununla beraber çeşitli nedenlerle anket sorularının anketörler tarafından okunmasını isteyen cevaplayıcılar olduğunda sorular anketör

tarafından okunmuş ve işaretlenmiştir. Ancak bu anketler anketör tarafından not alınarak diğer anketlerle karşılaştırılmasının önüne geçilmiştir.

2.2.5. Verilerin Analizi

2.2.5.1. Cevaplama Tarzlarına İlişkin Araştırma Kapsamında Kullanılan Hesaplama Yöntemleri

Elde edilen verilerle cevaplama tarzlarının hesaplanması ve ölçek nokta sayısı karşılaştırmaları için analizler gerçekleştirilmiştir. Cevaplama tarzlarının hesaplama yöntemleri Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Cevaplama Tarzlarına İlişkin Araştırma Kapsamında Kullanılan Hesaplama Yöntemleri

Cevaplama Tarzları	Sözel İfade	Matematiksel İfade*
ECT (Toplam) Ekstrem Cevaplama Tarzı	Cevaplayıcının her iki uç notadan birini işaretleme sayısının (Hiç katılmıyorum veya Tamamen katılıyorum) tüm cevaplarına oranı.	$ECT_i = EKCT_i + EKOCT_i$
EKCT Ekstrem Katılımcı Cevaplama Tarzı	Cevaplayıcının olumlu yönde uç noktaları (Tamamen katılıyorum) işaretleme sayısının tüm cevaplarına oranı.	$EKCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik}=n\}}}{CM}$
EKOCT Ekstrem Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzı	Cevaplayıcının olumsuz yönde uç noktaları (Hiç katılmıyorum) işaretleme sayısının tüm cevaplarına oranı.	$EKOCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik}=1\}}}{CM}$
KCT Katılımcı Cevaplama Tarzı	Cevaplayıcının orta noktanın sağında kalan (olumlu yöndeki) tüm seçenekleri işaretleme sayısının tüm cevaplarına oranı.	$KCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik} > \frac{n+1}{2}\}}}{CM}$
KOCT Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzı	Cevaplayıcının orta noktanın solunda kalan (olumsuz yöndeki) tüm seçenekleri işaretleme sayısının tüm cevaplarına oranı.	$KOCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik} < \frac{n+1}{2}\}}}{CM}$
NKCT Net Katılımcı Cevaplama Tarzı	Katılımcı cevaplama tarzının katılımcı olmayan cevaplama tarzına farkı.	$NKCT_i = KCT_i - KOCT_i$
ONCT Orta Nokta Cevaplama Tarzı (Tek sayılı cevap alternatifli ölçeklerde)	Tek sayılı cevap alternatifli ölçeklerde; cevaplayıcının orta noktaları (Tarafsızım gibi) işaretleme sayısının tüm cevaplarına oranı.	$ONCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik} = \frac{n+1}{2}\}}}{CM}$
CVPSZCT Cevapsız bırakma	Cevaplayıcının boş bıraktığı / işaretlemediği maddelerin sayısının ölçek madde sayısına oranı.	$CVPSZCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik} = "NULL"\}}}{M}$
<i>i</i> : Her bir cevaplayıcı	<i>NULL</i> : Boş bırakma, cevap vermeme	
<i>k</i> : Her bir madde	<i>I</i> : Sayı	
<i>M</i> : Ölçekteki madde sayısı	{... <i>Q</i> ...} : Koşul	
<i>CM</i> : Cevaplanan madde sayısı	<i>n</i> : Ölçek nokta sayısı	

2.2.5.2. Cevaplama Kalitesine İlişkin Hata Katsayılarının Hesaplama Yöntemi

Cevaplayıcılar anketi sıkıcı bulduklarında her bir maddeyi ayırım gözetmeden kabul etme, aynı cevap sütununu işaretlemek yoluyla dikkatli cevaplama ve mümkün olan en kısa sürede bitirmeye çalışma olasılıkları çok yüksektir (Robinson vd., 1991: 7). Bu nedenle cevaplayıcılar içerisinde dikkatsiz, isteksiz, ilgisiz, okuduğunu anlamakta zorluk çeken ya da rastgele işaretleme gerçekleştirenlerin hata katsayılarını tespit etmek amacıyla ankette yer alan kontrol maddeleri kullanılarak cevaplayıcıların hata katsayıları hesaplanmış ve bu katsayılara göre cevaplayıcılar cevaplama kalitesi açısından düzeylere ayrılmıştır. Buradaki amaç, veri kalitesine göre cevaplama tarzlarını incelemek, demografik ve coğrafi faktörlere göre ideal ölçek nokta sayısına ilişkin ipuçları yakalayabilmektir.

Hata katsayılarına göre düzeylere ayırmada benzer içeriğe sahip biri ters ifadeli kontrol maddesi içeren iki madde çifti için yapılan işaretleme tutarlılığının incelenmesi için aşağıdaki yol izlenmiştir:

- 7 noktalı ölçek dışında kalan ölçeklere ait veriler 7 noktalı ölçeğe göre tekrar ölçeklendirilmiştir.

- Madde çiftlerinde yer alan sorulardan herhangi biri cevaplanmamışsa anket değerlendirmeye alınmamıştır.

- Eğer en az bir madde çiftinde her iki soruda da orta nokta işaretlenmiş ise düzey “tanımlanamayanlar” olarak isimlendirilmiştir. Bunun nedeni cevaplayıcının orta noktayı bilinçli olarak işaretleyebileceği gibi rastgele işaretleme ihtimalinin de olmasıdır. Bu durumda cevaplayıcıya hata katsayısı atamak doğru olmayan çıkarımlara yol açabilecektir.

- Her iki madde çiftine verilen cevapların tutarsızlığının büyüklüğüne göre hata katsayısı belirlenerek ve eşit aralıklar gözönüne alınarak cevaplayıcılar “düşük”, “orta” ve “yüksek” kalite olarak düzeylere ayrılmıştır.

x_1 , x_2 ve y_1 , y_2 değerleri, bir cevaplayıcının iki ayrı kontrol madde çiftlerine verdiği cevaplar olarak kabul edilmiştir. Bu durumda x_1 'in kontrol madde cevabı x_2 olur ve x_1 - x_2 madde çifti birbirinin zıt anlamındadır. Benzer olarak y_1 'in kontrol madde cevabı y_2 'dir. Bir cevaplayıcının cevaplama kalitesi hata katsayısının hesaplanmasında kontrol maddeleri arasındaki fark ve bu maddelerin zıt yönde işaretlenme durumuna bakılmıştır. Bu doğrultuda zıt yönde işaretleyenler tutarsız, aynı yönde işaretleyenler tutarlı cevaplayıcılar olarak sınıflandırılmıştır.

İlk aşamada, seçilen madde çiftlerinin her ikisinde de birbiriyle tutarlı cevaplar veren cevaplayıcılar (tutarlılar) ile madde çiftlerinin her ikisinde de birbiriyle tutarsız cevap verenlerin (tutarsızlar) karşılaştırmalı hata katsayıları arasındaki farklılık test edilmiş, güvenilirlik testi ile kontrol sorularının düzeltilmiş madde-toplam korelasyonları incelenmiştir.

Tutarlı ve tutarsızların karşılaştırmalı hata katsayılarının hesaplanmasında öncelikle Δx ve Δy değerleri için aşağıdaki yol takip edilmiştir:

Eğer;

x_1 ve x_2 ile y_1 ve y_2 zıt yönde; yani biri katılımcılığı, diğeri katılımcı olmamayı işaret ediyorsa;

$$\Delta x = |x_1 - x_2|$$

$$\Delta y = |y_1 - y_2|$$

Bu durumda tutarsız olarak adlandırılan cevaplayıcının $ke_{tutarsız}$ şeklindeki karşılaştırmalı hata katsayısı;

$$ke_{tutarsız} = \frac{\Delta x + \Delta y}{12}$$

şeklinde hesaplanmıştır.

Eğer;

x_1 ve x_2 ile y_1 ve y_2 aynı yönde; yani her ikisi de katılımcılığı ya da her ikisi de katılımcı olmamayı işaret ediyorsa;

$$\Delta x = |x_1 - x_2|$$

$$\Delta y = |y_1 - y_2|$$

Bu durumda tutarlı olarak adlandırılan cevaplayıcının $ke_{tutarlı}$ şeklindeki karşılaştırmalı hata katsayısı;

$$ke_{tutarlı} = \frac{\Delta x + \Delta y}{6}$$

şeklinde hesaplanmıştır.

Yukarıda ilk aşama olarak belirtilen hesaplama yöntemlerinde Δx ve Δy değerlerinin toplamının tutarsızlarda 12'ye tutarlılarda ise 6'ya bölünme nedeni her grubun alabileceği maksimum değerden kaynaklanmaktadır.

Tablo 8'de tutarsız ve tutarlı olarak adlandırılan grupların $ke_{tutarsız}$ ve $ke_{tutarlı}$ hata katsayıları ortalamalarının farklılık analizine ilişkin bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre iki grubun hata katsayıları arasında farklılık bulunmaktadır. Tutarsızların karşılaştırmalı hata katsayısı ortalamaları tutarlı cevap verenlerin ortalamalarının 2 katından daha fazladır.

Tablo 8. Tutarsız ve Tutarlı Cevaplayıcıların Karşılaştırmalı Hata Katsayıları

	Karşılaştırmalı Hata Katsayısı Ortalaması	P
$ke_{tutarsız}$,6779	<,01
$ke_{tutarlı}$,2490	

Levene istatistiği=2,265; p= ,132

Tablo 9'da tutarsız ve tutarlı cevaplayıcıların güvenilirlik analizi sonuçlarına ilişkin bulgular sunulmuştur. Tutarsız cevaplayıcıların iç tutarlılık katsayısının tutarlı cevaplayıcılara göre daha düşük olduğu görülmektedir. Asıl önemli farklılığın ise kontrol sorularının düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu katsayılarında olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Tutarsız cevaplayıcıların kontrol sorularının düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının negatif değer aldığı diğer bir ifadeyle ters yönlü bir korelasyon gösterdiği anlaşılmaktadır. Tutarlı cevaplayıcılarda ise kontrol sorularının düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının ise pozitif yönlü ve yüksek sayılabilecek değerler aldığı görülmektedir.

Tablo 9. Tutarsız ve Tutarlı Cevaplayıcıların Güvenirlik Analizi Sonuçları

	Tutarsızlar	Tutarlılar
Cronbach's Alpha	,889	,958
Birinci kontrol sorusunun düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu	-,210	,852
İkinci kontrol sorusunun düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu	-,194	,713

Elde edilen bulgulara göre tutarlı ve tutarsız cevaplayıcıların kontrol sorularına verdiği yanıtlardaki büyük farklılık ve tutarsız cevaplayıcıların hata katsayısının tutarlı cevaplayıcıların 2 katından fazla olması nedeniyle tutarsızlığın büyüklüğünün gözönüne alınması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda hata katsayısı hesaplama yönteminin aşağıdaki şekilde geliştirilmesine karar verilmiştir.

Eğer;

x_1 ve x_2 zıt yönde; yani biri katılımcılığı, diğeri katılımcı olmamayı işaret ediyorsa;

$$\Delta x = 2 \cdot |x_1 - x_2|$$

değilse;

$$\Delta x = |x_1 - x_2|$$

şeklinde hesaplanmıştır. Örneğin kontrol amaçlı kullanılan madde çiftinde cevaplayıcı birini 7, diğeri 5 olarak işaretlemişse ikisi de aynı yönde olduğundan $\Delta x=2$ olacaktır. Ancak birini 3, diğeri 5 işaretlemişse $\Delta x=2 \cdot 2= 4$ olacaktır. Farklı yönde işaretlemelerin hata katsayısının 2 ile çarpılma nedeni tutarsızlığın daha fazla olmasıdır. Madde çiftlerinde 5 ve 7 işaretlendiğinde her iki cevapta katılımcı özellik gösterirken 3 ve 5 işaretlendiğinde cevaplardan biri katılımcı olmayan diğeri ise katılımcı özellik gösterecektir. Cevaplama tarzındaki bu farklılıktan dolayı farklı yöndeki cevapların hata katsayısı 2 ile çarpılmıştır.

Benzer olarak, eğer;

y_1 ve y_2 zıt yönde; yani biri katılımcılığı diğeri katılımcı olmamayı işaret ediyorsa;

$$\Delta y = 2 \cdot |y_1 - y_2|$$

değilse;

$$\Delta y = |y_1 - y_2|$$

şeklinde hesaplanmıştır.

Bu durumda bir cevaplayıcının e şeklindeki hata katsayısı;

$$e = \frac{\Delta x + \Delta y}{24}$$

şeklinde hesaplanmıştır. Burada 24, Δx ve Δy değerlerinin toplamının alabileceği maksimum değerden elde edilmiştir. Yani bir cevaplayıcı birinci madde çiftinde (x_1 ve x_2) birini 1 diğerini, 7 seçeneğini işaretlemişse $\Delta x=12$ olur. Yine ikinci madde çiftinde (y_1 ve y_2) birini 1 diğerini, 7 seçeneğini işaretlemişse $\Delta y=12$ olacağından maksimum hata meydana geleceğinden $e=1$ olur. Dolayısıyla e değeri 1'e yaklaştıkça cevaplayıcının hata katsayısı çok yüksek, sıfıra yaklaştıkça çok düşük olacaktır. Diğer taraftan bu hesaplamalarda madde çiftlerinden en az birinde her iki soruda da orta noktanın işaretlenmesi durumunda o cevaplayıcının hata katsayısı hesaplanmamıştır. Çünkü maddeleri okumadan orta noktaları işaretleyen bir cevaplayıcının Δx değeri sıfır olacaktır.

2.3. Bulgular

Araştırmanın bulgular kısmı iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde hem bir bütün olarak hem de ölçek nokta sayısına göre her bir ölçek formatı için cevaplama tarzı hesaplamalarına ilişkin bulgular yer almaktadır. İkinci bölüm ise nokta sayısına göre ölçeklerin karşılaştırılmasını içermektedir.

2.3.1. Cevaplama Tarzı Analizleri

2.3.1.1. Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Analizleri

Tablo 10'da ölçek nokta sayısına göre cevaplama tarzı puanları ve her bir cevaplama tarzı için farklılık analizi sonuçları gösterilmiştir. Elde edilen bulgulara göre ölçek formları arasında cevaplama tarzlarının tamamı farklılık göstermektedir. Genel olarak ekstrem cevaplama hem toplamda (ECT - Toplam) hem de katılımcı ve katılımcı olmayan yönde (EKCT ve EKOCT) ölçek nokta sayısı arttıkça düşüş göstermiştir. Diğer bir ifade ile ölçek nokta sayısı arttıkça ara değerlere yönelme daha fazla olmuştur. Post-hoc testleri sonuçlarına göre ekstrem cevaplama 6 ve 7 noktalı ölçek arasında bir farklılık bulunmamakta diğer tüm karşılaştırmalarda ise ölçekler arasında farklılık bulunmaktadır.

Katılımcı olma ve katılımcı olmamaya ilişkin cevaplama tarzı puanları incelendiğinde ise (KCT ve KOCT) ölçek formları arasında 5 ve 7 noktalı ölçeklerin daha düşük puanlara sahip olduğu görülmektedir. Bunun da her iki ölçeğin orta noktaya sahip olmasından kaynaklı olduğu düşünülebilir. Ayrıca bulgular 5 noktalı ölçeğe verilen cevaplarda 7 noktalı ölçeğe göre daha fazla orta noktanın işaretlendiğini ortaya koymaktadır.

Elde edilen bir diğer bulgu soru maddelerinin cevaplanmama oranına ilişkindir. Buna göre en fazla nokta sayısına sahip 10 noktalı ölçek en fazla cevapsız bırakılan soru maddesine sahiptir. Post-hoc testleri incelendiğinde CVPSZCT’de 6, 7 ve 10 noktalı ölçekler arasında farklılığın olmadığı, farklılığın 10 noktalı ölçeğin 4 ve 5 noktalı ölçekle olan farkından kaynaklandığı anlaşılmıştır.

Tablo 10. Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,5834	,5117	,4650	,4587	,4121	<,01
EKCT	,4400	,3989	,3541	,3556	,3146	<,01
EKOCT	,1434	,1128	,1110	,1031	,0975	<,01
KCT	,7078	,6260	,7145	,6716	,7029	<,01
KOCT	,2922	,1948	,2855	,2144	,2971	<,01
NKCT	,4156	,4311	,4291	,4572	,4058	<,05
ONCT	-	,1792	-	,1139		<,01
CVPSZCT	,0058	,0058	,0071	,0064	,0083	<,01

2.3.1.2. Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Analizleri

Cinsiyete göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 11’de gösterilmiştir. Bu bulgulara göre hem toplamda hem de katılımcı ve katılımcı olmayan ECT puanlarında kadınlar ve erkekler arasında farklılık vardır. Bulgular erkeklerin kadınlardan daha fazla ekstrem cevaplar verdiğini ortaya koymaktadır. Erkekler daha fazla uç noktaları işaretlerken kadınlar ara değerleri daha

fazla işaretlemektedir. Diğer cevaplama tarzlarında ise erkekler ve kadınlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Tablo 11. Cinsiyete Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	KADIN	ERKEK	p
ECT (TOPLAM)	,4695	,4984	<,01
EKCT	,3608	,3814	<,01
EKOCT	,1087	,1169	<,01
KCT	,6828	,6865	>,05
KOCT	,2574	,2563	>,05
NKCT	,4254	,4302	>,05
ONCT	,1497	,1443	>,05
CVPSZCT	,0070	,0064	>,05

4 noktalı ölçek için cinsiyete göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 12’de gösterilmiştir. Bulgulara göre cinsiyetler arasında ECT (Toplam) farklılık göstermektedir. Bu sonuca göre erkeklerin kadınlardan daha fazla uç noktaları işaretlediği söylenebilir. Diğer cevaplama tarzları için ise cinsiyetler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 12. 4 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	KADIN	ERKEK	p
ECT (TOPLAM)	,5651	,5971	<,01
EKCT	,4261	,4499	>,05
EKOCT	,1390	,1472	>,05
KCT	,7080	,7072	>,05
KOCT	,2920	,2928	>,05
NKCT	,4160	,4144	>,05
CVPSZCT	,0059	,0055	>,05

Tablo 13'te 5 noktalı ölçek için cinsiyete göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre cinsiyetler arasında ECT (Toplam), EKOCT ve KOCT farklılık göstermektedir. ECT'ye (Toplam) ilişkin sonuç erkeklerin kadınlardan daha fazla uç noktaları işaretlediğini, EKOCT'ye ilişkin sonuç ise erkeklerin olumsuz yöndeki uç noktayı kadınlardan daha fazla işaretlediğini ortaya koymaktadır. Benzer şekilde KOCT puanları erkeklerin daha fazla katılımcı olmayan bir eğilim sergilediğini göstermektedir.

Tablo 13. 5 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	KADIN	ERKEK	p
ECT (TOPLAM)	,4946	,5240	<,05
EKCT	,3943	,4027	>,05
EKOCT	,1003	,1213	<,01
KCT	,6302	,6235	>,05
KOCT	,1824	,2033	<,05
NKCT	,4478	,4201	>,05
ONCT	,1875	,1732	>,05
CVPSZCT	,0065	,0052	>,05

Tablo 14'te 6 noktalı ölçek için cinsiyete göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre cinsiyetler arasında ECT (Toplam) ve EKCT farklılık göstermektedir. Diğer cevaplama tarzları için ise cinsiyetler arasında anlamlı bir bulunmamaktadır. ECT (Toplam)'ye ilişkin sonuç erkeklerin kadınlardan daha fazla uç noktaları işaretlediğini, EKCT'ye ilişkin sonuç ise erkeklerin olumlu yöndeki uç noktayı kadınlardan daha fazla işaretlediğini ortaya koymaktadır.

