

**T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İTFAİYE ÇALIŞANLARININ RİSK ALGISI VE
DENETİM ODAĞI İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:
İSTANBUL İTFAİYESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İlhan SEVİNÇ

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme

Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Asım SALDAMLI

EYLÜL – 2016

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İTFAİYE ÇALIŞANLARININ RİSK ALGISI VE
DENETİM ODAĞI İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:
İSTANBUL İTFAİYESİ ÖRNEĞİ

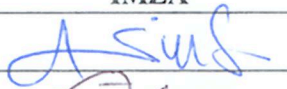
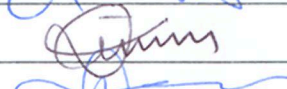

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İlhan SEVİNÇ

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme

Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

“Bu tez 05/09/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Prof. Dr. Asım SALDAMLI	Basarılı	
Prof. Dr. Ünal H. ÖZDEN	Basarılı	
Doç. Dr. Kazım Ozan ÖZER	Basarılı	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

İlhan SEVİNÇ

05.09.2016

ÖNSÖZ

Tezimin hazırlanması aşamasında, ilgi, yardım ve desteğini esirgemeyerek çalışmama değerli katkılarda bulunan, araştırmamın her aşamasında samimiyetini, bilgi ve tecrübelerini paylaşmakta cömert davranan, öncelikle değerli hocam ve danışmanım Prof. Dr. Asım SALDAMLI'ya en içten minnet ve saygılarımı sunarım.

Bugünlere gelmemde çok büyük emek ve fedakârlıkları olan, varlıklarıyla ve sevgileriyle her zaman yanımda olup güven veren, desteklerini bir an olsun eksiltmeyen başta annem, babam olmak üzere, ailemin tüm üyelerine, sevgili çocuklarım Yiğit ve Çınar'a sonsuz teşekkür ve minnetlerimi sunarım.

Eşsiz fikirleriyle her zaman yanımda olan, sonsuz bir anlayış ve büyük bir sabırla bana yol gösteren, hayatın her alanında elimi bir an olsun bırakmayan, sevgili eşim Feray'a destekleri ve varlığı için sonsuz teşekkürler.

İlhan SEVİNÇ

05.09.2016

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZET	vi
SUMMARY	vii
GİRİŞ	1
1. İTFAİYE TEŞKİLATI ve ÇALIŞANLARI	3
1.1. İtfaiyenin Tanımı.....	3
1.2. İtfaiye Teşkilatının Tarihsel Gelişimi	5
1.3. İtfaiye Teşkilatı Görev ve Sorumlulukları	6
1.4. İtfaiyecinin Tanımı.....	8
2. RİSK ALGISI	9
2.1. Risk Kavramı	9
2.2. Algılanan Risk.....	9
2.3. Algılanan Risk Çeşitleri	12
2.3.1. Fiziksel Risk.....	14
2.3.2. Sosyal Risk.....	14
2.3.3. Finansal Risk.....	14
2.3.4. Psikolojik Risk	15
2.3.5. Zaman Riski	15
2.3.6. Performans Riski.....	16
2.3.7. Algılanan Kaynak Riski.....	16
2.3.8. Algılanan Güvenlik Riski.....	16
2.4. Algılanan Riski Oluşturan Faktörler	17
2.5. Algılanan Riski Etkileyen Faktörler.....	18
2.6. Algılanan Riskin Ölçülmesi	20
2.7. Risk Azaltma Teknikleri	20
3. DENETİM ODAĞI	23
3.1. Denetim Odağı	23
3.1.1. Julian Rotter'in Sosyal Öğrenme Kuramı	23
3.1.1.1. Davranış Potansiyeli.....	24

3.1.1.2. Beklenti	24
3.1.1.3. Pekiştirme Değeri.....	25
3.1.1.4. Psikolojik Durum	26
3.1.2. İç Denetim Odağı	26
3.1.3. Dış Denetim Odağı.....	27
3.2. Denetim Odağının Oluşumu	29
3.3. Denetim Odağı İle İlgili Değişkenler	29
3.3.1. Denetim Odağı ve Yaş	29
3.3.2. Denetim Odağı ve Cinsiyet	30
3.3.3. Denetim Odağı ve Kişilik	30
3.3.4. Denetim Odağı ve Bilişsel Etkinlikler	32
3.3.5. Denetim Odağı ve Eğitim	33
3.3.6. Denetim Odağı ve Toplumsal Etmenler.....	34
3.3.7. Denetim Odağı ve İş Hayatındaki Başarı.....	35
4. İTFAİYE ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA	37
4.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi	37
4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	37
4.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama ve Analiz Teknikleri.....	37
4.4. Bulgular ve Değerlendirme	38
4.4.1. Katılımcılara Ait Demografik Bulgular	38
4.4.2. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Yaşa Göre Değişimi	42
4.4.3. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi	43
4.4.4. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Medeni Duruma Göre Değişimi.....	44
4.4.5. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çocuk Sahibi Olma Duruma Göre Değişimi	44
4.4.6. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çocuk Sayısına Göre Değişimi	45
4.4.7. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İkametgâh Durumuna Göre Değişimi	47
4.4.8. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İş Kazasına Maruz Kalma Durumuna Göre Değişimi	48