Tablo 14. 6 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	KADIN	ERKEK	p
ECT (TOPLAM)	,4426	,4832	<,01
EKCT	,3388	,3674	<,05
EKOCT	,1038	,1158	>,05
KCT	,7094	,7199	>,05
KOCT	,2906	,2801	>,05
NKCT	,4187	,4399	>,05
CVPSZCT	,0082	,0061	>,05

7 noktalı ölçek için cinsiyete göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 15’te gösterilmiştir. Bulgulara göre cinsiyetler arasında cevaplama tarzları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 15. 7 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	KADIN	ERKEK	p
ECT (TOPLAM)	,4447	,4690	>,05
EKCT	,3426	,3658	>,05
EKOCT	,1021	,1033	>,05
KCT	,6654	,6771	>,05
KOCT	,2223	,2076	>,05
NKCT	,4431	,4695	>,05
ONCT	,1124	,1153	>,05
CVPSZCT	,0057	,068	>,05

Tablo 16’da 10 noktalı ölçek için cinsiyete göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Sonuçlar 7 noktalı ölçeğe ilişkin bulgularda olduğu gibi 10 noktalı ölçek için de cinsiyetler arasında cevaplama tarzları açısından anlamlı bir farklılık bulunmadığını ortaya koymaktadır.

Tablo 16. 10 Noktalı Ölçek İçin Cinsiyete Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	KADIN	ERKEK	p
ECT (TOPLAM)	,4010	,4200	>,05
EKCT	,3028	,3226	>,05
EKOCT	,0982	,0974	>,05
KCT	,7007	,7041	>,05
KOCT	,2993	,2959	>,05
NKCT	,4015	,4082	>,05
CVPSZCT	,0084	,0083	>,05

Cinsiyete ilişkin bulguları özetlemek gerekirse 4, 5 ve 6 noktalı ölçeklerde ECT'nin cinsiyetler arasında farklılık gösterdiği görülmektedir. Söz konusu üç ölçekte de erkekler kadınlardan daha fazla ekstrem noktaları işaretlemişlerdir. Ayrıca 5 noktalı ölçekte kadınların erkelerden daha fazla orta noktayı işaretledikleri bulgusuna ulaşılmıştır. Diğer yandan 7 ve 10 noktalı ölçekte hiçbir cevaplama tarzında %5 güven aralığında farklılık görülmemiştir. Hem tüm ölçeklerin bir arada ele alındığı analizlerde hem de 4, 5 ve 6 noktalı ölçekler için gerçekleştirilen analizlerde ulaşılan cinsiyetler arası ECT farklılığı 7 ve 10 noktalı ölçekler özelinde ortaya çıkmamıştır.

2.3.1.3. Yaşa Göre Cevaplama Tarzı Analizleri

Tablo 17'de yaş değişkenine göre genel cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre ECT (Toplam) yaş grupları arasında farklılık göstermemektedir. Ancak EKCT ve EKOCT'ye ilişkin bulgular incelendiğinde bu sonucun yanıltıcı olabileceği düşünülebilir. Çünkü her iki cevaplama tarzında da farklılık vardır. EKCT puanları en yüksek olan 50 yaş ve üzeri cevaplayıcılarıdır. Bu bulgudan 50 yaş ve üzeri bireylerin pozitif yöndeki uç noktayı daha fazla işaretledikleri anlaşılmaktadır. EKOCT puanlarında ise 20 yaşın altındaki bireyler ile 50 yaş ve üstü bireylerin en yüksek puanlara sahip olduğu görülmektedir. Sonuç olarak 50 yaş ve üstü grubun hem pozitif yönde hem de negatif yönde uç noktaları daha fazla işaretledikleri söylenebilir.

Katılımcılık ile ilgili puanlar incelendiğinde ise 50 yaş ve üstü grubun daha katılımcı olduğu anlaşılmaktadır. Scheffe post-hoc analizlerine göre özellikle 20 yaş altında kalan grup daha az katılımcı özellik göstererek diğer yaş gruplarından ayrılmaktadır.

Orta noktayı işaretleme açısından (ONCT) gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmazken soruların cevaplanmama oranının yaş arttıkça arttığı bulgusuna ulaşılmıştır. Gerçekleştirilen post-hoc analizleri sonucu CVPSZCT'deki bu farklılığın özellikle 50 yaş ve üzeri grupla 30 yaşın altındaki gruplarla arasındaki farklılıktan kaynaklandığı anlaşılmıştır.

Tablo 17. Yaş Değişkenine Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	YAŞ					p
	<20	20-29	30-39	40-49	≥50	
ECT (TOPLAM)	,4787	,4840	,4856	,4867	,5109	>,05
EKCT	,3508	,3745	,3829	,3713	,3859	<,01
EKOCT	,1279	,1094	,1028	,1153	,1250	<,01
KCT	,6477	,6942	,7020	,6827	,6833	<,01
KOCT	,2900	,2487	,2388	,2569	,2655	<,01
NKCT	,3577	,4455	,4632	,4258	,4177	<,01
ONCT	,1583	,1440	,1453	,1500	,1353	>,05
CVPSZCT	,0051	,0062	,0069	,0075	,0096	<,01

Tablo 18'de 4 noktalı ölçek için yaşa göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre ECT (Toplam) yaş grupları arasında farklılık göstermemektedir. Ancak EKCT ve EKOCT'ye ilişkin bulgular incelendiğinde yaş grupları arasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre 20 yaşın altındaki bireyler ile 50 yaş ve üstü bireylerin olumsuz yöndeki uç noktayı (EKOCT) daha fazla işaretleme eğilimi gösterdiği anlaşılmaktadır.

Katılımcılık açısından sonuçlar incelendiğinde (KCT-KOCT-NKCT) yaş grupları arasında farklılık olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar da 20 yaşın altındaki bireyler ile 50 yaş ve üstü bireylerin katılımcılık eğilimlerinin daha az olduğunu ortaya koymaktadır.

Cevapsız bırakılan soru maddelerinin oranının da yaş arttıkça sistematik olarak arttığı, bu eğilime ait cevaplama tarzının da (CVPSZCT) yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 18. 4 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	YAŞ					p
	<20	20-29	30-39	40-49	≥50	
ECT (TOPLAM)	,5818	,5782	,5890	,6078	,5694	>,05
EKCT	,4106	,4467	,4594	,4556	,4015	<,05
EKOCT	,1711	,1316	,1296	,1522	,1679	<,01
KCT	,6679	,7216	,7332	,7069	,6630	<,01
KOCT	,3321	,2784	,2668	,2931	,3370	<,01
NKCT	,3359	,4432	,4664	,4139	,3260	<,01
CVPSZCT	,0037	,0049	,0061	,0073	,0110	<,01

5 noktalı ölçek için yaşa göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 19’da yer almaktadır. Bulgulara göre EKCT, KCT, NKCT ve ONCT yaş grupları arasında farklılık göstermektedir. Farklılık gösteren cevaplama tarzlarına ilişkin puanlara göre 50 yaş ve üstü grubun EKCT, KCT ve NKCT puanları diğer gruplardan yüksektir. ONCT puanlarına göre ise 50 yaş ve üstü grubun orta nokta işaretleme eğilimi daha düşüktür.

Tablo 19. 5 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	YAŞ					p
	<20	20-29	30-39	40-49	≥50	
ECT (TOPLAM)	,5017	,5104	,5048	,5052	,5674	>,05
EKCT	,3759	,3992	,4014	,3872	,4577	<,05
EKOCT	,1258	,1112	,1034	,1180	,1096	>,05
KCT	,5888	,6289	,6425	,6031	,6771	<,01
KOCT	,2148	,1954	,1799	,2082	,1717	>,05
NKCT	,3740	,4335	,4626	,3950	,5054	<,01
ONCT	,1963	,1757	,1776	,1887	,1512	<,05
CVPSZCT	,0043	,0055	,0057	,0075	,0076	>,05

Tablo 20’de 6 noktalı ölçek için yaşa göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre ECT (Toplam) dışında kalan

cevaplama tarzları yaş grupları arasında farklılık göstermemektedir. ECT (Toplam) puanları ise 50 yaş ve üstü grubun daha fazla ekstrem noktaları işaretlediği ve dolayısıyla daha az ara değerlere yöneldiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 20. 6 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	YAŞ					p
	<20	20-29	30-39	40-49	≥50	
ECT (TOPLAM)	,4535	,4652	,4450	,4599	,5321	<,05
EKCT	,3401	,3567	,3443	,3440	,3998	>,05
EKOCT	,1134	,1084	,1007	,1159	,1322	>,05
KCT	,6881	,7240	,7224	,7276	,7012	>,05
KOCT	,3119	,2760	,2776	,2724	,2988	>,05
NKCT	,3761	,4480	,4449	,4553	,4023	>,05
CVPSZCT	,0055	,0060	,0084	,0091	,0078	>,05

7 noktalı ölçek için yaşa göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 21’de yer almaktadır. Bulgulara göre katılımcılığa ilişkin cevaplama tarzlarında (KCT-KOCT-NKCT) yaş grupları birbirleriyle farklılık göstermektedir. Sonuçlara göre 20 yaşın altındaki grup ile 50 yaş ve üstü grup daha düşük katılımcı özellik göstermektedir. Diğer cevaplama tarzlarında ise yaş grupları arasında farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 21. 7 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	YAŞ					p
	<20	20-29	30-39	40-49	≥50	
ECT (TOPLAM)	,4411	,4564	,4762	,4494	,4809	>,05
EKCT	,3318	,3544	,3799	,3545	,3595	>,05
EKOCT	,1093	,1020	,0964	,0949	,1214	>,05
KCT	,6372	,6797	,6901	,6828	,6413	<,05
KOCT	,2426	,2064	,2013	,2042	,2398	<,05
NKCT	,3947	,4733	,4888	,4786	,4015	<,05
ONCT	,1202	,1140	,1085	,1130	,1189	>,05
CVPSZCT	,0049	,0061	,0054	,0078	,0105	>,05

Tablo 22’de 10 noktalı ölçek için yaşa göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre EKOCT, KCT, KOCT ve-

NKCT yaş grupları arasında farklılık göstermektedir. İlgili cevaplama tarzı puanları incelendiğinde 20 yaşın altındaki bireylerin hem uç noktaların seçiminde hem de katılımcılık ifadelerinde daha olumsuz yönde eğilim gösterdiği görülmektedir.

Tablo 22. 10 Noktalı Ölçek İçin Yaş Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	YAŞ					p
	<20	20-29	30-39	40-49	≥50	
ECT (TOPLAM)	,4178	,4121	,4126	,3983	,4115	>,05
EKCT	,2979	,3177	,3288	,3061	,3164	>,05
EKOCT	,1199	,0944	,0838	,0922	,0951	<,05
KCT	,6553	,7145	,7273	,6910	,7266	<,01
KOCT	,3447	,2855	,2727	,3090	,2734	<,01
NKCT	,3106	,4290	,4546	,3820	,4533	<,01
CVPSZCT	,0071	,0085	,0091	,0059	,0110	>,05

2.3.1.4. Eğitim Düzeyine Göre Cevaplama Tarzı Analizleri

Eğitim düzeyine göre genel cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 23 ve Tablo 24’te yer almaktadır. Elde edilen bulgular tüm cevaplama tarzlarının hem her bir eğitim düzeyine göre (Tablo 23) hem de “Lisans seviyesinin altı / Lisans ve üstü” ikili ayırımına göre (Tablo 24) farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 23. Eğitim Düzeyine Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	EĞİTİM						p
	Okuryazar / İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans	Y.Lisans / Doktora	
ECT (TOPLAM)	,5650	,5168	,5111	,5017	,4420	,4542	<,01
EKCT	,4192	,3710	,3811	,3857	,3522	,3765	<,01
EKOCT	,1458	,1458	,1300	,1160	,0898	,0778	<,01
KCT	,6675	,6474	,6627	,6935	,7058	,7300	<,01
KOCT	,2907	,2983	,2806	,2510	,2298	,2145	<,01
NKCT	,3768	,3491	,3821	,4425	,4760	,5155	<,01
ONCT	,1213	,1346	,1442	,1417	,1576	,1355	<,01
CVPSZCT	,0145	,0100	,0073	,0062	,0043	,0040	<,01

ECT'ye ilişkin ortalamalar incelendiğinde eğitim seviyesi düştükçe uç noktaların daha fazla işaretlendiği anlaşılmaktadır. Gerek olumlu yönde yer alan uç noktayı işaretleme (EKCT) gerekse olumsuz yönde yer alan uç noktayı işaretleme (EKOCT) eğitim seviyesi düştükçe artmaktadır. Diğer bir ifadeyle ara değerler eğitim seviyesi arttıkça daha fazla işaretlenmiştir.

Katılımcılık açısından puanlar incelendiğinde ise eğitim seviyesi arttıkça katılımcılığın arttığı görülmektedir. Benzer şekilde eğitim seviyesi arttıkça orta noktanın daha fazla işaretlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Cevaplama tarzı açısından eğitim seviyeleri arasındaki bir diğer fark cevaplanmayan soru maddelerine ilişkindir. Elde edilen bulgular eğitim seviyesi düştükçe cevaplanmayan soru madde sayısı oranının arttığını ortaya koymaktadır (CVPSZCT).

Tablo 24. İki Düzeye Ayrılmış Eğitim Değişkenine Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Lisans seviyesinin altında	Lisans ve daha üstü seviyede	p
ECT (TOPLAM)	,5148	,4437	<,01
EKCT	,3847	,3557	<,01
EKOCT	,1301	,0881	<,01
KCT	,6688	,7092	<,01
KOCT	,2766	,2276	<,01
NKCT	,3922	,4816	<,01
ONCT	,1404	,1544	<,01
CVPSZCT	,0081	,0042	<,01

Tablo 25'te 4 noktalı ölçek için eğitim seviyesine göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre EKCT dışında kalan tüm cevaplama tarzı puanları eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

4 noktalı ölçek için elde edilen bulgulara göre genel olarak eğitim seviyesi yükseldikçe toplamda ekstrem cevaplama eğilimi azalmakta (ECT-Toplam), katılımcı cevaplama eğilimi artmaktadır (NKCT). Ayrıca elde edilen bulgular eğitim seviyesi düştükçe soru maddesi cevaplama oranının (CVPSZCT) arttığını göstermektedir.

Tablo 25. 4 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

EĞİTİM							
Cevaplama Tarzları	Okuryazar / İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans	Y.Lisans / Doktora	P
ECT (TOPLAM)	,6636	,6306	,5997	,5906	,5498	,5441	<,01
EKCT	,4916	,4309	,4347	,4415	,4329	,4727	>,05
EKOCT	,1720	,1996	,1650	,1491	,1170	,0714	<,01
KCT	,6946	,6530	,6858	,7047	,7301	,7791	<,01
KOCT	,3054	,3470	,3142	,2953	,2699	,2209	<,01
NKCT	,3892	,3061	,3716	,4094	,4603	,5582	<,01
CVPSZCT	,0155	,0098	,0054	,0054	,0034	,0033	<,01

5 noktalı ölçek için eğitim seviyesine göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizine ilişkin bulgular Tablo 26'da yer almaktadır. Elde edilen bulgular cevaplama tarzı türlerinin tümünün eğitim seviyesine göre farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Buna göre genel olarak eğitim düzeyi yükseldikçe toplamda ekstrem cevaplama eğilimi azalmakta (ECT-Toplam), katılımcı cevaplama eğilimi artmaktadır (NKCT).

Ayrıca 5 noktalı ölçek için elde edilen bulgular eğitim seviyesi düştükçe soru maddesi cevaplama oranının (CVPSZCT) arttığını göstermektedir. Ayrıca orta nokta cevaplama eğiliminin (ONCT) düşük eğitim seviyelerinde daha az olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 27'de 6 noktalı ölçek için eğitim seviyesine göre genel cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgular 4 noktalı ölçek ile benzerlik göstermektedir. Tüm cevaplama tarzı puanları eğitim seviyesine göre

farklılık göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre genel olarak eğitim seviyesi yükseldikçe toplamda ekstrem cevaplama eğilimi azalmakta (ECT-Toplam), katılımcı cevaplama eğilimi artmaktadır (NKCT). CVPSZCT'ye ait puanlar incelendiğinde eğitim seviyesi düştükçe soru maddesi cevaplama oranının arttığı görülmektedir.

Tablo 26. 5 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

EĞİTİM							
Cevaplama Tarzları	Okuryazar / İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans	Y.Lisans / Doktora	p
ECT (TOPLAM)	,6048	,5395	,5378	,4939	,4710	,5349	<,01
EKCT	,4731	,3861	,4091	,3828	,3787	,4617	<,01
EKOCT	,1318	,1533	,1287	,1111	,0923	,0731	<,01
KCT	,6620	,5929	,6059	,6224	,6397	,6881	<,01
KOCT	,1998	,2411	,2166	,1977	,1693	,1520	<,01
NKCT	,4622	,3518	,3893	,4247	,4704	,5361	<,01
ONCT	,1382	,1660	,1776	,1799	,1909	,1600	<,05
CVPSZCT	,0150	,0062	,0067	,0033	,0047	,0025	<,01

Tablo 27. 6 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

EĞİTİM							
Cevaplama Tarzları	Okuryazar / İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans	Y.Lisans / Doktora	p
ECT (TOPLAM)	,5712	,4515	,4911	,4852	,4190	,4286	<,01
EKCT	,4238	,3196	,3672	,3796	,3290	,3355	<,01
EKOCT	,1474	,1319	,1239	,1056	,0900	,0931	<,01
KCT	,7055	,6826	,6831	,7352	,7410	,7442	<,01
KOCT	,2945	,3174	,3169	,2648	,2590	,2558	<,01
NKCT	,4110	,3652	,3663	,4704	,4821	,4884	<,01
CVPSZCT	,0106	,0112	,0081	,0096	,0038	,0048	<,01

7 noktalı ölçek için eğitim seviyesine göre genel cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 28’de yer almaktadır. Elde edilen sonuçlara göre KCT dışında kalan tüm cevaplama tarzı puanları eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir. Eğitim seviyesi yükseldikçe toplamda ekstrem cevaplama eğilimi azalmakta (ECT-Toplam), katılımcı cevaplama eğilimi artmaktadır (NKCT). Ayrıca eğitim seviyesi düştükçe soru maddesi cevaplama oranının (CVPSZCT) arttığı bulgusuna ulaşılmıştır. Orta nokta cevaplayıcılığının (ONCT) ise 5 noktalı ölçekte olduğu gibi 7 noktalı ölçekte de düşük eğitim seviyelerinde daha az olduğu görülmektedir.

Tablo 28. 7 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	EĞİTİM						p
	Okuryazar / İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans	Y.Lisans / Doktora	
ECT (TOPLAM)	,5206	,5138	,4900	,4996	,4102	,3930	<,01
EKCT	,3891	,3831	,3710	,3889	,3313	,3114	<,01
EKOCT	,1315	,1307	,1190	,1107	,0790	,0816	<,01
KCT	,6434	,6374	,6579	,6856	,6870	,6896	>,05
KOCT	,2538	,2617	,2318	,2132	,1858	,1988	<,01
NKCT	,3896	,3757	,4260	,4724	,5011	,4909	<,01
ONCT	,1029	,1009	,1103	,1013	,1272	,1116	<,05
CVPSZCT	,0150	,0090	,0076	,0044	,0038	,0062	<,01

Tablo 29’da 10 noktalı ölçek için eğitim seviyesine göre genel cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Farklılığa ilişkin bulgular 4 ve 6 noktalı ölçeklere ilişkin bulgularla örtüşmektedir. EKCT dışında kalan tüm cevaplama tarzı puanları eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir. Eğitim seviyesi yükseldikçe toplamda ekstrem cevaplama eğilimi azalmakta (ECT-Toplam), katılımcı cevaplama eğilimi artmaktadır (NKCT). Diğer yandan eğitim seviyesi düştükçe soru maddesi cevaplama oranının (CVPSZCT) arttığı görülmektedir.

Tablo 29. 10 Noktalı Ölçek İçin Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	EĞİTİM						P
	Okuryazar / İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans	Y.Lisans / Doktora	
ECT (TOPLAM)	,4527	,4507	,4383	,4403	,3622	,3716	<,01
EKCT	,3130	,3361	,3248	,3368	,2905	,3043	>,05
EKOCT	,1397	,1146	,1135	,1035	,0716	,0674	<,01
KCT	,6195	,6733	,6797	,7182	,7325	,7538	<,01
KOCT	,3805	,3267	,3203	,2818	,2675	,2462	<,01
NKCT	,2390	,3467	,3594	,4365	,4649	,5076	<,01
CVPSZCT	,0172	,0139	,0089	,0083	,0057	,0027	<,01

Elde edilen bulgulara göre birkaç istisna dışında tüm ölçek formlarında cevaplama tarzlarının eğitim seviyeleri arasında farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu sonuçlar tüm ölçek formlarının birlikte ele alınıp analizlerin gerçekleştirildiği genel cevaplama tarzı bulgularıyla da örtüşmektedir. Tüm ölçek formlarında eğitim seviyesi arttıkça ECT (toplam) puanları düşmekte, katılımcı cevaplama puanları (NKCT) artış göstermektedir. Ayrıca sonuçlardan ölçek formu farkı gözetmeksizin eğitim seviyesi düşük olanların üst seviyedekilere göre daha az orta noktayı işaretledikleri ve cevapsız bıraktıkları soru madde sayısının daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

2.3.1.5. Coğrafi Bölgelere Göre Cevaplama Tarzı Analizleri

Tablo 30'da coğrafi bölgelere göre genel cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bölgelerin cevaplama tarzı puanları arasında gerçekleştirilen farklılık analizleri sonucunda ONCT hariç tüm cevaplama tarzlarında bölgeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Ekstrem cevaplar açısından bölgelerin cevaplama tarzı puanları incelendiğinde toplamda en yüksek ECT puanlarına sahip bölgelerin Karadeniz ve Marmara bölgeleri olduğu, en düşük ECT puanlarına ise Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinin sahip olduğu görülmektedir. Ancak olumlu ve olumsuz uçları temsil eden

EKCT ve EKOCT’de yer alan sonuçlar ekstrem cevaplama farklı yönlerin dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. EKCT ve EKOCT puanlarına göre Karadeniz ve Marmara bölgelerinde yer alan cevaplayıcılar olumlu yöndeki uç noktaları daha fazla işaretlerken, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcılar olumsuz yöndeki uç noktaları daha fazla işaretlemişlerdir. Ayrıca elde edilen sonuçlara göre Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcılar daha fazla soru maddesi cevaplama (CVPSZCT) oranına sahiptir. Gerçekleştirilen scheffe post-hoc testine göre ECT ve CVPSZCT puanlarındaki farklar genel olarak Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinin puanlarından kaynaklanmaktadır.

Bölgelerin katılımıya ilişkin cevaplama tarzı puanlarına dair sonuçlar ekstrem cevaplama tarzı sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. NKCT puanları en yüksek bölgeler Marmara ve Karadeniz iken en düşük puanlara sahip bölgeler Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgeleridir. Katılımcılık ve katılımcı olmama ayrı ayrı ele alındığında (KCT ve KOCT) en katılımcı bölgelerin Marmara ve Ege bölgeleri olduğu katılımcı olmayan bölgeler sıralamasında ise Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu bölgelerinin ilk iki sırada yer aldığı görülmektedir.

Tablo 30. Coğrafi Bölgelere Göre Genel Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	BÖLGELER							p
	MRM	EGE	KRD	İÇA	AKD	DOA	GDA	
ECT (TOPLAM)	,5100	,4937	,5209	,4847	,4788	,4611	,4668	<,01
EKCT	,4133	,3951	,4023	,3681	,3618	,3419	,3402	<,01
EKOCT	,0967	,0986	,1186	,1167	,1171	,1192	,1265	<,01
KCT	,7274	,7100	,6960	,6758	,6877	,6580	,6516	<,01
KOCT	,2185	,2371	,2446	,2650	,2540	,2814	,2853	<,01
NKCT	,5089	,4729	,4514	,4108	,4337	,3766	,3664	<,01
ONCT	,1328	,1383	,1468	,1482	,1470	,1503	,1587	>,05
CVPSZCT	,0060	,0048	,0064	,0059	,0067	,0111	,0087	<,01

Tablo 31’de ölçek nokta sayısına göre Marmara Bölgesi’ne ait cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde ECT (Toplam) ve EKOCT’nin 6 noktalı ölçek de dahil olmak

üzere nokta sayısı arttıkça düşüş gösterdiği ancak 7 ve 10 noktalı ölçeklerde bir artışın ortaya çıktığı görülmektedir. Scheffe post-hoc testine göre farklılığın 4 ve 6 noktalı ölçekten kaynaklandığı, 4 noktalı ölçekteki yüksek ekstrem cevaplama oranıyla 6 noktalı ölçekteki düşük oran ile farkın ortaya çıktığı bulgusuna ulaşılmıştır. EKCT için de sistematik olarak benzer bir eğilim gözükse de istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer yandan ölçek noktalarına göre veri setleri arasında NKCT için bir farklılık ortaya çıkmazken KCT ve KOCT için farklılığın olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Post-hoc testi sonucu 5 noktalı ölçeğin 7 noktalı ölçek dışındaki tüm ölçeklerle farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Her iki cevaplama tarzı için de 5 noktalı ölçek en düşük puanlara sahiptir. ONCT açısından ise 5 ve 7 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılığın olduğu 7 noktalı ölçekte ONCT'nin daha düşük olduğu görülmektedir. Soru maddesi cevaplama açısından ise (CVPSZCT) ölçek nokta sayısına göre bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 31. Marmara Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,5802	,5026	,4549	,5099	,4967	<,01
EKCT	,4567	,4082	,3755	,4133	,4094	>,05
EKOCT	,1235	,0944	,0794	,0965	,0873	<,05
KCT	,7375	,6499	,7727	,7144	,7664	<,01
KOCT	,2625	,1718	,2273	,1973	,2336	<,01
NKCT	,4750	,4781	,5454	,5172	,5327	>,05
ONCT	-	,1783	-	,0883		<,01
CVPSZCT	,0045	,0046	,0067	,0077	,0064	>,05

Ölçek nokta sayısına göre Ege Bölgesi'ne ait cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 32'de gösterilmiştir. Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde soru maddesinin cevaplanmaması açısından (CVPSZCT) ölçek nokta sayısına göre bir farklılık bulunmamakta diğer tüm cevaplama tarzlarında ise farklılık bulunduğu görülmektedir. Buna göre ECT (Toplam) ve EKCT puanlarının genel olarak ölçek nokta sayısı arttıkça düşüş gösterme eğiliminde olduğu göze

çarpmaktadır. ECT (Toplam) için gerçekleştirilen post-hoc testi sonucunda 4 noktalı ölçeğin 5 noktalı ölçek dışında tüm ölçeklerle, 10 noktalı ölçeğin ise 6 ve 7 noktalı ölçek dışında tüm ölçeklerle farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır. Diğer yandan ölçek noktalarına göre veri setleri arasında KCT ve KOCT puanları en düşük grup 5 noktalı ölçektir. ONCT açısından ise 5 ve 7 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında 7 noktalı ölçekte ONCT'nin daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 32. Ege Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,5767	,5151	,4858	,4700	,4225	<,01
EKCT	,4529	,4226	,3816	,3902	,3313	<,01
EKOCT	,1238	,0925	,1042	,0798	,0912	<,01
KCT	,7379	,6566	,7150	,7210	,7176	<,01
KOCT	,2621	,1705	,2850	,1763	,2824	<,01
NKCT	,4758	,4860	,4299	,5447	,4351	<,05
ONCT	-	,1729	-	,1027		<,01
CVPSZCT	,0037	,0055	,0055	,0043	,0050	>,05

Tablo 33'te ölçek nokta sayısına göre Karadeniz Bölgesi'ne ait cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre NKCT ve CVPSZCT'de ölçek nokta sayısına göre bir farklılık bulunmamakta diğer tüm cevaplama tarzlarında ise farklılık bulunmaktadır. Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde ekstrem cevaplama tarzlarında genel olarak nokta sayısı arttıkça düşüş görülse de 7 noktalı ölçeğin EKOCT'de bu eğilimi bozduğu görülmektedir. ECT (Toplam) için gerçekleştirilen post-hoc testine göre 4 noktalı ölçeğin diğer ölçeklerle farklılık gösterdiği, diğer ölçeklerin kendi aralarında ise bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcı cevaplama tarzlarında ise KCT ve KOCT'de en düşük puanlara sahip grubun 5 noktalı ölçek olduğu anlaşılmaktadır. Orta nokta cevaplama oranının (ONCT) ise 5 ve 7 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında 7 noktalı ölçekte daha düşük olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 33. Karadeniz Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,6174	,5363	,4868	,4923	,4726	<,01
EKCT	,4598	,4300	,3834	,3660	,3725	<,05
EKOCT	,1576	,1064	,1034	,1263	,1000	<,05
KCT	,7047	,6540	,7499	,6499	,7232	<,01
KOCT	,2953	,1721	,2501	,2309	,2768	<,01
NKCT	,4094	,4818	,4998	,4190	,4464	>,05
ONCT	-	,1739	-	,1191		<,01
CVPSZCT	,0053	,0060	,0080	,0074	,0053	>,05

Ölçek nokta sayısına göre İç Anadolu Bölgesi'ne ait cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 34'te gösterilmiştir. Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde CVPSZCT hariç tüm cevaplama tarzlarında ölçek nokta sayısına göre farklılık bulunduğu görülmektedir. Buna göre ECT (Toplam) genel olarak ölçek nokta sayısı arttıkça düşüş göstermektedir. Post-hoc testlerine göre 4 noktalı ölçek 5 noktalı ölçek dışında kalan tüm ölçeklerle farklılık gösterirken 10 noktalı ölçek 7 noktalı ölçek dışında kalan tüm ölçeklerle farklılık göstermektedir. EKCT ve EKOCT'de ise en fazla ekstrem nokta işaretlenme oranı 4 noktalı ölçeğe aittir ve post-hoc testlerine göre farklılığın büyük bir bölümü 4 noktalı ölçekten kaynaklanmaktadır. ONCT açısından ise 5 ve 7 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında 7 noktalı ölçekte ONCT'nin daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 34. İç Anadolu Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,5678	,5168	,4704	,4594	,4147	<,01
EKCT	,4236	,4035	,3524	,3579	,3072	<,01
EKOCT	,1443	,1132	,1180	,1015	,1075	<,01
KCT	,6966	,6226	,7052	,6699	,6841	<,01
KOCT	,3034	,1958	,2948	,2143	,3159	<,01
NKCT	,3931	,4268	,4105	,4556	,3681	<,05
ONCT	-	,1816	-	,1159		<,01
CVPSZCT	,0059	,0044	,0064	,0059	,0067	>,05

Tablo 35'te ölçek nokta sayısına göre Akdeniz Bölgesi'ne ait cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre NKCT ve CVPSZCT'de ölçek nokta sayısına göre bir farklılık bulunmamakta diğer tüm cevaplama tarzlarında ise farklılık bulunmaktadır. Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde ekstrem cevaplama tarzlarında genel olarak nokta sayısı arttıkça düşüş görülmektedir. Post-hoc testlerine göre ekstrem cevaplama tarzlarına ilişkin tüm cevaplama tarzlarında 6, 7 ve 10 noktalı ölçekler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamakta farklılık özellikle 4 noktalı ölçekten kaynaklanmaktadır. Katılımcı cevaplama tarzlarında ise ölçekler arasında KCT ve KOCT'de en düşük puanlara sahip grup 5 noktalı ölçektir. Orta nokta cevaplama oranının (ONCT) ise 5 ve 7 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında 7 noktalı ölçekte daha düşük olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Ölçek nokta sayısına göre Doğu Anadolu Bölgesi'ne ait cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 36'da gösterilmiştir. Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde NKCT dışında kalan tüm cevaplama tarzlarında ölçek nokta sayısına göre farklılık bulunmaktadır. Buna göre ECT (Toplam) ve EKCT genel olarak ölçek nokta sayısı arttıkça düşüş gösterme eğilimindedir. EKOCT'de ise 6 noktalı ölçekten sonra 7 noktalı ölçekte bir artış görülmektedir. Post-hoc testlerine göre toplamda ekstrem cevaplamanın özellikle 10 ve 7 noktalı ölçeklerde farklılaşmakta ve bu iki ölçek puanları arasında da fark bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

KCT ve KOCT’de ise 5 ve 7 noktalı ölçeklerde daha düşük puanlar bulunmaktadır. Diğer yandan ONCT’de 7 noktalı ölçeğin 5 noktalı ölçeğe göre daha düşük puana sahip olduğu bulgusuna ulaşılırken ölçek nokta sayısı arttıkça cevapsız bırakılan soru maddesi oranının da (CVPSZT) arttığı görülmektedir.

Tablo 35. Akdeniz Bölgesi’nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,5751	,5237	,4473	,4383	,4067	<,01
EKCT	,4219	,3925	,3338	,3364	,3222	<,01
EKOCT	,1532	,1312	,1135	,1019	,0845	<,01
KCT	,6972	,6126	,7152	,6747	,7390	<,01
KOCT	,3028	,2038	,2848	,2165	,2610	<,01
NKCT	,3944	,4087	,4303	,4583	,4781	>,05
ONCT	-	,1836	-	,1088		<,01
CVPSZCT	,0059	,0067	,0061	,0054	,0092	>,05

Tablo 36. Doğu Anadolu Bölgesi’nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,5875	,4762	,4594	,4234	,3594	<,01
EKCT	,4235	,3654	,3634	,2961	,2613	<,01
EKOCT	,1640	,1107	,0959	,1272	,0980	<,01
KCT	,6777	,6143	,7275	,6204	,6519	<,01
KOCT	,3223	,2062	,2725	,2587	,3481	<,01
NKCT	,3554	,4080	,4550	,3617	,3037	>,05
ONCT	-	,1795	-	,1208		<,01
CVPSZCT	,0085	,0088	,0116	,0080	,0186	<,05

Tablo 37’de ölçek nokta sayısına göre Güneydoğu Anadolu Bölgesi’ne ait cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Bulgulara göre NKCT ve CVPSZCT’de ölçek nokta sayısına göre bir farklılık bulunmamakta diğer tüm cevaplama tarzlarında ise farklılık bulunmaktadır.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde ekstrem cevaplama ile ilgili cevaplama tarzlarında genel olarak nokta sayısı arttıkça düşüş görülmektedir. Post-hoc testleri sonucuna göre ECT (Toplam) ve EKCT'de 4 ve 10 noktalı ölçekler diğer ölçeklerle farklılık göstermektedir. 4 noktalı ölçek yüksek oranıyla 10 noktalı ölçek ise düşük oranıyla diğer ölçeklerle farklılaşmaktadır. EKOCT'de ise 4 ve 10 noktalı ölçek aralarında farklılık gösterirken diğer ölçekler aralarında farklılık göstermemektedir. Katılımcı cevaplama tarzlarında ise ölçekler arasında KCT ve KOCT'de en düşük puanlara sahip grup 5 noktalı ölçektir. Orta nokta cevaplama oranının (ONCT) ise 5 ve 7 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında 7 noktalı ölçekte daha düşük olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 37. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
ECT (TOPLAM)	,6076	,5004	,4454	,4323	,3504	<,01
EKCT	,4563	,3667	,3118	,3207	,2475	<,01
EKOCT	,1513	,1337	,1336	,1117	,1029	<,01
KCT	,6992	,5873	,6724	,6303	,6682	<,01
KOCT	,3008	,2315	,3276	,2335	,3318	<,01
NKCT	,3984	,3558	,3448	,3968	,3364	>,05
ONCT	-	,1813	-	,1363		<,01
CVPSZCT	,0077	,0067	,0088	,0083	,0117	>,05

Daha önce gerçekleştirilen analizlerde tüm ölçeklerde eğitim seviyesine göre cevaplama tarzlarının farklılık gösterdiğinin ortaya çıkması nedeniyle (Tablo 23 ve Tablo 24) bölgeler arasında ortaya çıkan farklılık eğitim seviyeleri açısından da incelenmiştir. Bu amaçla iki grup halinde eğitim seviyelerinin bölgelere göre cevaplama tarzları araştırılmıştır. Eğitim seviyesine göre bölgelerin cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 38'de gösterilmiştir.

Tablo 38. Eğitim Seviyesine Göre Bölgelerin Cevaplama Tarzı Puanları

BÖLGELER									
Cevaplama Tarzları	Eğitim Seviyesi	MRM	EGE	KRD	İÇA	AKD	DOA	GDA	p
ECT (TOPLAM)	Lisans seviyesinin altında	,5536	,5215	,5653	,5214	,5087	,4658	,4832	<,01
	Lisans ve daha üstü seviyede	,4585	,4545	,4305	,4321	,4460	,4650	,4358	>,05
EKCT	Lisans seviyesinin altında	,4406	,4076	,4318	,3879	,3730	,3307	,3425	<,01
	Lisans ve daha üstü seviyede	,3840	,3772	,3428	,3409	,3561	,3687	,3342	<,05
EKOCT	Lisans seviyesinin altında	,1130	,1139	,1335	,1335	,1357	,1351	,1407	<,01
	Lisans ve daha üstü seviyede	,0745	,0773	,0877	,0912	,0899	,0963	,1016	<,05
KCT	Lisans seviyesinin altında	,7123	,7009	,6955	,6586	,6660	,6388	,6348	<,01
	Lisans ve daha üstü seviyede	,7485	,7260	,6976	,7023	,7127	,6914	,6807	<,01
KOCT	Lisans seviyesinin altında	,2371	,2514	,2535	,2841	,2787	,3104	,3029	<,01
	Lisans ve daha üstü seviyede	,1932	,2163	,2254	,2367	,2215	,2340	,2546	<,01
NKCT	Lisans seviyesinin altında	,4752	,4495	,4421	,3745	,3874	,3284	,3318	<,01
	Lisans ve daha üstü seviyede	,5553	,5097	,4722	,4657	,4913	,4573	,4261	<,01
ONCT	Lisans seviyesinin altında	,1273	,1305	,1271	,1440	,1411	,1335	,1597	<,05
	Lisans ve daha üstü seviyede	,1424	,1435	,1891	,1517	,1611	,1650	,1568	>,05
CVPSZCT	Lisans seviyesinin altında	,0081	,0054	,0074	,0075	,0079	,0123	,0104	<,01
	Lisans ve daha üstü seviyede	,0030	,0040	,0040	,0033	,0051	,0071	,0054	<,05

Elde edilen bulgulara göre lisans seviyesinin altında eğitim alanların cevaplama tarzı puanları her bir cevaplama tarzı için bölgelere göre farklılık göstermektedir. Bu sonuç eğitim faktörü göz önüne alınmadan gerçekleştirilen bölgeler arası farklılık analizleri sonuçları ile örtüşmektedir. Lisans ve daha üstü seviyede eğitim alanların cevaplama tarzı puanları ise ECT (TOPLAM) ve ONCT açısından farklılık göstermemektedir. Ancak ekstrem cevaplama toplamda bir farklılık göstermese de

olumlu ve olumsuz uç noktaların işaretlenmesi açısından farklılığın diğer grupla benzerlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Her iki eğitim seviyesinde de en fazla olumsuz uç noktayı işaretleme oranının (EKOCT) Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde, olumlu yöndeki uç nokta işaretleme oranının ise (EKCT) Marmara Bölgesi'nde olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmada cevaplama tarzını hesaplamak için kullanılan müşteri memnuniyeti soruları cevaplayıcıların cep telefonlarına ilişkindir. Bu nedenle bölgeler arasında ortaya çıkan farklılığın kullanılan markadan kaynaklı olup olmadığını araştırmak amacıyla aynı marka cep telefonuna sahip olan cevaplayıcıların coğrafi bölgelere göre cevaplama tarzı puanları hesaplanmıştır. Aynı marka olarak görece telefon modeli sayısı daha az olan ve kalite algısı yüksek olduğu düşünülen bir marka seçilmiştir. Hesaplanan puanlar ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 39'da gösterilmiştir. Elde edilen bulgulara göre Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcılar olumsuz yöndeki uç noktaları daha fazla işaretlemişlerdir (EKOCT). Yine bu bölgelerin katılımcı cevaplarının diğer bölgeler arasında en düşük seviyede olduğu görülmektedir (KOCT).

Tablo 39. Aynı Marka Cep Telefonuna Sahip Olan Cevaplayıcıların Coğrafi Bölgelere Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	BÖLGELER							p
	MRM	EGE	KRD	İÇA	AKD	DOA	GDA	
ECT (TOPLAM)	,6080	,6040	,6185	,5884	,5557	,5753	,5766	>,05
EKCT	,5506	,5522	,5441	,5247	,4879	,5025	,4938	<,05
EKOCT	,0574	,0518	,0744	,0637	,0677	,0728	,0828	<,05
KCT	,8327	,8284	,8048	,8016	,8070	,7781	,7724	<,01
KOCT	,1299	,1290	,1495	,1473	,1513	,1870	,1826	<,01
NKCT	,7028	,6995	,6553	,6544	,6557	,5911	,5898	<,01
ONCT	,0948	,0965	,0985	,1164	,1086	,0906	,1230	>,05
CVPSZCT	,0031	,0036	,0052	,0049	,0053	,0076	,0059	>,05

Cevaplayıcıların cevaplama tarzı puanlarının yaşam memnuniyetine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen coğrafi

bölgelere göre yaşam memnuniyeti puanları ve yaşam memnuniyet düzeylerine göre cevaplama tarzı puanları arasındaki farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 38 ve Tablo 40'ta yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre bölgelerin yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Sonuçlar incelendiğinde en yüksek yaşam memnuniyetine sahip bölgenin Karadeniz, en düşük yaşam memnuniyetine sahip bölgenin ise Güneydoğu Anadolu olduğu görülmektedir (Tablo 38).