4.4.9. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Maruz Kalınan İş Kazası Sayısına Göre Değişimi.....	49
4.4.10. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çalışma Yılına Göre Değişimi	50
4.4.11. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Birbiriyle İlişkisi	51
4.4.12. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Testleri.....	52
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	57
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	59
ÖZ GEÇMİŞ.....	65



TABLO LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgilerin Dağılımı	41
Katılımcılara Ait Demografik Bilgilerin Dağılımı (Devamı)	42
Tablo 2. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Yaşa Göre Değişimi	43
Tablo 3. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Eğitim Düzeyine Göre Değişimi	43
Tablo 4. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Medeni Duruma Göre Değişimi	44
Tablo 5. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Değişimi	45
Tablo 6. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çocuk Sayısına Göre Değişimi	45
Tablo 7. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çocuk Sayısına Göre Değişimi (TUKEY Testi)	46
Tablo 8. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İkametgaha Göre Değişimi	47
Tablo 9. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İkametgaha Göre Değişimi (TUKEY Testi)	48
Tablo 10. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İş Kazasına Maruz Kalma Durumuna Göre Değişimi	48
Tablo 11. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Maruz Kalınan İş Kazası Sayısına Göre Değişimi	49
Tablo 12. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çalışma Yılına Göre Değişimi	50
Tablo 13. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çalışma Yılına Göre Değişimi (TUKEY Testi)	51
Tablo 14. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İlişkisinin İncelenmesi	52
Tablo 15. Heyecan Arama ve İç – Dış Kontrol Odağı Ölçeği Varyans Açıklama Oranları ve Güvenirlilik Düzeyleri	53
Tablo 16. Risk Algısı Ölçeği	54
Tablo 17. Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği Faktör Yapısı	55

ÖZET

NİÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: İtfaiye Çalışanlarının Risk Algısı ve denetim Odağı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: İstanbul İtfaiyesi Örneği

Tezin Yazarı: İlhan SEVİNÇ

Danışman: Prof. Dr. Asım SALDAMLI

Kabul Tarihi:

Sayfa Sayısı: viii (ön kısım) + 65 (tez)

Anabilimdalı: İşletme

Bilimdalı: İşletme Yönetimi

ÖZET

İtfaiye çalışanlarının risk algıları ve denetim odağı ilişkilerini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma İstanbul İtfaiye Teşkilatı'nda gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini Bayrampaşa, Bakırköy, Fatih İtfaiye Amirlikleri ile bunlara bağlı itfaiye istasyonlarında görev yapan 345 personelden oluşmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçekleri kullanılmıştır. Aynı zamanda çalışmanın literatür bölümünde itfaiye, itfaiyeci gibi itfaiye teşkilatıyla ilgili kavramları, risk algısı, denetim odağı gibi kavramlar araştırılarak ilgili kavramlarla birlikte tanımlanmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeği görev süresince iş kazasına maruz kalma düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Beklenene göre iş kazası mağdurlarının heyecan aramalarının düşük, iç-dış odaklarının yüksek olması öngörülmektedir. Ancak çalışmadan elde edilen sonuçlar herhangi bir farklılık olmadığını göstermektedir. Bu durum iş kazasına maruz kalmayanların da yeterli şekilde yaşanan kazalardan ders aldıklarını gösterebilir.

Anahtar Kelimeler: İtfaiye, Risk Algısı, Denetim Odağı

SUMMARY

Nisantasi University Institute of Social Sciences

Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis: Risk Perception and control of the fire Employee Relations Focus on Research: The Case of Fire in Istanbul

Author: Ilhan SEVINC

Supervisor: Prof. Dr. Asim SALDAMLI

Date:

Nu. Of pages: viii (pre text) + 65 (main body)

Department: Business

Subfield: Business Management

ABSTRACT

This study aims to reveal the relationship of risk perception and locus of control of fire took place in Istanbul Fire Department employees. The study sample Bayrampasa, Bakirkoy, Fatih Fire Chief with working in them due to the fire station consists of 345 personnel. The study calls for data collection and excitement internal-external locus of control scale were used. At the same time firefighters in the literature section of this study, concepts such as the fire brigade firefighter, risk perception, concepts such as locus of control have been identified with the concepts explored. According to the results obtained from the study excitement internal-external locus of control scale search and exposure to work-related accidents during the mission it does not differ significantly according to the level. low sensation seeking victims of occupational accidents than would be expected, is expected to be high internal-external focus. However, the results obtained from this study indicate that there is no difference. In this case, the business of the accidents happened in those exposed to accidents can adequately show that they take courses.