Tablo 40. Coğrafi Bölgelere Göre Yaşam Memnuniyeti Puanları

BÖLGELER								
	MRM	EGE	KRD	İÇA	AKD	DOA	GDA	p
Yaşam Memnuniyeti	3,3183	3,3621	3,4596	3,2229	3,2543	3,2243	3,1374	<,01

Yaşam memnuniyeti düzeylerine göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgulara göre tüm cevaplama tarzları için düzeyler arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (Tablo 41). Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde yaşam memnuniyeti düşük düzeyde olanların olumsuz yöndeki uç noktayı daha fazla işaretlediği (EKOCT) görülmektedir. Ayrıca yaşam memnuniyeti düşük olan bireylerin orta noktanın solunda kalan katılımcı olmayan ifadelerle de daha fazla yöneldiği (KOCT) ve toplamda daha az katılımcı oldukları (NKCT) anlaşılmaktadır.

Tablo 41. Yaşam Memnuniyeti Düzeylerine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Yaşam Memnuniyeti Düzeyleri				
Cevaplama Tarzları	Düşük	Orta	Yüksek	p
ECT (TOPLAM)	,4689	,4463	,5659	<,01
EKCT	,3075	,3506	,4792	<,01
EKOCT	,1614	,0958	,0867	<,01
KCT	,5935	,6966	,7695	<,01
KOCT	,3412	,2409	,1869	<,01
NKCT	,2524	,4557	,5826	<,01
ONCT	,1620	,1590	,1098	<,01
CVPSZCT	,0073	,0058	,0073	<,05

Yaşam memnuniyeti düzeylerine göre cevaplama tarzları arasında ortaya çıkan farklılığın kullanılan markadan kaynaklı olup olmadığını araştırmak amacıyla aynı marka cep telefonuna sahip olan cevaplayıcıların yaşam memnuniyeti düzeylerine göre cevaplama tarzı puanları hesaplanmıştır. Hesaplanan puanlar ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 42’de gösterilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 41’de yer alan bulgularla benzerlik göstermektedir. Yaşam memnuniyeti düşük cevaplayıcılar olumsuz uç noktayı daha fazla işaretlerken (EKOCT) katılımcı olmayan cevap alternatiflerine daha fazla yönelmişlerdir (KOCT).

Tablo 42. Aynı Marka Cep Telefonu Sahibi Tüketicilerin Yaşam Memnuniyeti Düzeylerine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Yaşam Memnuniyeti Düzeyleri			p
	Düşük	Orta	Yüksek	
ECT (TOPLAM)	,5594	,5507	,6632	<,01
EKCT	,4607	,4928	,6112	<,01
EKOCT	,0987	,0579	,0521	<,01
KCT	,7334	,8071	,8553	<,01
KOCT	,2175	,1448	,1093	<,01
NKCT	,5159	,6622	,7460	<,01
ONCT	,1184	,1171	,0840	<,01
CVPSZCT	,0040	,0042	,0060	>,05

2.3.1.6. Cevaplama Kalitesine Göre Cevaplama Tarzlarının Karşılaştırılması

Cevaplama kalitesine göre cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizlerine ilişkin bulgular Tablo 43’te yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre cevaplama kalitesi düzeyleri arasında tüm cevaplama tarzları için anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Cevaplama tarzı puanları incelendiğinde cevaplama kalitesi düşük bireyler ekstrem cevaplama açısından hem toplamda (ECT) hem de olumlu ve olumsuz uçları temsil eden cevaplama tarzlarında (EKCT ve EKOCT) daha yüksek puanlara sahiptir. Bu sonuçlara göre cevaplama kalitesi düşük bireylerin daha fazla ekstrem cevaplar verdiği anlaşılmaktadır.

Bulgular katılımcılık açısından incelendiğinde ise cevaplama kalitesi düşük bireylerin daha az katılımcı olduğu görülmektedir (NKCT). Ayrıca cevaplama kalitesi düşüğe cevapsız bırakılan soru maddesi oranının da arttığı anlaşılmaktadır (CVPSZCT).

Tablo 43. Cevaplayıcıların Cevaplama Kalitesine Göre Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzları	Cevaplama Kalitesi Düzeyleri			p
	Düşük	Orta	Yüksek	
ECT (TOPLAM)	,6641	,5119	,4568	<,01
EKCT	,4330	,3732	,3815	<,01
EKOCT	,2311	,1387	,0753	<,01
KCT	,6187	,6624	,7284	<,01
KOCT	,3555	,2958	,2134	<,01
NKCT	,2632	,3667	,5150	<,01
CVPSZCT	,0103	,0072	,0047	<,01

Cevaplama kalitesi hesaplamalarında madde çiftlerinden en az birinde her iki soruda da orta noktaları işaretleyenler “tanımlanamayanlar” olarak adlandırılmıştır. Madde çiftlerinde orta noktayı işaretleyenlerin madde çiftleri dışında orta noktaya ilişkin eğilimlerini görebilmek amacıyla ONCT hesaplamalarında ve farklılık analizlerinde tanımlanamayanlar analizlere dahil edilmiştir. Cevaplama kalitesine göre orta nokta cevaplama tarzı puanları ve farklılık analizine ilişkin bulgular Tablo 44’te yer almaktadır.

Elde edilen bulgulara göre tanımlanamayanların da dahil olduğu cevaplama kaliteleri düzeyleri arasında ONCT için anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ortalama puanlar incelendiğinde tanımlanamayanlar grubunun her üç düzeyden de çok daha fazla ONCT’ye sahip olduğu görülmektedir. Diğer yandan cevaplama kalitesi düşüğe ONCT’nin azaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 44. Cevaplayıcıların Cevaplama Kalitesine Göre Orta Nokta Cevaplama Tarzı Puanları

Cevaplama Tarzı	Tanımlanamayanlar	Cevaplama Kalitesi Düzeyleri			p
		Düşük	Orta	Yüksek	
ONCT	,2664	,0711	,1202	,1478	<,01

Eğitim düzeyine göre cevaplama kalitesi hata katsayıları ve farklılık analizine ilişkin bulgular Tablo 45’te gösterilmiştir. Gerçekleştirilen farklılık analizi sonucunda cevaplama kalitesi hata katsayıları eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir. Sonuçlar incelendiğinde eğitim düzeyi arttıkça cevaplama kalitesi hata katsayısının azaldığı diğer bir ifadeyle eğitim arttıkça cevaplama kalitesinin de arttığı anlaşılmaktadır. Post-hoc testi sonuçları göre “okuryazar/ilkokul ile ortaokul”, “lise ile önlisans”, “lisans ile yüksek lisans/doktora” ikili gruplar halinde birbirinden farklılık göstermektedir. Eğitim durumu iki düzeye indirildiğinde de benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Tablo 46). Buna göre lisans veya daha üstü seviyede eğitim alanların cevaplama kalitesi hata katsayıları daha düşüktür.

Tablo 45. Eğitim Düzeyine Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları

	EĞİTİM						p
	Okuryazar / İlkokul	Ortaokul	Lise	Önlisans	Lisans	Y.Lisans / Doktora	
Hata Katsayısı	,3794	,3528	,3068	,2883	,2441	,2553	<,01

Tablo 46. İki Düzeye Ayrılmış Eğitim Değişkenine Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları

	Eğitim Düzeyi		p
	Lisans seviyesinin altında	Lisans ve daha üstü seviyede	
Hata Katsayısı	,3149	,2457	<,01

Türkiye geneli ölçek nokta sayısına göre cevaplama kalitesi hata katsayıları Tablo 47’de yer almaktadır. Farklılık analizi sonucuna göre hata katsayısı ölçek noktası değişimine göre farklılaşmaktadır. Post-hoc testleri sonucuna göre ise farklılığın 4

noktalı ölçeğe ait yüksek hata katsayısı değerinden kaynaklandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Diğer ölçekler arasında ise bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 47. Türkiye Geneli Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları

	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
Hata Katsayısı	,3090	,2788	,2923	,2787	,2856	<,01

Coğrafi bölgelerin cevaplama kalitesi hata katsayıları Tablo 48’de yer almaktadır. Farklılık analizi sonucuna göre hata katsayısı bölgelere göre farklılaşmaktadır. Bu sonuçlara göre en yüksek hata katsayıları Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde yer almaktadır. Post-hoc testleri sonucuna göre özellikle bu iki bölge Marmara, Ege ve İç Anadolu bölgeleriyle farklılık göstermektedir.

Tablo 48. Coğrafi Bölgelerin Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları

	BÖLGELER							p
	MRM	EGE	KRD	İÇA	AKD	DOA	GDA	
Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları	,2670	,2766	,2981	,2748	,2931	,3221	,3182	<,01

Coğrafi bölgelerin ölçek nokta sayısına göre cevaplama kalitesi hata katsayıları Tablo 49’da yer almaktadır. Hata katsayıları incelendiğinde İç Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgeleri dışında kalan bölgelerde hata katsayıları ölçek nokta sayısına farklılık göstermemektedir. İç Anadolu Bölgesi ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde ise en yüksek hata katsayısının 4 noktalı ölçekte yer aldığı görülmektedir.

Tablo 49. Coğrafi Bölgelerin Ölçek Nokta Sayısına Göre Cevaplama Kalitesi Hata Katsayıları

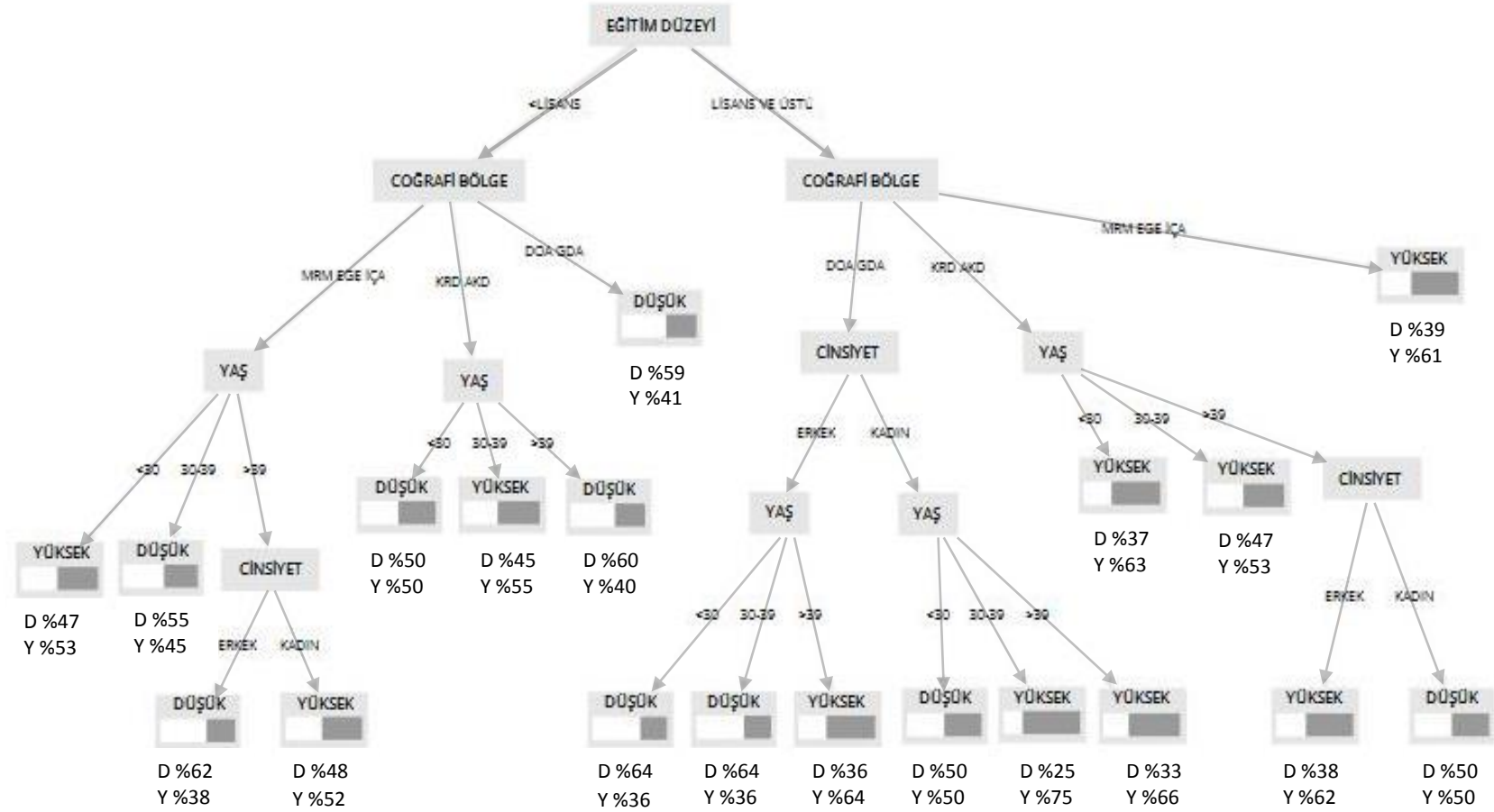
Coğrafi Bölgeler	Ölçek Nokta Sayısı					p
	4	5	6	7	10	
MRM	,2783	,2643	,2910	,2423	,2591	>,05
EGE	,2751	,2648	,2869	,2766	,2778	>,05
KRD	,3216	,2685	,3064	,3177	,2745	>,05
İÇA	,3065	,2585	,2801	,2506	,2765	<,01
AKD	,2944	,2890	,2965	,2960	,2893	>,05
DOA	,3478	,3387	,2850-	,3403	,2993	>,05
GDA	,3587	,3026	,3139	,2908	,3216	<,05

2.3.2. Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeylerinin Karar Ağaçları ile Karşılaştırılması

Demografik değişkenlerin cevaplama kalitesi düzeyine göre ölçeklerin karşılaştırılması amacıyla karar ağaçları oluşturulmuştur. Karar ağaçlarının oluşturulmasında genellikle veri madenciliği alanında kullanılan Rapid Miner programından faydalanılmıştır. Her bir ölçek için cevaplama kalitesine ilişkin yüzdeler içeren bulgular Şekil 3, 4, 5, 6 ve 7’de yer alan karar ağaçlarında gösterilmiştir. Şekiller incelendiğinde her ölçek için cevaplama kalitesine ilişkin ilk ayırımın eğitim düzeyine göre gerçekleştiği görülmektedir. Bulgulara göre 4 ve 10 noktalı ölçek dışında kalan tüm ölçeklerde genel olarak lisans ve üstü seviyede eğitim alan bireyler içerisinde cevaplama kalitesi yüksek olanların yüzdesi düşük olanlara göre daha fazladır. 4 ve 10 noktalı ölçeklerde ise diğer ölçeklerle karşılaştırıldığında farklı demografik değişkenlere göre cevaplama kalitesinde düşüş olduğu göze çarpmaktadır. Diğer yandan tüm ölçeklerde, lisans seviyesinin altında eğitim alan cevaplayıcıların cevaplama kalitesine göre yüzdelerinin genel olarak birbirine yakınlığı dikkat çekmektedir. Cevaplayıcıların yaşına göre cevaplama kalitesi düzeyleri incelendiğinde lisans ve üstü seviyede eğitim alan 40 yaş ve üzeri cevaplayıcılar içerisinde cevaplama kalitesi düşük olanlara ait yüzdelerin daha fazla olduğu görülmektedir. Benzer durum lisans seviyesi altında eğitim alan 40 yaş ve üzeri cevaplayıcılar için de geçerlidir. Ayrıca lisans seviyesinin altında eğitim almış 40 yaş ve üzeri kadınlar ve erkekler karşılaştırıldığında kadınlar içerisinde cevaplama kalitesi düşük olanların yüzdelerinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Şekil 3'te 4 noktalı ölçeğe ait demografik değişkenlerin cevaplama kalitesi düzeyi yüzdelerine ilişkin karar ağacı yer almaktadır. İlk ayırım eğitim düzeyine, ikinci ayırım ise coğrafi bölgelere göre oluşmuştur. Lisans ve üstü seviyede eğitim alan bireyler incelendiğinde Marmara, Ege ve İç Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcıların %61'inin cevaplama kalitesinin yüksek olduğu görülmektedir. Karadeniz ve Akdeniz bölgelerinde ise yaşa ve cinsiyete göre bir ayırım ortaya çıkmaktadır. İlgili yüzdeler göre cevaplama kalitesinde en düşük grup 40 yaş ve üzeri kadınlardır. Bu grupta cevaplama kalitesi oranları %50'ye %50'dir. Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde de yaşa ve cinsiyete göre bir ayırım söz konusudur. Buna göre özellikle, cevaplama kalitesi yüksek olan 40 yaş altı erkeklerin oranı %36'yı geçmemektedir. Lisans seviyesinin altında eğitim almış cevaplayıcılarda ilk ayırım bölgelere göre oluşmuştur. Bulgulara göre Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde cevaplama kalitesi düşük olanların oranı %59'dur. Karadeniz ve Akdeniz bölgelerinde ise 40 yaş ve üzeri bireylerde cevaplama kalitesi düşüşünün diğer yaş gruplarından fazla olduğu görülmektedir (%60 düşük cevaplama kalitesi). Marmara, Ege ve İç Anadolu bölgelerinde cevaplama kalitesi düşük ve yüksek olanların yüzdeleri birbirine yakınken, cevaplama kalitesi en düşük grup 40 yaş ve üzeri erkeklerdir.

Şekil 4'te 5 noktalı ölçeğe ait demografik değişkenlerin cevaplama kalitesi düzeyi yüzdelerine ilişkin karar ağacı yer almaktadır. İlk ayırım eğitim düzeyine göre oluşurken ikinci ayırım lisans ve üstü seviyede eğitim alanlarda bölgelere göre, lisans seviyesinin altında eğitim almış olanlarda ise yaş gruplarına göre oluşmuştur. Lisans ve üstü seviyede eğitim alan bireyler incelendiğinde Marmara, Ege ve İç Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcıların %74'ünün, Karadeniz ve Akdeniz bölgelerinde ise %82'sinin cevaplama kalitesinin yüksek olduğu görülmektedir. Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde ise cevaplama kalitesi diğer bölgelere göre düşmekte, özellikle 40 yaş ve üzeri bireylerde cevaplama kalitesi düşük olanların oranı %56'ya ulaşmaktadır. Lisans seviyesinin altında eğitim almış 30 yaş altı bireylerde cevaplama kalitesi yüksek olanların oranı %63'tür. Aynı eğitim seviyesinde diğer yaş gruplarında ise genel olarak cevaplama kalitesi düşüş göstermektedir. Bu yaş grupları incelendiğinde cevaplama kalitesi en düşük olan grubun 40 yaş ve üstü gruba dahil olduğu görülmektedir.