Keywords: Fire, risk perception, locus of control

GİRİŞ

İtfaiye, kamu yangın söndürme gücünün bir üyesi olarak yangınlarla savaşır, can ve mal kurtarır, gerektiğinde tehlike arz eden binaların yıkımına ve boşaltılmasına karar verir, ilk yardım yapar, diğer zamanlarda yangın söndürme ekipmanlarının bakımını yapar ve korur. İtfaiyecilik, yangın söndürmek maksadıyla kullanmaya başlanan basit su tulumbasından, bugün önemli teknolojik mekanizmaların kullanıldığı bir meslek haline gelmiştir.

Sosyal bilimlerde zengin ve geniş bir araştırma alanı olan algılanan risk, insanların yapmış oldukları seçimler hakkında teoride en yaygın yer alan konulardan bir tanesi olması sebebiyle (Dowling, 1986, s.193) literatürde de önemli bir konuma sahiptir (Campbell ve Goodstein, 2001, s.440). İktisat, psikoloji ve istatistik gibi farklı disiplinlerde risk kavramı hem pozitif hem de negatif sonuçlara neden olabilecek durumlar arasında yapılacak seçimlerle ilgili olarak ifade edilmektedir. Tüketici davranışları ise genellikle tüketicilerin yaptıkları tercihlerin potansiyel olumsuz neticeleri üzerine odaklanmaktadır. Bu durum pazarlama ve diğer disiplinlerin risk kavramına yaklaşımındaki en önemli farklılıktır (Dholakia, 2000, s.1342). algılanan riskler çeşitli şekillerde ifade edilmektedir. Algılanan riskleri işlevsel risk, zaman riski, sosyal risk, psikolojik risk, finans risk olarak sıralamak mümkündür.

Risk kavramı ileride karşılaşılabilecek olasılıklar etkin bir şekilde değerlendirilerek tehlike ihtimallerini ifade eder. Dolayısıyla ancak gelecek için planları olan geleceğe yönelmiş bir toplumda geniş bir kabul görecektir. Risk modern sanayi uygarlığının geçmişten kopmak ve yeni bir gelecek planlamak için fiili uğraş vermesinin karakteristik özelliği olarak varsayılır. Risk ve tehlike kavramları genellikle karıştırılabilmektedir. Risk belirli bir tehlikeyle ilgili olarak meydana gelebilecek hasar, zarar etme ve başka olumsuzlukların oluşma ihtimalini ifade ederken tehlike ise genelde insanlara ve onların değer verdikleri varlıklara yönelik bir tehdit olarak tanımlanmaktadır.

Algılanan risk kavramı çeşitli etmenlerin etkisi altındadır. Bu etmenler gönüllülük, kontrol edilebilirlik, gecikme etkisi, doğal ve yapay, aşinalık ve alışkanlık, fayda ve risk fayda dağıtımı olarak sıralanabilirler.

Risk algısı, ekonomiden politikaya, taşımacılıktan iş yeri güvenliğine pek çok farklı alanda ilgi uyandıran ve üzerinde çalışmalar yapılan bir konudur. Her ne kadar mühendislik hesaplamalarında risk, tehlikeli bir olayın ortaya çıkma olasılığı ile şiddetinin bileşimi de olsa, özellikle büyük ölçekli sosyal risk yönetiminde yetersiz kalabilmektedir. Burada bir durumun belirsizliği (uncertainty) devreye girer. Bazı sosyal bilimciler ve davranış bilimi uzmanları, sonuçları belirsizlik içeren tehlikeli durum ve davranışları risk olarak tanımlamışlardır. Buradan yola çıkarak, bir kişinin bilgi seviyesi yüksek olduğu sürece davranışlarının belirsizlik içermeyeceği sonucuna varılmaktadır.

Risk, farklı kişilere farklı anlamlar ifade eder ve risk hakkındaki eylem ve düşünceler kişinin ait olduğu dünyanın algı ve değerlendirmelerinin sosyal ve kültürel yapılandırması ile öğrenilir. Risk algısı en basit ifade ile spesifik bir kaza ya da tehlikeli olayın meydana gelme olasılığı ve bizi ne derecede ilgilendirdiği ya da endişelendirdiğinin sübjektif bir değerlendirmesidir.

"Denetim Odağı" kavramı, bireyin kendi davranışlarının sonuçları hakkındaki inanışları ve beklentilerini ifade etmektedir. Eğer birey, sonuçlanan olaylar ile kendi davranışları arasında güçlü bir ilişkinin var olduğu inancına sahip ise, bu tip kişiler iç denetim odaklı kişiler olarak adlandırılmaktadır. Tam tersine böyle bir ilişkinin var olmadığı inancına sahip bireyler ise dış denetim odaklı olarak kabul edilmektedir.

Denetim odağı kavramı kişilerin pozitif yada negatif şekilde kendilerini etkisi altına alan olayları becerileri, nitelikleri, kaderi yada güçlü olan diğer insanlar gibi değişkenlere bağlama eğilimi şeklinde ifade edilebilir. Bireylerin gerçekleştirdikleri davranışları sonucunda ortaya çıkan ödül ve cezalar, bireylerin ilerleyen zamanlardaki davranışlarının sonuçları için bazı beklentiler içine girmesine neden olmaktadır. Beklentiler her bireyin kendi yaşamına özgü olduğu için davranışlarının sonuçlarını ya kendi davranışlarına ya da kendi davranışlarından bağımsız olarak algılamaktadırlar. Denetim odağı bireysel bir özellik olarak, bireylerin davranışları ve davranışlarının sonuçları arasındaki neden-sonuç ilişkisine bağlı genellenmiş inanç ve beklentileri içermektedir (Buluş, 1996, s.42).

1. İTFAİYE TEŞKİLATI ve ÇALIŞANLARI

1.1. İtfaiyenin Tanımı

İtfaiyecinin Osmanlı dönemindeki ifadesi olan tulumbacı sözcüğü (TDK) Türk dil kurumunda “mahallelerde bulundurulan yangın tulumbalarını, yangın olan yerlere götüren ve orada yangının söndürülmesine yardım eden kimse” olarak tanımlanmaktadır. Arapçadan dilimize geçmiş olan itfaiye sözcüğünün anlamı ise “yangın söndürme kuruluşu” olarak geçmektedir (TDK, 2012).

İtfaiye, kaza, afet ve her türlü acil durumlarda can ve mal kurtarma hizmetleri verir. Ayrıca yangın ve diğer tehlikelere yol açtığı sosyal ve ekonomik maliyetleri de dahil olmak üzere, riskleri minimize ederek güvenli alanlar şehirler kurar (URL-1).

İtfaiye ekipleri, ilk etapta meydana gelen yangın ve kaza önlemeye yardımcı olmak için yangın güvenliği farkındalık düzeylerini artırmak için yerel halk ile yakın çalışır. İtfaiye yangın güvenliği alınmasını sağlar. İtfaiye yangın dersi verir, senaryolu tatbikatlar yapar, özel ve kamu kurumlarına risk analizleri uygulaması yapar (URL-2).

İtfaiye, kaza, afet ve her türlü acil durumlarda can ve mal kurtarma hizmetleri verir. Ayrıca yangın ve diğer tehlikelere yol açtığı sosyal ve ekonomik maliyetleri de dahil olmak üzere, riskleri minimize ederek güvenli alanlar, şehirler kurar. Tüm bu tanımlarda yola çıkarak ifadeler maddeleştirildiğinde itfaiyenin görev tanımını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Berkdemir, 2012, s.7-8);

- Kentin can ve mal güvenliği sağlayan,
- Her türlü afete karşı araç ve gereçleriyle her an göreve hazır olan,
- Acil durum talebi olduğunda itfaiye araç ve gereçlerini görev bölgesine taahhüt edilen zamanda sevk eden,
- Görev yerinde yanmış, yaralı veya kanamalı insan ve hayvanları kurtararak ilk yardım yapan,

- Hayatını kaybetmiş, ulaşılması zor olan alanlardaki insan cesetlerini çıkartan,
- Karada ve suda her türlü zorluk ve tehlikelere karşı, dayanıklılık sporu, mesleki eğitim ve tatbikatlar yapan,
- Yangın olan yüksek binalar ile gece karanlığı veya dumandan kaynaklanan karanlık bina ve bodrum yangınlarında alevlerle mücadele edip, arama kurtarma yapan,
- Kaos ortamına dönüşmüş afet bölgesine gittiğinde (kriz yönetimi) ne yapacağına en kısa sürede, en sağlıklı karar veren ve kararı uygulayan,
- Afet olaylarının çözümünde mühendislik mantığıyla harekât eden,
- Gerektiğinde kendi hayatlarını başkalarının hayatı için riske atan,
- Tüm bu uygulamalar sonunda olayları detayları ile rapor eden,
- Raporları istatistiksel bilgilere yansıtarak kentin yangın risk harita ve analizini çıkartan,
- Risk haritasına göre kentte önceliği olan bölgelerde yangın güvenlik önlemleri aldırın,
- Afet anında ulaşılması ve müdahale edilmesi zor olan bölgeler için kentsel dönüşüm raporları hazırlayan,
- Risk haritasını ve istatistiksel bilgileri kurum ve kuruluşların faydalanmasına sunan,
- Dünyadaki itfaiye mesleğiyle ilgili değişim ve yenilikleri takip eden,
- Bu değişim ve yenilikleri örgütün faydasına dönüştüren,
- Kamu kurum ve kuruluşları ile STK'nın en önemli paydaşları olduğunu gören,