Şekil 3. 4 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelere İlişkin Karar Ağacı (D=Düşük, Y=Yüksek)

KURAL 1 (4 Noktalı Ölçek)

KURAL 1.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.2. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.3. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.4. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.5. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.6. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.7. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Yaş 39'dan Büyük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.8. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2 (4 Noktalı Ölçek)

KURAL 2.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.2. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.3. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise ve Yaş 39'dan Büyük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.4. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.5. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.6. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Yaş 39'dan Büyük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.7. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

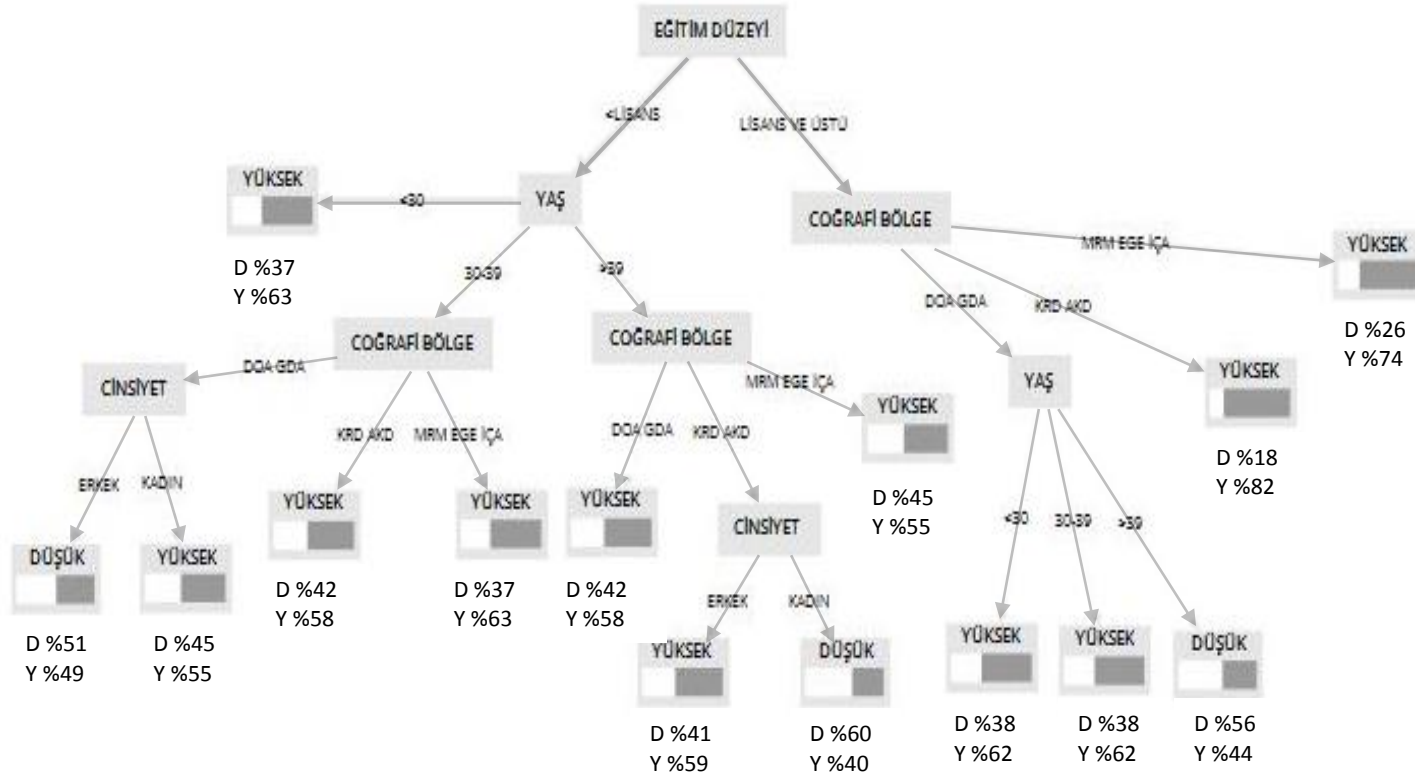
KURAL 2.8. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.9. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.10. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.11. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.





Şekil 4. 5 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelere İlişkin Karar Ağacı (D=Düşük, Y=Yüksek)

KURAL 1 (5 Noktalı Ölçek)

KURAL 1.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.2. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi=DÜŞÜK.

KURAL 1.3. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.4. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.5. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.6. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.7. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.8. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.9. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2 (5 Noktalı Ölçek)

KURAL 2.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.2. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.3. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 39'dan Büyük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.4. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

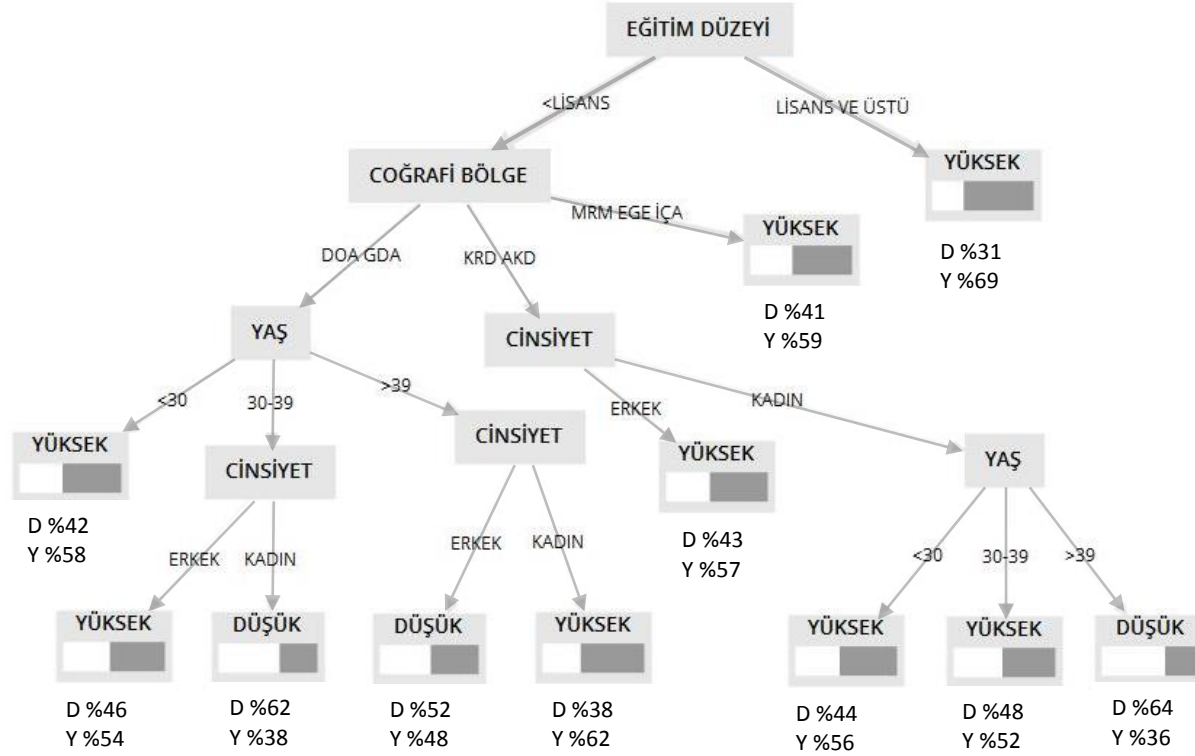
KURAL 2.5. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi=YÜKSEK.

6 noktalı ölçeğe ait demografik değişkenlerin cevaplama kalitesi düzeyi yüzdelere ilişkin karar ağacı Şekil 5'te yer almaktadır. İlk ayırım eğitim düzeyine göre oluşurken lisans ve üstü seviyede ikinci ayırım ortaya çıkmamış, lisans seviyesinin altında eğitim almış cevaplayıcılarda ise ikinci ayırım coğrafi bölgelere göre oluşmuştur.

Bu sonuçlara göre 6 noktalı ölçekte lisans ve üstü seviyede eğitim alan bireylerin %69'unun cevaplama kalitesi yüksektir. Lisans seviyesinin altında eğitim almış cevaplayıcılarda Marmara, Ege ve İç Anadolu bölgelerinde cevaplama kalitesi yüksek olanların oranı %59'dur. Diğer bölgelerde ise yaşa ve cinsiyete göre bir ayırım ortaya çıkmaktadır. Karadeniz ve Akdeniz bölgelerinde cevaplama kalitesi oranı en düşük grubun 40 yaş ve üzeri kadınlar (%64), Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde cevaplama kalitesi oranı en düşük grubun 30-39 yaş grubundaki kadınlar (%62) olduğu görülmektedir.

Şekil 6'da 7 noktalı ölçeğe ait demografik değişkenlerin cevaplama kalitesi düzeyi yüzdelere ilişkin karar ağacı yer almaktadır. İlk ayırım eğitim düzeyine ikinci ayırım ise yaş gruplarına göre oluşmuştur.

Şekil 6'da Lisans ve lisansüstü seviyede eğitim alan bireyler incelendiğinde 30 yaşın altındaki cevaplayıcıların %70'inin, 30-39 yaş aralığındaki cevaplayıcıların %75'inin cevaplama kalitesinin yüksek olduğu görülmektedir. Ancak bu eğitim düzeyinde 40 yaş ve üzeri cevaplayıcılarda diğer yaş gruplarına göre cevaplama kalitesi düşmektedir. Lisans seviyesinin altında eğitim almış cevaplayıcıların cevaplama kalitesi yüzdeleri incelendiğinde ise lisans ve üstü seviyede eğitim alanlara göre genel olarak cevaplama kalitesinin düştüğü anlaşılmaktadır. Yaş gruplarına göre lisans seviyesinin altında eğitim almış cevaplayıcılar içerisinde düşük cevaplama kalitesi yüzdesi en fazla olan grup 40 yaş ve üzeri olanlardır.



Şekil 5. 6 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelerine İlişkin Karar Ağacı (D=Düşük, Y=Yüksek)

KURAL 1 (6 Noktalı Ölçek)

KURAL 1.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.2. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.3. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.4. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.5. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.6. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.7. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

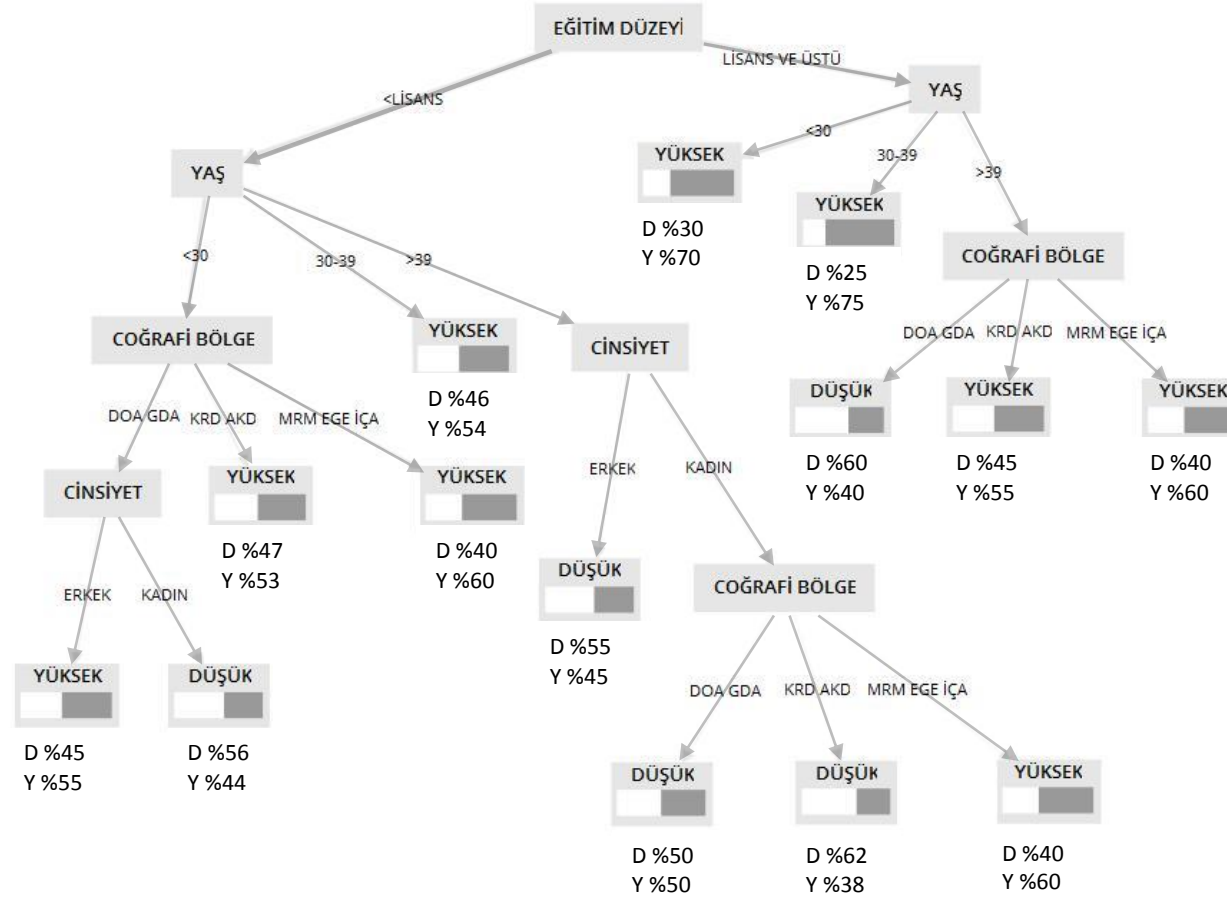
KURAL 1.8. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.9. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Yaş 39'dan Büyük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.10. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2 (6 Noktalı Ölçek)

KURAL 2.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.



Şekil 6. 7 Noktalı Ölçeğe Ait Demografik Değişkenlerin Cevaplama Kalitesi Düzeyi Yüzdelerine İlişkin Karar Ağacı (D=Düşük, Y=Yüksek)

KURAL 1 (7 Noktalı Ölçek)

KURAL 1.1. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30'dan Küçük ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.2. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30'dan Küçük ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.3. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30'dan Küçük ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.4. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30'dan Küçük ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.5. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.6. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.7. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.8. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.9. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2 (7 Noktalı Ölçek)

KURAL 2.1. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.2. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi=YÜKSEK.

KURAL 2.3. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.4. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.5. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

10 noktalı ölçeğe ait demografik değişkenlerin cevaplama kalitesi düzeyi yüzdelere ilişkin karar ağacı Şekil 7’de yer almaktadır. İlk ayırım eğitim düzeyine göre oluşurken, ikinci ayırım yaş değişkenine göre oluşmuştur.

10 noktalı ölçeğe ait sonuçlara göre, lisans ve lisansüstü seviyede eğitim alan bireyler incelendiğinde 30 yaşın altındaki cevaplayıcıların %68’inin cevaplama kalitesi yüksektir. Diğer yaş gruplarında ise çeşitli değişkenlere göre cevaplama kalitesinde düşüşler göze çarpmaktadır. Örneğin, 30-39 yaş grubunda Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki erkeklerin %52’sinin, 40 yaş ve üzeri grupta Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu, Karadeniz ve Akdeniz bölgelerindeki kadınların %50’sinin cevaplama kalitesi düşüktür.

Lisans seviyesinin altında eğitim almış cevaplayıcılarda ise 30 yaş altı ve 30-39 yaş gruplarındaki cevaplayıcıların %59’unun cevaplama kalitesi yüksektir. Ancak bu eğitim düzeyinde 40 yaş ve üzeri cevaplayıcıların oranları çeşitli değişkenlere göre farklılaşmaktadır. Bu yaş grubunda Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki erkeklerin %56’sının, Karadeniz ve Akdeniz bölgelerindeki cevaplayıcıların %51’nin ve Marmara, Ege ve İç Anadolu bölgelerindeki kadınların %51’nin cevaplama kalitesi düşüktür.

KURAL 1 (10 Noktalı Ölçek)

KURAL 1.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.2. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.3. **EĞER** Eğitim Düzeyi=Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.4. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.5. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 1.6. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 1.7. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans Seviyesinin Altında ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi=DÜŞÜK.

KURAL 2 (10 Noktalı Ölçek)

KURAL 2.1. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 30'dan Küçük ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.2. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.3. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise ve Cinsiyet Kadın ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.4. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.5. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 30-39 Aralığında ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

KURAL 2.6. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Erkek ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi=YÜKSEK.

KURAL 2.7. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Coğrafi Bölge Doğu Anadolu veya Güneydoğu Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.8. **EĞER** Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Coğrafi Bölge Karadeniz veya Akdeniz ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi DÜŞÜK.

KURAL 2.9. EĞER Eğitim Düzeyi Lisans ve Üstü Seviyede ise ve Yaş 39'dan Büyük ise ve Cinsiyet Kadın ise ve Coğrafi Bölge Marmara, Ege veya İç Anadolu ise Cevaplama Kalitesi Düzeyi YÜKSEK.

2.3.3. Nokta Sayısına Göre Ölçeklerin Güvenirlik Analizi ve Modeller Aracılığıyla Karşılaştırılması

Ölçeklerin nokta sayısına göre karşılaştırılması güvenirlik analizine ve modellere ilişkin sonuçlar dahilinde gerçekleştirilmiştir. Ölçek nokta sayısına göre örneklemelerin kendi arasında homojenliği tüm anket formlarında yer alan ve aynı ölçek nokta sayısına (5 noktalı ölçek) sahip Yaşam Memnuniyeti Ölçeğinden elde edilen sonuçlarla test edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre örneklemeler arasında varyansa dair homojenlik bulunmaktadır (Levene istatistiği=1,874; p=0,112).

2.3.3.1. Güvenirlik

Araştırmanın amacına uygun olarak, kullanılan ölçeğe ilişkin güvenirlik analizleri ölçek nokta sayısına göre ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Güvenirlik analizlerine ilişkin bulgular Tablo 50 ve Tablo 51'de gösterilmiştir. Tüm örneklemin dahil olduğu, ölçek nokta sayısına göre Cronbach's Alpha (α) değerleri incelendiğinde ölçek nokta sayısı arttıkça iç tutarlılık katsayısında bir artışın olduğu ancak değerlerin birbirinden uzak olmadığı görülmektedir (Tablo 50).

Tablo 50. Ölçek Nokta Sayısına Göre Güvenirlik Analizi Sonuçları

	1-4	1-5	1-6	1-7	1-10
Cronbach's Alpha	,843	,855	,858	,862	,871

Cevaplayıcıları lisans seviyesinin altında ve üstünde olmak üzere iki gruba ayırarak gerçekleştirilen güvenirlik analizi sonuçları ise Tablo 51'de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre her iki grubun da en yüksek Cronbach's Alpha (α) değeri 10 noktalı ölçeğe aittir. Ayrıca eğitim seviyesi daha yüksek olanların her bir ölçek formunda daha yüksek güvenirlik katsayısına sahip olduğu görülmektedir. Değerler

birbirinden uzak olmasa da ölçek nokta sayısı arttıkça genel olarak bir artış bulunmaktadır.

Tablo 51. Eğitim Durumu - Ölçek Nokta Sayısına Göre Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Eğitim Düzeyi		1-4	1-5	1-6	1-7	1-10
Cronbach's Alpha	Lisans seviyesinin altında	,835	,846	,855	,853	,867
	Lisans ve daha üstü seviyede	,855	,873	,866	,874	,880

2.3.3.2. Modellere Ait Yol Katsayılarının Karşılaştırılması

Nokta sayısına göre ölçeklerde yer alan yol katsayılarının karşılaştırılması amacıyla her bir ölçek için parçalı en küçük kareler yöntemi ile modeller test edilmiştir. Test edilen modellerin güvenilirlik ve geçerliliğine ilişkin değerler Tablo 50'de yer almaktadır.

Tablo 52'de yer alan değerler incelendiğinde her bir ölçekte yer alan boyutların birleşik güvenilirlik katsayıları 0,80 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Açıklanan ortalama varyanslar incelendiğinde ise tüm ölçekler ve tüm boyutlar içerisinde en düşük değer 0,635'tir. Fornell ve Larcker (1981)'e göre ayırt edici geçerlik için açıklanan ortalama varyans 0,50'den yüksek olmalıdır. Buna göre tüm modellerin ayırt edici geçerliği sağladığı varsayılmıştır.

Nokta sayısına göre her bir ölçek için test edilen modellere ait yol katsayıları Tablo 53'te sunulmuştur. Yol katsayıları incelendiğinde değerlerin tamamına yakının aynı yönde, istatistiksel olarak anlamlılıklarının her bir yol için benzer olduğu görülmektedir. Tüm yol katsayıları ele alındığında yol katsayılarında sistematik bir artış ya da düşüş olduğu söylenemez. Ayrıca ölçeklerden hiçbiri tüm yol katsayılarında en yüksek ya da en düşük değere sahip değildir.