- Kent halkı ile gönüllü çalışma grupları oluşturan,
- Gerektiğinde kent halkına hesap veren,
- Örgüt kültürüne sahip olan, bu kültürü üyelerine yaşatan, lider veya liderin özelliklerini taşıyan bireyler topluluğudur.

1.2. İtfaiye Teşkilatının Tarihsel Gelişimi

Söndürmek anlamına gelen "itfa etmek" Arapça kökenli sözcük olup itfaiye ise yangın söndürme teşkilatının adıdır, insan ihtiyaçları neticesinde ortaya çıkan itfaiye teşkilatı kurulmadan önce kentlerdeki büyük yangınlar telafi edilemeyecek tahribatlara neden olmuştur. İhtiyaçlar doğrultusunda kurulan itfaiye teşkilatları, kentlerin tarihi dokularını koruyup günümüze ulaşmasını sağlamıştır. İlk itfaiye teşkilatları Fransa ve Macaristan'da kurulmuştur. İngiltere'de sigorta şirketleri müşterilerini korumak için hususi yangın sistemleri kurmuşlardır. Sanayi devrimi sonrası buhar teknolojileriyle tulumalarda su pompalanması insan gücü ile birlikte olanaklı hale gelmiştir. 19. 20. yüzyıllarda içten yanmalı araçların icadıyla teşkilat farklı bir hal almıştır. Günümüz teknoloji isiyile itfaiye uzmanlık isteyen bir birim haline gelmiştir. Türkiye'de teşkilatın tarihsel gelişimine baktığımızda teşkilat tarihinin 16.yüzyıla dayandığı görülmektedir.

- İlk kayıtlar III. Murat İstanbul Kadısına 1572 yılında gönderilen yangınlarda alınacak tedbiri içeren fermanıdır.
- Tulumbacı Ocağının kurulmasıyla tulumaların kullanılması önem kazanmış, ocak dâhilinde ilk yangın mücadele teşkilatı kurulmuştur.
- İtfaiye teşkilatı 1827'de yan askeri. 1846'da tam olarak askeri birlik içinde Zaptiye Muşiriyeti kurulmuştur.
- 1869'da alman kararla itfaiye askeri düzene geçmiş. Askeri İtfaiye Alayı teşkilatlandırılmıştır.
- 1923 yılında belediyelere devredilen itfaiye teşkilatı yasal olarak 1930 yılında 1580 sayılı Belediye Yasası doğrultusunda belediyelere bağlanmıştır.

- 3152 sayılı 14.02.1985 tarihli İçişleri bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Yasa ile yangından korunma, tedbirler ve itfaiye teşkilatlarının standartların tespit etmek koordinasyon ve denetleme görevi Sivil Savunma Müdürlüğü ne verilmiştir. 3152 sayılı yasa gereğince 18851 sayılı itfaiye teşkilatının kuruluş, eğitim, görev denetim esaslarını içeren yönetmelik ile düzenlenmiştir.
- 1992 yılında Türk Standartları Enstitüsü tarafınca TS 10369 Notlu itfaiye standartları yayınlanmıştır.
- 10.07.2004 tarihli 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve aynı şekilde 13.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye kanunu çerçevesinde itfaiye ve acil hizmetlerinin yürütülmesi görevi Büyükşehir ve diğer il belediyelerine verilmiştir.

Günümüzde itfaiye hizmetleri, mahalli müşterek ihtiyaçları karşılamak için yerel kuruluşlarca yürütülmekte olup görev, yetki ve sorumlulukları yasalarla belirtilmiştir.

1.3. İtfaiye Teşkilatı Görev ve Sorumlulukları

İtfaiyecilik, yangın söndürmek amacıyla kullanmaya başlanan basit su tulumbasından, bugün önemli teknolojik mekanizmaların kullanıldığı bir meslek haline gelmiştir. Bu gelişmenin sağlanmasında itfaiye teknolojisinin gelişmesi kadar şehirlerdeki nüfus yoğunluğuyla birlikte, sanayileşmenin gelişmesi, kimyasal patlamaların yaşanmasıyla, çevresel sorunlar ve diğer tehlikeli maddelerden kaynaklanan yangınların artmaya başlaması önemli rol oynamaktadır (Yentürk, 2002, s:17). Bu önemli gelişmelerle birlikte itfaiye görev, sorumlulukları değişime uğramış ve son haliyle, 03.07.2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanununun 52. maddesine dayanılarak hazırlanan, 21 Ekim 2006 tarih ve 26326 sayılı Belediye İtfaiye Yönetmeliğine göre yetki, görev ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Görev, yetki ve sorumluluklar arasında;

1. Her türlü yangına müdahale etmek, söndürmek ve yangında kurtarma çalışmasını yapmak,

2. Her türlü çökme, kaza, patlama, mahsur kalma durumlarında teknik kurtarma becerisi gerektiren olaylara müdahale etmek, ilk yardım hizmetlerini yapmak, arazide su üstü ve altında arama kurtarma çalışmalarını yapmak,

3. Su baskınlarına müdahale etmek,

4. Doğal afetlerin yanında gerçekleşen olağanüstü durumlarda kurtarma çalışmalarına katılmak,

5. 05.06.1964 tarihli 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe giren Sivil Savunma ve Şahsi Mükellefiyet tahliye, seyrekleştirme, planlama ve diğer hizmetler tüzüğü doğrultusunda kurulan itfaiye mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal maddeleri ve kirlenmelerde dekontaminasyon işlerine yardımcı olmak,

6. Vatandaşların, kamu kurum ve kuruluşlarının itfaiye hizmetlerini tanınması, itfaiye alanında önlemler konusunda eğitmek ve tatbikatlar yapmak,

7. Kamu kurum ve kuruluşları ile özel kuruluşlara ait itfaiye teşkilatlarına ve gönüllü itfaiyecilerin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek; bina, araç gereç ve teçhizatlarının itfaiye standartlarına uygunluğunu denetlemek ve ilgili kurumlara yangın yeterlilik belgesi vermek, ilgili birimlerle işbirliği yapmak,

8. Belediye sınırları dışarısındaki olaylara müdahale etmek,

9. Belediye sınırları içerisindeki bacaları denetlemek, belediye meclisi tarafından belirlenen belirli ücret karşılığında temizlemek ve temizlettirmek hizmetlerini yürütmek,

10. Orman yangınlarına talep edilmesi halinde müdahale etmek,

11. İmar planı dâhilinde parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama alanlarını belirlemek,

12. Belediye başkanının verdiği diğer görevleri yerine getirmek.

1.4. İtfaiyecinin Tanımı

Tarih boyunca tulumbacılıkla başlayan itfaiyecilik sevdası birçok badireler atlattır. İlkönce mahalle tulumbacıları omuzlarında taşınan emme basma tulumbalar varken, daha sonra at arabaları üzerinde tulumbalar taşınmıştır. Askeri teşkilatının içinde bir nefer olarak halka hizmet görevini yerine getirilmiş, Cumhuriyetin ilk yıllarında yeni icat edilen pompalı araçlarla taşınan su ile yangınları söndürülmeye çalışılmış, bugün çağın getirdiği imkanları en iyi şekilde kullanarak modern itfaiye araçlarıyla bilgi ve tecrübeyi birleştiren itfaiyeciler bu kutsal hizmeti yerine getirmektedir.

Ancak itfaiyecilerin bir meslek sınıfı olabilme imkanına kavuşamamış olmalarına rağmen yapmış oldukları iş ve işlemler onları ayrıcalıklı hale getirerek meslek grupları içinde yerini almıştır.

İlgili mevzuatların belirlediği statüde işe giren ve yeterli mesleki eğitimleri alarak inşa edilecek binaların yangın önlemlerinin aldırılması açısından projelerin onaylanması, iskan sürecinde projeye uygunluk denetiminin yapılması, İşletmelerin ruhsat alma sürecinde yangın önlemlerinin alma denetiminin yapılarak ruhsat raporunun düzenlenmesi, her türlü yangın söndürme, sel, su altı ve su üstü arama ve kurtarma trafik kazaları, kentsel arama kurtarma, tabii afetler, tahlisiye, dar alanda kalmış insan ve hayvanlara yardım, acil müdahale ve ilk yardım ve halkı bilinçlendirme çalışmalarda kullandığı araç gereçleriyle en iyi şekilde yerine getirebilme bilgi ve becerisine sahip olarak görev alan, bu görevi yerine getirirken hiyerarşik yapıyı gözetken ve disiplinlinden taviz vermeden bulunduğu ekip içinde sorumluluk alarak verilen tüm görevleri yerine getiren, teknolojik gelişmeleri takip eden itfaiye teşkilatını en iyi şekilde temsil eden çalışkan, özverili, örnek davranışlarıyla Ahlaklı ve üniformalı kişilerdir.