Tablo 52. Modellerin Güvenirlik ve Geçerliği

Ölçek Nokta Sayısı	Birleşik Güvenirlik Katsayısı	Açıklanan Ortalama Varyans	Ayrıdedici Geçerlilik						
				MBEK	ALGK	ALGD	GMM	MŞİK	MSAD
4	0,839	0,635	MBEK	0,797					
	0,858	0,669	ALGK	0,354	0,818				
	0,829	0,711	ALGD	0,212	0,565	0,843			
	0,878	0,705	GMM	0,271	0,726	0,577	0,840		
	1,000	1,000	MŞİK	-0,042	-0,230	-0,147	-0,255	1,000	
	0,867	0,765	MSAD	0,234	0,512	0,429	0,547	-0,165	0,875
5	0,841	0,638	MBEK	0,798					
	0,864	0,679	ALGK	0,328	0,824				
	0,852	0,743	ALGD	0,160	0,531	0,862			
	0,890	0,730	GMM	0,243	0,749	0,581	0,854		
	1,000	1,000	MŞİK	-0,006	-0,263	-0,156	-0,302	1,000	
	0,884	0,793	MSAD	0,217	0,548	0,431	0,585	-0,213	,890
6	0,864	0,680	MBEK	0,825					
	0,875	0,701	ALGK	0,420	0,837				
	0,845	0,734	ALGD	0,196	0,565	0,857			
	0,893	0,735	GMM	0,296	0,755	0,614	0,857		
	1,000	1,000	MŞİK	-0,081	-0,260	-0,184	-0,282	1,000	
	0,873	0,775	MSAD	0,223	0,549	0,443	0,593	-0,160	0,880
7	0,860	0,673	MBEK	0,820					
	0,886	0,721	ALGK	0,390	0,849				
	0,850	0,741	ALGD	0,208	0,560	0,861			
	0,894	0,738	GMM	0,287	0,744	0,609	0,859		
	1,000	1,000	MŞİK	-0,071	-0,285	-0,160	-0,301	1,000	
	0,896	0,811	MSAD	0,223	0,555	0,446	0,594	-0,198	0,901
10	0,874	0,699	MBEK	0,836					
	0,893	0,736	ALGK	0,450	0,858				
	0,850	0,741	ALGD	0,270	0,622	0,861			
	0,905	0,760	GMM	0,322	0,773	0,630	0,872		
	1,000	1,000	MŞİK	-0,060	-0,229	-0,192	-0,314	1,000	
	0,894	0,808	MSAD	0,250	0,551	0,442	0,600	-0,187	0,899

Tablo 53. Modellerde Yer Alan Yol Katsayıları

	Ölçek Nokta Sayısı				
	4	5	6	7	10
MBEK→ALGK	0,354 ***	0,328 ***	0,420 ***	0,390 ***	0,450 ***
MBEK→ALGD	0,014	-0,016	-0,050*	-0,012	-0,012
MBEK→GMM	0,012	0,001	-0,011	0,000	-0,030*
ALGK→ALGD	0,560 ***	0,537 ***	0,586 ***	0,565 ***	0,627 ***
ALGK→GMM	0,583 ***	0,614 ***	0,605 ***	0,587 ***	0,637 ***
ALGD→GMM	0,245 ***	0,254 ***	0,274 ***	0,280 ***	0,242***
GMM→MŞİK	-0,255 ***	-0,302 ***	-0,282 ***	-0,301 ***	-0,314 ***
GMM→MSAD	0,541 ***	0,572 ***	0,596 ***	0,587 ***	0,601 ***
MŞİK→MSAD	-0,027	-0,040	0,008	-0,022	0,001

(*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001).

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma ile anket formunda kullanılacak ölçek nokta sayısı seçimi ve bulguların yorumlanmasında pazarlama araştırmacılarına yol gösterici olacak Türkiye'nin cevaplama eğilimi profiline çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırma soruları Türkiye'nin demografik (eğitim, yaş, cinsiyet) ve coğrafi (bölgeler) yapısına göre cevaplama eğilimini ortaya koymak ve bu yapılara uygun ölçek nokta sayısını tespit etmeye ilişkindir. Bu doğrultuda ölçek nokta sayısına göre farklı ölçeklerle cevaplama tarzları araştırılmış ve nokta sayısına göre ölçekler karşılaştırılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen ilk sonuç, cevaplama tarzlarının ölçek nokta sayısına göre farklılık gösterdiğidir. Buradaki en belirgin husus ekstrem cevaplama ilişkindir. Türkiye genelindeki verilere göre ölçek nokta sayısı arttıkça ECT sistematik olarak düşüş göstermektedir. Ekstrem cevaplama 6 ve 7 noktalı ölçek arasında bir farklılık bulunmamakta, diğer tüm karşılaştırmalarda ise ölçekler arasında farklılık bulunmaktadır. Clarke III (2000: 146) araştırması sonucunda 3 ile 5 noktalı ölçek karşılaştırıldığında 5 noktalı ölçekte ECT'nin önemli ölçüde azaldığını vurgulamıştır. Araştırmalarında nokta sayısı 3, 4 ve 5 olan ölçekleri karşılaştıran Bardakcı vd.'nin (2010) bulguları da nokta sayısı arttıkça ECT'nin azaldığını ortaya koymaktadır. Bu araştırmada elde edilen sonuç Clarke III (2000) ve Bardakcı vd.'nin (2010) bulgularını destekler niteliktedir. Bu düşüşün nedeninin cevap alternatifi olarak sunulan ara değer sayısındaki artış olması muhtemeldir. Çünkü ara değer sayısındaki artışın orta noktanın kullanılmasında da benzer farklılığı ortaya çıkardığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma bulgularına göre 5 ve 7 noktalı ölçekler karşılaştırıldığında, 5 noktalı ölçeğe verilen cevaplarda 7 noktalı ölçeğe göre orta nokta daha fazla işaretlenmektedir.

Coğrafi bölgelerin cevaplama tarzlarına ilişkin sonuçlar ise iki başlık altında incelenebilir. Bunlardan ilki cevaplama tarzlarına göre bölgelerin karşılaştırılmasına ilişkin sonuçlar, ikincisi ise her bir bölgenin kendi içinde ölçek nokta sayısına göre cevaplama tarzlarına ilişkin sonuçları kapsamaktadır.

Coğrafi bölgelerin cevaplama tarzları karşılaştırılarak incelendiğinde elde edilen sonuçlara göre ONCT dışında tüm cevaplama tarzlarında bölgeler birbirinden farklılık

göstermektedir. İlk fark ekstrem noktaların kullanımına ilişkindir. Karadeniz ve Marmara bölgelerinde yer alan cevaplayıcılar olumlu yöndeki uç noktaları (EKCT), Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcılar olumsuz yöndeki uç noktaları (EKOCT) daha fazla işaretlemektedir. Katılımcılık ve katılımcı olmama ayrı ayrı ele alındığında (KCT ve KOCT) ise katılımcı bölgeler sıralamasında Marmara ve Ege bölgelerinin ilk iki sırada yer aldığı, katılımcı olmayan bölgeler sıralamasında ise Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu bölgelerinin ilk iki sırada yer aldığı görülmektedir. Sonuçlar eğitim düzeyi aynı olan bireyler için de benzerlik göstermektedir. Bu sonuçlara göre, Marmara ve Ege bölgelerindeki cevaplayıcıların cevaplama eğilimlerinin daha olumlu cevaplar verme yönünde, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcıların cevaplama eğilimlerinin daha olumsuz cevaplar verme yönünde olduğu söylenebilir. Literatürde hem farklı ülke karşılaştırmalarında (Zax and Takahashi, 1967, Chen vd., 1995; Van Herk vd., 2004; Stening ve Everett, 1984) hem de aynı ülkedeki farklı kültürlerin karşılaştırılmalarında (Hui ve Triandis, 1989; Marin vd., 1992; Javeline, 1999; Clarke III., 2000; Davis vd., 2011) cevaplama tarzında kültürler arasında farklılıklar bulunduğu ilişkin sonuçlara ulaşılmıştır. Literatürde yer alan bulgular ışığında bu çalışmada ortaya çıkan bölgeler arasındaki cevaplama tarzı farklılığına kültürel farklılıkların etki ettiği düşünülebilir.

Her bir bölgenin kendi içinde ölçek nokta sayısına göre cevaplama tarzlarına ilişkin sonuçlar Türkiye genelindeki ölçek nokta sayısı ve cevaplama tarzı sonuçlarıyla kısmen farklılık göstermektedir. Özellikle, Türkiye genelinde ölçek nokta sayısı arttıkça ECT düşüş gösterirken, bölgeler tek başlarına ele alınıp incelendiğinde bu eğilimin bölgelere göre farklılaşabildiği sonucuna ulaşılmıştır. Örnek olarak, Marmara Bölgesi'nde ölçek nokta sayısı arttıkça ECT'deki sistematik düşüş 6 noktalı ölçekle beraber sonlanmakta, 7 ve 10 noktalı ölçekte artış göstermektedir. Bununla beraber 6, 7, 10 noktalı ölçekler ECT açısından 5 noktalı ölçekten istatistiksel olarak bir farklılık ortaya koymamaktadır. Ege Bölgesi'ne ait ECT ise ölçek nokta sayısı arttıkça sistematik olarak düşüş gösterirken 6, 7 ve 10 noktalı ölçekler arasında istatistiksel olarak farklılık bulunmamaktadır. Karadeniz Bölgesi de ECT açısından ölçek nokta sayısı arttıkça sistematik olarak düşüş gösterirken, 4 noktalı ölçeğin yüksek ekstrem cevaplama oranıyla diğer ölçeklerden ayrıldığı diğer ölçeklerin ise kendi aralarında bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. İç Anadolu ve Doğu Anadolu bölgelerinde ECT genel olarak ölçek nokta sayısı arttıkça düşüş göstermekle beraber, 7 ve 10 noktalı ölçek

arasında bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde ise ECT ölçek nokta sayısı arttıkça sistematik olarak düşüş gösterirken, 4 noktalı ölçek en yüksek oranıyla 10 noktalı ölçek ise en düşük oranıyla diğer tüm ölçeklerden farklılık göstermektedir. Bu sonuçlara göre, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin ECT'sinin diğer bölgelerden çok daha belirgin bir şekilde ölçek nokta sayısına duyarlı olduğu söylenebilir.

Sonuç 1: Türkiye genelinde, ölçek nokta sayısı arttıkça ECT sistematik olarak düşüş göstermektedir. ECT açısından 6 ve 7 noktalı ölçekler kendi aralarında bir farklılık ortaya koymazken diğer tüm karşılaştırmalarda anlamlı farklılık ortaya çıkmaktadır. Ancak bu eğilim coğrafi bölgeler özelinde farklılaşmaktadır.

Sonuç 2: ONCT dışında tüm cevaplama tarzlarında coğrafi bölgeler birbirinden farklılık göstermektedir.

Sonuç 3: Katılımcı bölgeler sıralamasında Marmara ve Ege bölgeleri ilk iki sırada, katılımcı olmayan bölgeler sıralamasında ise Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu bölgeleri ilk iki sırada yer almaktadır.

Sonuç 4: Karadeniz ve Marmara bölgelerinde yer alan cevaplayıcılar olumlu yöndeki uç noktaları, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki cevaplayıcılar olumsuz yöndeki uç noktaları daha fazla işaretlemektedirler.

Bu çalışmada incelenen değişkenlerden birisi de yaşam memnuniyetidir. Yaşam memnuniyetine göre cevaplama tarzı puanları incelendiğinde yaşam memnuniyeti düşük düzeyde olanların hem olumsuz yöndeki uç noktayı daha fazla işaretlediği (EKOCT) hem de orta noktanın solunda kalan katılımcı olmayan ifadelerle daha fazla yöneldiği (KOCT) ve toplamda daha az katılımcı oldukları (NKCT) sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, bölgelerin cevaplama tarzlarıyla karşılaştırıldığında, bölgeler arasındaki cevaplama tarzı farklılığına yaşam memnuniyetinin de etkisini ortaya koymaktadır. Yaşam memnuniyeti düzeylerine göre cevaplama tarzları puanlarındaki farklılık bölgeler arasındaki farklılıktan çok daha belirgindir. Bu nedenle yaşam memnuniyetinin cevaplama tarzına bölgeler ya da kültürel farklılıktan daha fazla yön verdiği söylenebilir.

Sonuç 5: Yaşam memnuniyeti daha düşük düzeyde olanlar hem olumsuz yöndeki ekstrem noktaya (EKOCT) hem de orta noktanın solunda kalan katılımcı olmayan ifadelerle (KOCT) daha fazla yönelmektedirler.

Cevaplama tarzları araştırılan değişkenlerden birisi de cinsiyettir. Elde edilen sonuçlar erkeklerin kadınlardan daha fazla ekstrem cevaplar verdiğini, erkekler daha fazla uç noktaları işaretlerken kadınların ara değerleri daha fazla işaretlediklerini göstermektedir. Nokta sayısına göre her bir ölçek formu için ayrı ayrı cinsiyete göre cevaplama tarzı puanları incelendiğinde ise 4, 5 ve 6 noktalı ölçeklerde erkekler kadınlardan daha fazla ekstrem noktaları işaretlerken 7 ve 10 noktalı ölçekte bu farklılığın ortadan kalktığı sonucuna ulaşılmıştır. Ölçek nokta sayısı arttıkça ara değer sayısındaki artışın cinsiyetler arasındaki farkın ortadan kalkmasına etki ettiği düşünülebilir. Literatürde erkek ve kadın arasında ECT açısından bir farklılık olmadığına ilişkin sonuçlar ağırlıktadır (Light vd., 1965; Bachman ve O'Malley, 1984; Marin vd., 1992; Clarke III.,2000). Farklı bir sonuca ulaşan Crandall (1973) ise kadınların erkeklerden daha fazla pozitif yönlü uç noktayı işaretlediklerini, negatif yönlü uç noktayı işaretlemede ise erkek ve kadınlar arasında bir farklılık olmadığını ortaya koymuştur. ECT bağlamında bu araştırmanın cinsiyete ilişkin sonuçları, 7 ve 10 noktalı ölçek dışında literatürdeki araştırmalarla farklılık göstermektedir. Cinsiyete ilişkin elde edilen bir diğer sonuç orta noktanın kullanımı ile ilgilidir. 5 noktalı ölçek kullanıldığında kadınlar erkelerden daha fazla orta noktayı işaretlemişlerdir.

Sonuç 6: 4, 5 ve 6 noktalı ölçeklerde erkekler kadınlardan daha fazla ekstrem noktaları işaretlemekte, 7 ve 10 noktalı ölçeklerde bu farklılık ortadan kalkmaktadır.

Yaşa göre cevaplama tarzları incelendiğinde 50 yaş ve üstü bireylerin hem olumlu yönde hem de olumsuz yönde uç noktaları daha fazla işaretledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuç literatürde yer alan çalışmalar ile (Greenleaf, 1992; Meisenberg ve Williams, 2008; Kieruj ve Moors, 2013; Jamieson ve Spotts, 2015) örtüşmektedir. Katılımcılık ile ilgili puanlar incelendiğinde ise 50 yaş ve üstü grubun daha katılımcı olduğu ve özellikle 20 yaşın altındaki bireylerin daha az katılımcı özellik göstererek diğer yaş gruplarından ayrıldığı tespit edilmiştir. Bu sonuç Meisenberg ve Williams (2008) ile Vigil-Colet vd.'nin (2013) araştırma sonuçlarıyla benzerlik

göstermektedir. Orta noktayı işaretleme açısından yaş grupları arasında bir farklılığa rastlanmazken, soruların cevaplanmama oranı yaş arttıkça artmaktadır.

Sonuç 7: 50 yaş ve üstü bireyler hem olumlu yönde hem de olumsuz yönde uç noktaları daha fazla işaretlemektedirler.

Sonuç 8: Diğer yaş grupları ile karşılaştırıldığında 50 yaş ve üstü bireyler daha fazla katılımcı, 20 yaşın altındaki bireyler daha az katılımcı özellik göstermektedirler.

Sonuç 9: Orta noktayı işaretleme oranı açısından yaş grupları arasında bir fark yoktur, soruların cevaplanmama oranı ise yaş arttıkça artmaktadır.

Araştırmada elde edilen bir diğer sonuç, cevaplama tarzlarının tamamının eğitim düzeyine göre farklılık göstermesidir. Eğitim seviyesi düştükçe hem olumlu yönde yer alan uç noktayı işaretleme (EKCT) hem de olumsuz yönde yer alan uç noktayı işaretleme (EKOCT) oranı artmaktadır. Diğer bir ifadeyle, eğitim seviyesi azaldıkça ekstrem cevaplama artış göstermektedir. Ulaşılan bu sonuç Meisenberg ve Williams'in (2008) seksen ülkede gerçekleştirilmiş anket verilerinden elde etmiş olduğu ECT bulgularını destekler niteliktedir. Marin vd. 'nin (1992) araştırmalarında da daha az eğitim seviyesine sahip olanların (12 yıldan az örgün eğitim almış olanlar), daha fazla eğitim almış olanlara göre ekstrem cevaplama eğilimlerinin yüksek olduğu sonucu yer almaktadır. Marin vd. 'nin (1992) ulaştığı bulgular da araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Eğitim düzeyi ve cevaplama tarzına ilişkin diğer bulgular ise eğitim düzeyi arttıkça katılımcılığın arttığını, orta noktanın daha fazla işaretlendiğini ve cevaplanmayan soru madde sayısı oranının düştüğünü ortaya koymaktadır. Elde edilen bu sonuçlar nokta sayısına göre her bir ölçek formu için geçerlilik göstermektedir. Eğitim seviyesi arttıkça katılımcılığın artmakta olduğuna ilişkin bulgular Rammstedt ve Farmer (2013) ve Meisenberg ve Williams'in (2008) araştırma sonuçlarıyla çelişmektedir. Bu araştırmalarda elde edilen sonuç eğitim ve KCT arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu şeklindedir. Ancak Meisenberg ve Williams (2008) KCT'nin az gelişmiş ve yüksek düzeyde yolsuzluk olan ülkelerde daha yaygın olduğunu vurgulamışlardır.

Sonuç 10: Eğitim düzeyi azaldıkça ekstrem cevaplama oranı artmaktadır.

Sonuç 11: Eğitim düzeyi azaldıkça soruların cevaplanmama oranı artmaktadır.

Bu çalışmada araştırılan bir diğer değişken ise cevaplama kalitesidir. Cevaplama kalitesine göre gerçekleştirilen analizlerden elde edilen sonuçlar cevaplama tarzlarına, demografik ve coğrafi faktörlere göre olmak üzere üç başlık altında özetlenebilir.

Cevaplama tarzına ilişkin sonuçlar, cevaplama kalitesi düşük bireylerin ölçeğin uç noktalarını daha fazla işaretleme eğiliminde olduğunu göstermektedir. Diğer bir sonuca göre, cevaplama kalitesi düşük bireyler daha az katılımcı özellik göstermekte ve daha fazla cevapsız soru maddesi bırakmaktadırlar.

Sonuç 12: Cevaplama kalitesi düşük bireyler daha fazla ekstrem cevaplar vermektedirler.

Sonuç 13: Cevaplama kalitesi düşük olanlar katılımcı olmayan noktaları daha fazla işaretlemektedir.

Sonuç 14: Cevaplama kalitesi düşük olanların soru cevaplamama oranı daha fazladır.

Orta noktanın kullanımına ilişkin sonuçlar ise iki farklı yönde ele alınabilir. Bunlardan ilki cevaplama kalitesi yükseldikçe orta noktanın daha fazla kullanıldığıdır. Ancak bir diğer sonuç da cevaplama kalitesi tanımlanamayan grubun çok daha fazla orta noktayı işaretlediğini ortaya koymaktadır. Elde edilen bu iki sonuca göre, orta noktanın bir yandan cevaplama kalitesi yüksek olan bireyler tarafından bir yandan da orta noktayı rastgele işaretleyen ya da bir kaçış noktası olarak kullanan bireyler tarafından tercih edildiği söylenebilir.

Sonuç 15: Orta nokta bir yandan cevaplama kalitesi yüksek olan bireyler tarafından bir yandan da orta noktayı rastgele işaretleyen ya da bir kaçış noktası olarak kullanan bireyler tarafından tercih edilmektedir.

Eğitim d¼zeyi açısından cevaplama kalitesi incelendiğinde ise eğitim d¼zeyi arttıa cevaplama kalitesinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç “eğitim-cevaplama tarzları” ve “cevaplama kalitesi-cevaplama tarzları”na ilişkin sonuçlarla ¼rt¼řmektedir. Araştırılan t¼m ¼leklerde 40 yaş ve ¼zerindeki bireylerde cevaplama kalitesinde d¼ř¼ř g¼r¼lmesi elde edilen bir diğer sonuçtur.

Sonuç 16: Eğitim d¼zeyi arttıa cevaplama kalitesi artmaktadır.