Belediye itfaiye yönetmeliğinin 9.maddesinde; Belediye itfaiye teşkilatında çalışan itfaiye eri, itfaiye çavuşu, itfaiye amiri, itfaiye şube müdürü, itfaiye müdürü ve itfaiye daire başkanı yangın personelidir. Bu personel, bizzat yangın yerinde bulunmak ve yangına müdahale etmekle sorumlu ve görevlidir.

2. RİSK ALGISI

2.1. Risk Kavramı

Sosyal bilimlerin temel amacı insan davranışlarını açıklayacak teorik bir çerçeve sunmaktır. Pazarlamada, bu amaç tüketicilerin davranışlarını açıklama olarak karşımıza çıkmaktadır (Mello ve Collins, 2001, s.168). Algılanan risk kavramı da tüketicilerin davranışları üzerinde etkili olan önemli kavramlardan biridir.

Tüketici davranışlarını etkileyen psikolojik faktörlerden birisi olan algı, çevrenin, insanların, nesnelere, kokuların, seslerin, hareketlerin, tatların ve renklerin gözlemlenmesiyle ilgili bir kavramdır. Algılama ile ilgili olarak birçok tanım yapılmıştır (Deniz, 2007, s.32). Bu tanımlardan birine göre algılama, bireyin anlamlı bir dünya görüntüsü yaratmak için bilgi girdilerini seçme, organize etme ve yorumlama sürecidir (Kotler ve Armstrong, 2000, s.152).

“Risk” kelimesinin, gemiyle kayalıklara yakın bir şekilde seyretme durumunu temsilen, Yunancada kayalık manasına gelen “rhiza” kelimesinden türetildiğine inanılmaktadır. Tehlikeyi çağrıştıran “rhiza” kelimesinden İtalyanca “risco” kelimesi türetilmiş ve İngilizceye “risk” olarak geçmiştir (Erel, 2008, s.28). Risk kelimesinin anlamı bir zarar veya kayıp durumuna yol açabilecek bir olayın ortaya çıkma ihtimalidir (TDK, 1997, s.628).

Risk kavramı ekonomi alanında 1920’li yıllarda popülerlik kazanmıştır. Bu tarihten itibaren de finans, pazarlama ve diğer bilimlerde de başarılı bir şekilde uygulanmıştır (Dowling ve Staelin, 1994, s.119).

2.2. Algılanan Risk

Algılanan risk kavramı sübjektif bir kaybetme beklentisi olarak tanımlanmaktadır. Araştırmalar göstermektedir ki algılanan risk tüketicilerin karar verme ve satın alma davranışları konusunda merkezi bir rol oynamaktadır (Laroche, Nepomuceno ve Richard, 2010, s.198).

1960’lı yıllarda algılanan risk kavramını tüketici davranışları araştırmalarına kazandıran Raymond A. Bauer (Stone ve Gronhaug, 1993, s.39) tüketici davranışlarının

bir risk alma ve risk azaltma durumu olduğu fikrini ortaya atmıştır (Laroche ve diğerleri, 2004, s.375).

Tüketici davranışları, tüketicilerin her türlü faaliyetlerinin sonucunun taşıdığı belirsizlikten ötürü risk içermektedir. Tüketicilerin yaptıkları her satın alma faaliyeti, tüketicinin finansal kaynaklarını alternatif seçenekler için kullanmasına engel olmaktadır. Yapılan yanlış tercihler tüketicilerin kendilerinin veya yakınlarının kendilerine olan güvenlerini olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Bauer, 1960, s.139).

Cunningham'ın (1967) yaptığı tanımda risk “istenmeyen bir durumla karşılaşıldığında kayba uğranan miktar ve şartların olumsuz olarak algılanması sonucu bireylerin hissedecekleri sübjektif zarar” (Hassan ve diğerleri, 2006, s.139) olarak tanımlanmıştır.

Algılanan risk kavramının tanımlanmasıyla beraber tüketicilerin satın alma davranışlarının değerlendirilmesi daha kolay ve anlaşılır bir hâl almıştır. Eğer bir kişinin algıladığı risk seviyesi yüksekse, ilgili müşteri satın alacağı ürünleri alternatifleri ile kıyaslama veya başka insanlardan tavsiye isteme eğilimi göstermektedirler (Laroche, Nepomuceno ve Richard, 2010, s.198).