Sonuç 17: T¼m ¼leklerde 40 yaş ve ¼zeri bireylerde cevaplama kalitesi diğer yaş gruplarına g¼re d¼ř¼ř g¼stermektedir.

Cevaplama kalitesi coğrafi b¼lgelere g¼re karşılaştırıldığında b¼lgeler arasında farklılık olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara g¼re cevaplama kalitesi en d¼ř¼k b¼lgeler Doğu Anadolu ve G¼neydođu Anadolu b¼lgeleri olup bu iki b¼lge ¼zellikle Marmara, Ege ve İç Anadolu b¼lgeleriyle farklılık g¼stermektedir. Coğrafi b¼lgelerin ¼lek nokta sayısına g¼re cevaplama kalitesi kendi içerisinde incelendiğinde ise İç Anadolu B¼lgesi ve G¼neydođu Anadolu b¼lgeleri dışında cevaplama kalitesi ¼lek nokta sayısına g¼re farklılık g¼stermemektedir. İç Anadolu B¼lgesi ve G¼neydođu Anadolu b¼lgelerinde ise cevaplama kalitesinin en d¼ř¼k olduğu ¼leđin 4 noktalı ¼lek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç 18: ¼lek nokta sayısındaki değişim İç Anadolu ve G¼neydođu Anadolu b¼lgeleri dışında kalan b¼lgelerde cevaplama kalitesinde bir farklılık yaratmamaktadır. İç Anadolu ve G¼neydođu Anadolu b¼lgelerinde ise 4 noktalı ¼lek en d¼ř¼k cevaplama kalitesi ile diğer ¼leklerden ayrılmaktadır.

Bu araştırmada incelenen diğer hususlar nokta sayısına g¼re ¼leklerin g¼venirlik katsayılarının ve modellerinin karşılaştırılmasıdır. G¼venirliđe ilişkin elde edilen sonuç, ¼lek nokta sayısı arttıa sistematik bir artışın ortaya çıktığı ancak değerlerin birbirinden uzak olmadığıdır. ¼lek nokta sayısı arttıa g¼venirliđin sistematik artışını ortaya koyan bu bulgu, 7 ve 11 noktalı ¼leđi karşılaştıran Alwin (1997) ile 5, 7 ve 11 noktalı ¼lekleri karşılaştıran Doğan vd.’nin (2017) araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Modeller karşılaştırıldığında ise yol katsayılarının neredeyse tamamının aynı y¼nde, istatistiksel olarak anlamlılıklarının her bir yol için

benzer olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yol katsayılarında ölçek nokta sayısına göre sistematik bir artış ya da düşüş yoktur. Ayrıca ölçeklerden hiçbirisi tüm yol katsayılarında en yüksek ya da en düşük değere sahip değildir.

Sonuç 19: Ölçek nokta sayısı arttıkça iç tutarlılık katsayısında (güvenirlik) sistematik bir artış ortaya çıkmakta, ancak değerler arasında büyük bir fark bulunmamaktadır.

Sonuç 20: Ölçek nokta sayısı modeller aracılığıyla karşılaştırıldığında nokta sayısındaki farklılık yol katsayılarında kayda değer bir farklılık ortaya çıkarmamaktadır.

Sonuç olarak, bu araştırma öncelikle cevaplama eğilimine etki eden en önemli unsurların eğitim ve yaşam memnuniyeti olduğunu ortaya koymaktadır. Bu iki unsur arasında yaşam memnuniyeti cevaplama eğilimi üzerinde daha baskın bir rol oynamaktadır. Cevaplama eğilimine ilişkin olarak özellikle Türkiye'nin doğusunda ortaya çıkan farklılığın daha çok yaşam memnuniyetinden kaynaklandığı söylenebilir. Diğer önemli bir sonuç, bu araştırmanın bulguları cevaplama kalitesi düşük olan bireylerin daha fazla ECT'ye sahip olduğunu ve katılımcı olmayan cevaplara daha fazla yöneldiğini göstermektedir. İdeal ölçek nokta sayısına ilişkin bulgular ise literatürdeki sonuçlarla benzer şekilde birçok değişkene göre farklılık göstermektedir. Ortalamalar ve güvenilirlik açısından ölçekler arasında önemli bir fark ortaya çıkmamıştır. Ancak genel olarak ideal bir nokta sayısı belirlenmesi gerekirse, 4 noktalı ölçeğin bulguların önemli bir bölümünde en fazla sorun taşıyan ölçek olması, orta noktanın rastgele işaretleme için ve kaçış noktası olarak kullanılması, ölçek nokta sayısı arttıkça cevaplanmayan soru sayısının artması, 7 ve 10 noktalı ölçekte özellikle 40 yaş ve üstü cevaplayıcılarda cevaplama kalitesinde düşüş ortaya çıkması gibi nedenlerden dolayı bu araştırmadan çıkan sonuç 6 noktalı ölçeğin fikrim yok seçeneği ile birlikte kullanılmasının daha uygun olduğudur. Ancak bu önerinin Türkiye genelindeki tüm demografik ve coğrafi faktörler beraber ele alındığı ve müşteri memnuniyeti ölçeği ile elde edilen verilerle ortaya konulduğu gözden kaçmamalıdır. Örneğin; eğitim durumu, cevaplayıcıların ilgisi ya da ölçek maddelerinin içeriği orta nokta içeren ölçeklerin kullanımının daha iyi ya da daha kötü sonuçlar vermesine sebep olabilir. Bu araştırmada araştırmamıza konu olan değişkenler ağırlıklı olarak müşteri memnuniyeti ölçeği kullanılarak araştırılmış olup

gelecekteki araştırmalarda bu değişkenlerin farklı ölçekler kullanılarak araştırılması literatüre katkı sağlayacaktır.



KAYNAKLAR

- Alwin, D. F. (1992). "Information Transmission in The Survey Interview: Number of Response Categories and the Reliability of Attitude Measurement", *Sociological Methodology*, 22, 83-118.
- Alwin, D. F. (1997). "Feeling Thermometers vs. Seven-point Scales - Which are Better?", *Sociological Methods & Research*, 25(3), 318-340.
- Bachman, J. G., & O'Malley, P. M. (1984). "Yea-Saying, Nay-Saying, and Going to Extremes: Black-White Differences in Response Styles", *Public Opinion Quarterly*, 48(2), 491-509.
- Bardakçı, A. (2009). "Pazarlama Araştırmalarında Kullanılan Tutum Ölçeklerindeki Cevap Alternatifi Sayısına İlişkin Bir Literatür Taraması", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2009(4), 7-20.
- Bardakçı, A., Haşiloğlu, S. B., & Balce, A. O. (2015). "Ölçek Orta Noktası Bitaraf Cevaplar İçin mi Yoksa Bihaber Cevaplar İçin mi Kullanılmaktadır?", *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 8(16), 87-97.
- Bardakçı, A., Koçoğlu, D., & Haşiloğlu, S. B. (2010). "Pazarlama Alanında Yapılan Araştırmalarda Elde Edilen Aritmetik Ortalama Ölçek Orta Noktasına Eşit midir?", *Sosyoekonomi*, 11(11), 97-111.
- Baumgartner, H., & Steenkamp, Jan-Benedict E. M. (2001). "Response Styles in Marketing Research: A Cross-National Investigation", *Journal of Marketing Research*, 38(2), 143-156.
- Bendig, A. W. (1953). "The Reliability of Self-Ratings as a Function of the Amount of Verbal Anchoring and of the Number of Categories", *The Journal of Applied Psychology*, 37(1), 38-41.
- Bentler, P. M., Jackson, D. M., & Messick, S. (1971). "Identification of Content and Style: A Two-Dimensional Interpretation of Acquiescence", *Psychological Bulletin*, 76(3), 186-204.
- Billiet, J. B., & Davidov, E. (2008). "Testing the Stability of an Acquiescence Style Factor behind Two Interrelated Substantive Variables in a Panel Design", *Sociological Methods & Research*, 36(4), 542-562.
- Birkett, N. J. (1986). "Selecting the number of response categories for a Likert-type scale", *In: Proceedings of the American Statistical Association*, 488-492.
- Bolt, D. M., & Newton, J. R. (2011). "Multiscale Measurement of Extreme Response Style", *Educational and Psychological Measurement*, 71(5), 814-833.
- Broen, W. E. Jr., & Wirt, R. D. (1958). "Varieties in Response Sets", *Journal of Consulting Psychology*, 22(3), 237-240.

- Burns, A. C., & Bush, R. F. (2015). *Pazarlama Araştırması*, (çev. ed.: Fatma Demirci Orel), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Chang, L. (1994). "A Psychometric Evaluation of 4-Point And 6-Point Likert-Type Scales In Relation to Reliability and Validity", *Applied Psychological Measurement*, 18(3), 205-215.
- Chen, C., Lee, S-Y., & Stevenson, H. W. (1995). "Response Style and Cross-Cultural Comparisons on Rating Scales among East Asian and North American Students", *American Psychological Society*, 6(3), 170-175.
- Christensen, L. B., Johnson, R. B., & Turner, L. A. (2015). *Araştırma Yöntemleri - Desen ve Analiz*, (çev. ed.: Ahmet Aypay), Anı Yayıncılık, Ankara.
- Chun, K. T., Campbell, J. B., & Yoo, J. H. (1974). "Extreme Response Style In Cross-Cultural Research A Reminder", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 5(4), 465-480.
- Clarke III, I. (2000) "Extreme Response Style in Cross-cultural Research: An Empirical Investigation", *Journal of Social Behavior and Personality*, 15(1), 137-152.
- Couch, A., & Keniston, K. (1960). "Yeasayers and Naysayers: Agreeing Response Set As a Personality Variable", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 60(2), 151-174.
- Cowen, E. L. (1961). "The Social Desirability of Trait Descriptive Terms: Preliminary Norms and Sex Differences", *The Journal of Social Psychology*, 53, 225-233.
- Cox, E. P. III. (1980). "The Optimal Number of Response Alternatives", *Journal of Marketing Research*, 17(4), 407-422.
- Crandall, J. E. (1973). "Sex Differences in Extreme Response Style: Differences in Frequency of Use of Extreme Positive and Negative Ratings", *The Journal of Social Psychology*, 89(2), 281-293.
- Cronbach, L. J. (1942). "Studies of Acquiescence as a Factor in the True-False Test", *Journal of Educational Psychology*, 33(6), 401-415.
- Cronbach, L. J. (1946). "Response Sets and Test Validity", *Educational and Psychological Measurement*, 6, 475-494.
- Culpepper, R. A., & Zimmerman, R. A. (2006). "Culture-Based Extreme Response Bias in Surveys Employing Variable Response Items: An Investigation of Response Tendency among Hispanic-Americans", *Journal of International Business Research*. 5(2), 75-83.
- Dalton, D., & Ortegren, M. (2011). "Gender Differences in Ethics Research: The Importance of Controlling for the Social Desirability Response Bias", *Journal of Business Ethics*, 103(1), 73-93.

- Damarin, F., & Messick, S. (1965). "Response Styles as Personality Variables: A Theoretical Integration of Multivariate Research", *ETS Research Bulletin Series*, 1, i-116.
- Davis, R. E., Resnicow, K., & Couper, M. P. (2011). "Survey Response Styles, Acculturation, and Culture among a Sample of Mexican American Adults", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 42(7), 1219-1236.
- Dawes, J. (2008). "Do Data Characteristics Change According to the Number of Scale Points Used? An Experiment Using 5-point, 7-point and 10-point Scales", *International Journal of Market Research*, 50(1), 61-77.
- De Jong, M. G., Steenkamp J. E. M., Fox, J. P., & Baumgartner, H. (2008). "Using Item Response Theory to Measure Extreme Response Style in Marketing Research: A Global Investigation", *Journal of Marketing Research*, 45(1), 104-115.
- DeVellis, R. F. (2014). *Ölçek Geliştirme – Kuram ve Uygulamalar*, (çev. ed.: Tarık Totan), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Diamantopoulos, A., Reynolds, N. L., & Simintiras, A. C. (2006). "The Impact of Response Styles on the Stability of Cross-National Comparisons", *Journal of Business Research*, 59(8), 925-935.
- Doğan, V., Özkara, B. Y., Yılmaz, C., & Torlak, Ö. (2017). "Katılım Düzeyi Seçenek Sayısının İncelenmesi: Optimal Katılım Düzeyi Seçenek Sayısına İlişkin Bir Çıkarım", *Journal of Business Research Turk*, 9(1), 464-484.
- Edwards, A. L., & Walker, J. N. (1961). "Social Desirability and Agreement Response Set", *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 62(1), 180-183.
- Ellingson, J. E., Sackett, P. R., & Hough, L. M. (1999). "Social Desirability Corrections in Personality Measurement: Issues of Applicant Comparison and Construct Validity", *Journal of Applied Psychology*, 84(2), 155-166.
- Fernandes, M. F. & Randall, D. M. (1992). "The Nature of Social Desirability Response Effects in Ethics Research", *Business Ethics Quarterly*, 2(2), 183-205.
- Fisher, R. J. (1993). "Social Desirability Bias and the Validity of Indirect Questioning", *Journal of Consumer Research*, 20(2), 303-315.
- Ford, Jr. L. H., & Meisels, M. (1965). "Social Desirability and the Semantic Differential", *Educational and Psychological Measurement*, 25(2), 465-475.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings", *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.

- Foster, R. J., & Grigg, A. E. (1963). "Acquiescent Response Set As a Measure of Acquiescence: Further Evidence", *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(1), 304-306.
- Friedman, H. H., & Friedman, L. W. (1986). "On the Danger of Using too few Points in a Rating Scale: A Test of Validity", *Journal of Data Collection*, 26(2), 60-63.
- Friedman, H. H., & Amoo, T. (1999). "Rating the Rating Scales", *The Journal of Marketing Management*, 9(3), 114-123.
- Ganster, D. C., Hennessey, H. W., & Luthans, F. (1983). "Social Desirability Response Effects: Three Alternative Models", *Academy of Management Journal*, 26(2), 321-331.
- Gibbons, J. L., Zellner, J. A., & Rudek, D. J. (1999). "Effects of Language and Meaningfulness on the Use of Extreme Response Style by Spanish-English Bilinguals", *Cross-Cultural Research*, 33(4), 369-381.
- Greenleaf, E. A. (1992). "Measuring Extreme Response Style", *Public Opinion Quarterly*, 56(3), 328-351.
- Hamilton, D. L. (1968). "Personality Attributes Associated with Extreme Response Style", *Psychological Bulletin*, 69(3), 192-203.
- Hawkins, D. I., Albaum, G., & Best, R. (1974). "Stapel Scale or Semantic Differential in Marketing Research?", *Journal of Marketing Research*, 11(3), 318-322.
- Heine, S. J., & Lehman, D. R. (1995). "Social Desirability among Canadian and Japanese Students", *The Journal of Social Psychology*, 135(6), 777-779.
- Holtgraves, T. (2004). "Social Desirability and Self-Reports: Testing Models of Socially Desirable Responding", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(2), 161-172.
- Hughes, G. D. (1969). "Some Confounding Effects of Forced-Choice Scales", *Journal of Marketing Research*, 6(2), 223-226.
- Hui, C. H., & Triandis, H. C. (1985). "The Instability of Response Sets", *Public Opinion Quarterly*, 49(2), 253-260.
- Hui, C. H., & Triandis, H. C. (1989). "Effects of Culture and Response Format on Extreme Response Style", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 20(3), 296-309.
- Jacoby, J., & Matell, M. S. (1971). "Three-Point Scales Are Good Enough", *Journal of Marketing Research*, 8(4), 495-500.
- Jamieson L.F., & Spotts H. (2015) "A Comparison of Extreme Response Style and Bias between Elderly and Nonelderly Respondents", *In: King R. (eds) Proceedings of*

the 1991 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference. Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science. Springer, Cham.

- Javeline, D. (1999). "Response Effects in Polite Cultures: A Test of Acquiescence in Kazakhstan", *The Public Opinion Quarterly*, 63(1), 1-28.
- Johns, R. (2005) "One Size Doesn't Fit All: Selecting Response Scales for Attitude Items", *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, 15(2), 237-264.
- Johnson T., Kulesa, P., Cho, Y. I., & Shavitt, S. (2005). "The Relation between Culture and Response Styles Evidence from 19 Countries", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 36(2), 264-277.
- Joinson, A. (1999). "Social Desirability, Anonymity, and Internet-Based Questionnaires", *Behavior Research Methods, Instruments & Computers*, 31(3), 433-438.
- Jordan, L. A., Marcus, A. C., & Reeder, L. G. (1980). "Response Styles in Telephone and Household Interviewing: A Field Experiment", *Public Opinion Quarterly*, 44(2), 210-222.
- Kieruj, N. D., & Moors, G. (2013). "Response Style Behavior: Question Format Dependent or Personal Style?", *Quality & Quantity*, 47(1), 193-211.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*, Revised Second Edition, New Age International Publishers, New Delhi.
- Kulas, J. T., & Stachowski, A. A. (2009). "Middle Category Endorsement in Odd-Numbered Likert Response Scales: Associated Item Characteristics, Cognitive Demands, and Preferred Meanings", *Journal of Research in Personality*, 43(3), 489-493.
- Lange, F., & Söderlund, M. (2004). Response Formats in Questionnaires: Itemized Rating Scales Versus Continuous Rating Scales, *SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration*, No. 2004:13, 1-16.
- Lehmann, D. R., & Hulbert, J. (1972). "Are Three-Point Scales Always Good Enough?", *Journal of Marketing Research*, 9(4), 444-446.
- Lentz, T. F. (1938). "Acquiescence as a Factor in the Measurement of Personality", *Psychological Bulletin*, 35(9), 659.
- Leung, S-O. (2011). "A Comparison of Psychometric Properties and Normality in 4-, 5-, 6-, and 11-Point Likert Scales", *Journal of Social Service Research*, 37(4), 412-421.
- Light, C. S., Zax, M., & Gardiner, D. H. (1965). "Relationship of Age, Sex, and Intelligence Level to Extreme Response Style", *Journal of Personality and Social Psychology*, 2(6), 907-909.

- Littrell, R. (1971). "Effects of Extreme Response Style and Stimulus Word Attributes on Free Association", *ERIC*, 1-14.
- Malhotra, N. K., & Birks, D. F. (2007). *Marketing Research: An Applied Approach*, Third European ed., Harlow: Prentice Hall.
- Marin, G., Gamba, R. J., & Marín, B. V. (1992). "Extreme Response Style and Acquiescence Among Hispanics: The Role of Acculturation and Education", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 23(4), 498-509.
- Marlowe, D., & Crowne, D. P. (1961). "Social Desirability and Response to Perceived Situational Demands", *Journal of Consulting Psychology*, 25(2), 109-115.
- Martilla, J. A., & Carvey, D. W. (1975). "Four Subtle Sins in Marketing Research", *Journal of Marketing*, 39(1), 8-15.
- McGee, R. K. (1962). "The Relationship between Response Style and Personality Variables. I. The Measurements of Response Acquiescence", *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 64(3), 229-233.
- Meisenberg, G., & Williams, A. (2008). "Are Acquiescent and Extreme Response Styles Related To Low Intelligence and Education?", *Personality and Individual Differences*, 44(7), 1539-1550.
- Merrens, M. R. (1971). "Personality Correlates Of Extreme Response Style: A Function of Method of Assessment", *The Journal of Social Psychology*, 85(2), 313-314.
- Nadler, J. T., Weston, R., & Voyles, E. C. (2015). "Stuck in the Middle: The Use and Interpretation of Mid-Points in Items on Questionnaires", *The Journal of General Psychology*, 142(2), 71-89.
- Naemi, B. D., Beal, D. J., & Payne, S. C. (2009). "Personality Predictors of Extreme Response Style", *Journal of Personality*, 77(1), 261-286.
- Norman, R. P. (1969). "Extreme Response Tendency as a Function of Emotional Adjustment and Stimulus Ambiguity", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(4), 406-410.
- O'Neill, H. W. (1967). "Response Style Influence in Public Opinion Surveys", *The Public Opinion Quarterly*, 31(1), 95-102.
- Parsonson, B. S. (1969). "Extreme Response Tendencies on a Semantic Differential", *Psychological Reports*, 24(2), 571-574.
- Paulhus, D. L. (2002). "Socially Desirable Responding: The Evolution of a Construct", In H. I. Braun & D. N. Jackson (Eds.), *The Role of Constructs in Psychological and Educational Measurement* (49-69). Mahwah, NJ: Erlbaum.

- Pavot, W., & Diener, E. (1993). "Review of the Satisfaction With Life Scale", *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172.
- Rammstedt, B., & Farmer, R. F. (2013). "The Impact of Acquiescence on the Evaluation of Personality Structure", *Psychological Assessment*, 25(4), 1137-1145.
- Randall, D. M., & Fernandes, M. F. (1991). "The Social Desirability Response Bias in Ethics Research", *Journal of Business Ethics*, 10(11), 805-817.
- Robinson, J. P., Shaver, P. R., & Wrightsman, L. S. (1991). Criteria for Scale Selection and Evaluation. In J. P. Robinson, P. R. Shaver, & L. S. Wrightsman (Eds.), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes* (1-15). San Diego, CA: Academic Press.
- Rorer, L. G. (1965). "The Great Response-Style Myth", *Psychological Bulletin*, 63(3), 129-156.
- Ross, C. E., & Mirowsky, J. (1984). "Socially-Desirable Response and Acquiescence in a Cross-Cultural Survey of Mental Health", *Journal of Health and Social Behavior*, 25(2), 189-197.
- Rundquist, E. A. (1966). "Item and Response Characteristics in Attitude and Personality Measurement: A Reaction to L. G. Rorer's "The Great Response-Style Myth." *Psychological Bulletin*, 1966, 66(3), 166-177.
- Shulruf, B., Hattie, J., & Dixon, R. (2011). "Intertwinement of Individualist and Collectivist Attributes and Response Sets", *Journal of Social, Evolutionary, and Cultural Psychology*, 5(1), 51-65.
- Stening, B. W., & Everett, J. E. (1984). "Response Styles in A Cross-cultural Managerial Study", *The Journal of Social Psychology*, 122(2), 151-156.
- Stevens, S. S. (1946). "On The Theory of Scales of Measurement", *Science*, 103(No: 2684), 677-680.
- Van Herk, H., Poortinga, Y. H., & Verhallen, T. M. M. (2004). "Response Styles in Rating Scales: Evidence of Method Bias in Data from 6 EU Countries", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35(3), 346-360.
- Van Ijzendoorn, M. H. (1984). "Answers without Questions: A Note on Response Style in Questionnaires", *Perceptual and Motor Skills*, 59(3), 827-831.
- Van Vaerenbergh, Y., & Thomas, T. D. (2013). "Response Styles in Survey Research: A Literature Review of Antecedents, Consequences, and Remedies", *International Journal of Public Opinion Research*, 25(2), 195-217.
- Velez, P., & Ashworth, S. D. (2007). "The Impact of Item Readability on the Endorsement of the Midpoint Response in Surveys", *Survey Research Methods*, 1(2), 69-74.

- Vigil-Colet, A., Morales-Vives, F., & Lorenzo-Seva, U. (2013). "How Social Desirability and Acquiescence Affect the Age-Personality Relationship", *Psicothema*, 25(3), 342-348.
- Weathers, D., Sharma, S., & Niedrich, R. W. (2005). "The Impact of the Number of Scale Points, Dispositional Factors, and the Status Quo Decision Heuristic on Scale Reliability and Response Accuracy", *Journal of Business Research*, 58(11), 1516-1524.
- Wilkinson, A. E. (1970). "Relationship between Measures of Intellectual Functioning and Extreme Response Style", *The Journal of Social Psychology*, 81(2), 271-272.
- Winkler, J. D., Kanouse, D. E., & Ware, Jr. J. E. (1982). "Controlling For Acquiescence Response Set in Scale Development", *Journal of Applied Psychology*, 67(5), 555-561.
- Worthy, M. (1969). "Note on Scoring Midpoint Responses in Extreme Response-Style Scores", *Psychological Reports*, 24(1), 189-190.
- Zax, M., Gardiner, D. H., & Lowy, D. G. (1964). "Extreme Response Tendency as a Function of Emotional Adjustment", *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 69(6), 654-657.
- Zax, M., & Takahashi, S. (1967). "Cultural Influences on Response Style: Comparisons of Japanese and American College Students", *The Journal of Social Psychology*, 71(1), 3-10.
- Zuckerman, M. (1959). "Reversed Scales to Control Acquiescence Response Set in the Parental Attitude Research Instrument", *Child Development*, 30(4), 523-532.



EKLER

Ek-1. 115K155 Numaralı TÜBİTAK Projesi Anket Formu (4 Noktalı Ölçek)

ANKET FORMU- I

Değerli Katılımcı,

TÜBİTAK projesi (115K155) kapsamında hazırlanan bu anket formu, pazarlama araştırmalarının yönetsel açıdan incelenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Sorular kesinlikle bilgi seviyesini ölçmeye yönelik değildir. Dolayısıyla cevapların asla tek bir doğrusu yoktur ve kişiye göre değişmektedir. Lütfen formu doldururken olması gereken cevabı aramak yerine, sizin için en uygun olan cevabı işaretleyiniz. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Vereceğiniz samimi cevaplarınızdan ve araştırmamıza katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Lütfen şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu satın almadan önceki beklentilerinizi göz önüne alarak aşağıdaki soruları yanıtlayınız

1. Cep telefonumu satın almadan önce kalitesinden genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
2. Cep telefonumu satın almadan önce gereksinimlerimin tamamını karşılamasını bekliyordum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
3. Cep telefonumu satın almadan önce markasının güvenilir olduğuna dair genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum

Lütfen aşağıdaki soruları şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu göz önüne alarak yanıtlayınız.

4. Genel olarak değerlendirdiğimde cep telefonumun kaliteli olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
5. Cep telefonum kişisel gereksinimlerimin tamamını karşıladı.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
6. Cep telefonumun markasının güvenilir olduğuna eminim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
7. Cep telefonumun kalitesi ödediğim parayı hak ediyor.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
8. Cep telefonumun fiyatının uygun olduğunu düşünmüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
9. Kullandığım cep telefonumdan genel olarak memnunum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
10. Cep telefonum beklentilerimi karşılamaktadır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
11. Cep telefonum idealimdeki cep telefonuna yakındır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
12. Cep telefonumun performansından çok şikâyetçiyim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
13. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam yine aynı markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
14. Aynı özelliklere sahip başka bir marka cep telefonu daha düşük fiyata satılsa dahi yeni telefon alırken şu an kullandığım markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum
15. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam kullandığım markanın fiyatı aynı özellikteki diğer markalara oranla yüksek ise ucuz olan markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	Tamamen Katlıyorum

◆ Yaş: _____ ◆ Cinsiyet: ()K ()E ◆ Medeni durum: ()Bekâr ()Evli ◆ Öğrenci mi?: ()Evet ()Hayır

◆ Öğrenim durumu (öğrenci ise mevcut durumu):

()Okuryazar ()İlkokul ()Ortaokul ()Lise ()ÖnLisans-2 yıl ()Lisans-4 yıl ()Yük. Lisans ()Doktora

◆ Ailenizin toplam aylık geliri (Yaklaşık olarak yazabilirsiniz): _____

◆ Kullandığınız Cep telefonunun markası nedir? _____

◆ Kullandığınız GSM operatörü hangisidir? ()Turkcell ()Türk Telekom/Avea ()Vodafone ()Diğer_____

ANKETÖR TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR

Ank.Kod.:

Tarih:

Yer:

Uyg. Şekli: ()Masada ()Ayakta ()Bankta

Yorum: (1) (2) (3) ()

(A)

Ek-2. 115K155 Numaralı TÜBİTAK Projesi Anket Formu (5 Noktalı Ölçek)

ANKET FORMU- I

Değerli Katılımcı,

TÜBİTAK projesi (115K155) kapsamında hazırlanan bu anket formu, pazarlama araştırmalarının yöntemsel açıdan incelenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Sorular kesinlikle bilgi seviyesini ölçmeye yönelik değildir. Dolayısıyla cevapların asla tek bir doğrusu yoktur ve kişiye göre değişmektedir. Lütfen formu doldururken olması gereken cevabı aramak yerine, şizın için en uygun olan cevabı işaretleyiniz. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Vereceğiniz samimi cevaplarınızdan ve araştırmamıza katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Lütfen şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu satın almadan önceki beklentilerinizi göz önüne alarak aşağıdaki soruları yanıtlayınız

1. Cep telefonumu satın almadan önce kalitesinden genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
2. Cep telefonumu satın almadan önce gereksinimlerimin tamamını karşılamasını bekliyordum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
3. Cep telefonumu satın almadan önce markasının güvenilir olduğuna dair genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum

Lütfen aşağıdaki soruları şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu göz önüne alarak yanıtlayınız.

4. Genel olarak değerlendirdiğimde cep telefonumun kaliteli olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
5. Cep telefonum kişisel gereksinimlerimin tamamını karşıladı.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
6. Cep telefonumun markasının güvenilir olduğuna eminim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
7. Cep telefonumun kalitesi ödediğim parayı hak ediyor.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
8. Cep telefonumun fiyatının uygun olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
9. Kullandığım cep telefonumdan genel olarak memnunuzum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
10. Cep telefonum beklentilerimi karşılamaktadır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
11. Cep telefonum idealimdeki cep telefonuna yakındır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
12. Cep telefonumun performansından çok şikâyetçiyim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
13. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam yine aynı markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
14. Aynı özelliklere sahip başka bir marka cep telefonu daha düşük fiyata satılsa dahi yeni telefon alırken şu an kullandığım markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum
15. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam kullandığım markanın fiyatı aynı özellikteki diğer markalara oranla yüksek ise ucuz olan markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	Tamamen Katılıyorum

◆ Yaş: _____ ◆ Cinsiyet: ()K ()E ◆ Medeni durum: ()Bekâr ()Evli ◆ Öğrenci mi?: ()Evet ()Hayır

◆ Öğrenim durumu (öğrenci ise mevcut durumu):

()Okuryazar ()İlkokul ()Ortaokul ()Lise ()ÖnLisans-2 yıl ()Lisans-4 yıl ()Yük. Lisans ()Doktora

◆ Ailenizin toplam aylık geliri (Yaklaşık olarak yazabilirsiniz): _____

◆ Kullandığınız Cep telefonunun markası nedir? _____

◆ Kullandığınız GSM operatörü hangisidir? ()Turkcell ()Türk Telekom/Avea ()Vodafone ()Diğer _____

ANKETÖR TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR

Ank.Kod.:

Tarih:

Yer:

Uyg. Şekli: ()Masada ()Ayakta ()Bankta

Yorum: (1) (2) (3) ()

(A)

Ek-3. 115K155 Numaralı TÜBİTAK Projesi Anket Formu (6 Noktalı Ölçek)

ANKET FORMU- I

Değerli Katılımcı,

TÜBİTAK projesi (115K155) kapsamında hazırlanan bu anket formu, pazarlama araştırmalarının yöntemsel açıdan incelenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Sorular **kesinlikle** bilgi seviyesini ölçmeye yönelik değildir. Dolayısıyla cevapların **asla** tek bir doğrusu yoktur ve kişiye göre değişmektedir. Lütfen formu doldururken olması gereken cevabı aramak yerine, **sizin için en uygun olan cevabı** işaretleyiniz. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Vereceğiniz samimi cevaplarınızdan ve araştırmamıza katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Lütfen şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu satın almadan önceki beklentilerinizi göz önüne alarak aşağıdaki soruları yanıtlayınız

1. Cep telefonumu satın almadan önce kalitesinden genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
2. Cep telefonumu satın almadan önce gereksinimlerimin tamamını karşılamasını bekliyordum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
3. Cep telefonumu satın almadan önce markasının güvenilir olduğuna dair genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum

Lütfen aşağıdaki soruları şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu göz önüne alarak yanıtlayınız.

4. Genel olarak değerlendirdiğimde cep telefonunun kaliteli olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
5. Cep telefonum kişisel gereksinimlerimin tamamını karşıladı.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
6. Cep telefonumun markasının güvenilir olduğuna eminim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
7. Cep telefonumun kalitesi ödediğim parayı hak ediyor.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
8. Cep telefonumun fiyatının uygun olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
9. Kullandığım cep telefonumdan genel olarak memnunuzum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
10. Cep telefonum beklentilerimi karşılamaktadır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
11. Cep telefonum idealindeki cep telefonuna yakındır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
12. Cep telefonumun performansından çok şikâyetçiyim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
13. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam yine aynı markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
14. Aynı özelliklere sahip başka bir marka cep telefonu daha düşük fiyata satılsa dahi yeni telefon alırken şu an kullandığım markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum
15. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam kullandığım markanın fiyatı aynı özellikteki diğer markalara oranla yüksek ise ucuz olan markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	Tamamen Katılıyorum

- ◆ Yaş: _____ ◆ Cinsiyet: ()K ()E ◆ Medeni durum: ()Bekâr ()Evli ◆ Öğrenci mi?: ()Evet ()Hayır
 ◆ Öğrenim durumu (öğrenci ise mevcut durumu):
 ()Okuryazar ()İlkokul ()Ortaokul ()Lise ()ÖnLisans-2 yıl ()Lisans-4 yıl ()Yük. Lisans ()Doktora
 ◆ Ailenizin toplam aylık geliri (Yaklaşık olarak yazabilirsiniz): _____
 ◆ Kullandığımız Cep telefonunun markası nedir? _____
 ◆ Kullandığımız GSM operatörü hangisidir? ()Turkcell ()Türk Telekom/Avea ()Vodafone ()Diğer _____

ANKETÖR TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR

Ank.Kod.: _____ Tarih: _____ Yer: _____
 Uyg. Şekli: ()Masada ()Ayakta ()Bankta Yorum: (1) (2) (3) ()

(A)

Ek-4. 115K155 Numaralı TÜBİTAK Projesi Anket Formu (7 Noktalı Ölçek)

ANKET FORMU- I

Değerli Katılımcı,

TÜBİTAK projesi (115K155) kapsamında hazırlanan bu anket formu, pazarlama araştırmalarının yöntemsel açıdan incelenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Sorular **kesinlikle** bilgi seviyesini ölçmeye yönelik değildir. Dolayısıyla cevapların **asla** tek bir doğrusu yoktur ve kişiye göre değişmektedir. Lütfen formu doldururken olması gereken cevabı aramak yerine, **sizin için en uygun olan cevabı** işaretleyiniz. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Vereceğiniz samimi cevaplarınızdan ve araştırmamıza katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Lütfen şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu satın almadan önceki beklentilerinizi göz önüne alarak aşağıdaki soruları yanıtlayınız

1. Cep telefonumu satın almadan önce kalitesinden genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
2. Cep telefonumu satın almadan önce gereksinimlerimin tamamını karşılamasını bekliyordum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
3. Cep telefonumu satın almadan önce markasının güvenilir olduğuna dair genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum

Lütfen aşağıdaki soruları şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu göz önüne alarak yanıtlayınız.

4. Genel olarak değerlendirdiğimde cep telefonumun kaliteli olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
5. Cep telefonum kişisel gereksinimlerimin tamamını karşıladı.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
6. Cep telefonumun markasının güvenilir olduğuna eminim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
7. Cep telefonumun kalitesi ödediğim parayı hak ediyor.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
8. Cep telefonumun fiyatının uygun olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
9. Kullandığım cep telefonumdan genel olarak memnunuzum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
10. Cep telefonum beklentilerimi karşılamaktadır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
11. Cep telefonum idealimdeki cep telefonuma yakındır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
12. Cep telefonumun performansından çok şikâyetçiyim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
13. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam yine aynı markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
14. Aynı özelliklere sahip başka bir marka cep telefonu daha düşük fiyata satılsa dahi yeni telefon alırken şu an kullandığım markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum
15. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam kullandığım markanın fiyatı aynı özellikteki diğer markalara oranla yüksek ise ucuz olan markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	Tamamen Katılıyorum

- ◆ Yaş: _____ ◆ Cinsiyet: ()K ()E ◆ Medeni durum: ()Bekâr ()Evli ◆ Öğrenci mi?: ()Evet ()Hayır
- ◆ Öğrenim durumu (öğrenci ise mevcut durumu):
()Okuryazar ()İlkokul ()Ortaokul ()Lise ()ÖnLisans-2 yıl ()Lisans-4 yıl ()Yük. Lisans ()Doktora
- ◆ Ailenizin toplam aylık geliri (Yaklaşık olarak yazabilirsiniz): _____
- ◆ Kullandığınız Cep telefonunun markası nedir? _____
- ◆ Kullandığınız GSM operatörü hangisidir? ()Turkcell ()Türk Telekom/Avea ()Vodafone ()Diğer _____

ANKETÖR TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR

Ank.Kod.: _____ Tarih: _____ Yer: _____
Uyg. Şekli: ()Masada ()Ayakta ()Bankta Yorum: (1) (2) (3) ()

(A)

Ek-5. 115K155 Numaralı TÜBİTAK Projesi Anket Formu (10 Noktalı Ölçek)

ANKET FORMU- I

Değerli Katılımcı,

TÜBİTAK projesi (115K155) kapsamında hazırlanan bu anket formu, pazarlama araştırmalarının yöntemsel açıdan incelenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Sorular kesinlikle bilgi seviyesini ölçmeye yönelik değildir. Dolayısıyla cevapların asla tek bir doğrusu yoktur ve kişiye göre değişmektedir. Lütfen formu doldururken olması gereken cevabı aramak yerine, sizin için en uygun olan cevabı işaretleyiniz. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Vereceğiniz samimi cevaplarınızdan ve araştırmamıza katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Lütfen şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu satın almadan önceki beklentilerinizi göz önüne alarak aşağıdaki soruları yanıtlayınız

1. Cep telefonumu satın almadan önce kalitesinden genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
2. Cep telefonumu satın almadan önce gereksinimlerimin tamamını karşılamasını bekliyordum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
3. Cep telefonumu satın almadan önce markasının güvenilir olduğuna dair genel beklentim çok yüksekti.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum

Lütfen aşağıdaki soruları şu an kullanmakta olduğunuz Cep Telefonunuzu göz önüne alarak yanıtlayınız.

4. Genel olarak değerlendirdiğimde cep telefonumun kaliteli olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
5. Cep telefonum kişisel gereksinimlerimin tamamını karşıladı.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
6. Cep telefonumun markasının güvenilir olduğuna eminim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
7. Cep telefonumun kalitesi ödediğim parayı hak ediyor.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
8. Cep telefonumun fiyatının uygun olduğunu düşünüyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
9. Kullandığım cep telefonumdan genel olarak memnunuzum.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
10. Cep telefonum beklentilerimi karşılamaktadır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
11. Cep telefonum idealimdeki cep telefonuna yakındır.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
12. Cep telefonumun performansından çok şikâyetçiyim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
13. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam yine aynı markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
14. Aynı özelliklere sahip başka bir marka cep telefonu daha düşük fiyata satılsa dahi yeni telefon alırken şu an kullandığım markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum
15. Eğer yeni bir cep telefonu alırsam kullandığım markanın fiyatı aynı özellikteki diğer markalara oranla yüksek ise ucuz olan markayı tercih ederim.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tamamen Katlıyorum

◆ Yaş: _____ ◆ Cinsiyet: ()K ()E ◆ Medeni durum: ()Bekâr ()Evli ◆ Öğrenci mi?: ()Evet ()Hayır

◆ Öğrenim durumu (öğrenci ise mevcut durumu):

()Okuryazar ()İlkokul ()Ortaokul ()Lise ()ÖnLisans-2 yıl ()Lisans-4 yıl ()Yük. Lisans ()Doktora

◆ Ailenizin toplam aylık geliri (Yaklaşık olarak yazabilirsiniz): _____

◆ Kullandığınız Cep telefonunun markası nedir? _____

◆ Kullandığınız GSM operatörü hangisidir? ()Turkcell ()Türk Telekom/Avea ()Vodafone ()Diğer _____

ÖZGEÇMİŞ

Çetin Kalburan, 2001 yılında Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden mezun olmuştur. 2012 yılında Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Programı'nda yüksek lisans öğrenimine başlayan Kalburan, 2014 yılında yüksek lisansını tamamlamış ve aynı yıl Pamukkale Üniversitesi'nde Genel İşletme alanında doktora öğrenimine başlamıştır. Yazar, pazarlama alanında araştırma yöntemleri konusunda akademik çalışmalar yürütmektedir.