Bauer'in algılanan risk kavramını pazarlama literatürüne kazandırmasının ardından birçok araştırmacı kavramın pek çok yönünü ele almışlardır. Üzerinde bu kadar durulan bir konu olmakla beraber standart bir tanım yapmak hala mümkün değildir (Kaplan, Jacoby ve Szybillo, 1974, s.287).

Pazarlama dışı alanlarda “risk” ve “belirsizlik” kavramı için farklı tanımlamalar yapılmıştır. Belirsizlik, hiçbir olasılık atfedilemeyen durum olarak tanımlanmaktadır. Zaman içerisinde risk ve belirsizlik kavramları tüketici araştırmalarında birbirlerinden ayrılmayacak şekilde iç içe geçmiştir (Stone ve Gronhaug, 1993, s.40). Algılanan risk, bilinmezlik durumlarında tüketicilerin ihtiyaç duyduğu bilgi miktarının artmasına yol açmaktadır (Laroche ve diğerleri, 2004, s.373-4).

Algılanan risk kavramı ilk olarak Bauer (1960) tarafından iki boyutlu bir yapı olarak tanımlanmıştır. Bu boyutlar, belirsizlik ve olumsuz sonuçlardır. Belirsizlik kavramı birçok araştırmacı tarafından açıklanmış olsa da, sonuçlar Bauer'in

çalışmasında dahi açıkça tanımlanmamıştır. Algılanan risk belirsiz (fuzzy) bir kavramdır ve üzerinde tam bir konsensüs sağlanamamıştır (Dowling, 1986, s.194).

Algılanan risk kavramı kaybetme beklentisinin sübjektif bir yorumudur (Mitchell and Greatorex, 1993, s.185). Ürünlerin özelliklerine göre algılanan risklerinin hangi türlerinin yüksek hangilerinin düşük olacağı değişkenlik gösterebilir (Laroche ve diğerleri, 2004, s.376).

Algılanan risk konusunda yapılan çalışma sayısının zirveye ulaştığı dönem 1970'li yıllara tekaşbül etmektedir. Bauer'in kavramı ortaya atmasıyla algılanan risk, kuramsal ve psikolojik bir konu olarak sunulmuştur. Bilgi arama, marka sadakati ve satın alma kararlarında diğer insanları referans alma Bauer tarafından algılanan risk kavramının açıklanmasında kullanılmıştır (Stone ve Gronhaug, 1993, s.39).

İktisat, psikoloji ve istatistik gibi farklı disiplinlerde risk kavramı hem pozitif hem de negatif sonuçlara neden olabilecek durumlar arasında yapılacak seçimlerle ilgili olarak ifade edilmektedir. Tüketici davranışları ise genellikle tüketicilerin yaptıkları tercihlerin potansiyel olumsuz neticeleri üzerine odaklanmaktadır. Bu durum pazarlama ve diğer disiplinlerin risk kavramına yaklaşımındaki en önemli farklılıktır (Dholakia, 2000, s.1342).

Algılanan risk konusunun önemini belirtmek için Mitchell (1999) çeşitli sebepler ortaya koymuştur. İlk olarak algılanan risk teorisi pazarlamacılara dünyayı müşterilerin gözünden görebilme imkânı sağlamaktadır. İkinci önemli nokta olarak algılanan risk kavramının pazarlama alanında çok geniş bir uygulama alanına sahip olması gelmektedir. Üçüncü ve son olarak ise satın alma kararlarında fayda maksimizasyonu sağlamak yerine zararlardan kaçınmak müşteriler için daha büyük bir motivasyon olduğu için, algılanan risk tüketici davranışlarını açıklamada daha fazla bir etkiye sahiptir (Hassan ve diğerleri, 2006, s.139).

Algılanan risk her ürün için durumdan duruma ve her durum için kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Algılanan risk, kişi, ürün ve durumun bir fonksiyonu olarak ifade edilmektedir (Özer ve Gülpınar, 2005, s.51).

Algılanan risk bireyin kabul edebileceği miktarın altında bir seviyede gerçekleşirse, etkisi küçük olur ve ihmal edilebilir (Greatorex ve Mitchell, 1992, s.320). Ancak yüksek seviyede algılanan risk miktarı tüketicinin satın alma işlemini ertelemesine veya tamamen iptal etmesine neden olabilmektedir (Cunningham ve diğerleri, 2005, s.359).

2.3. Algılanan Risk Çeşitleri

Risk objektif ve sübjektif olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ancak Bauer'in (1960) üzerinde durduğu risk sübjektif risktir. Ortalama bir müşteri sınırlı bilgiye sahiptir. Birçok durumda daha önce tecrübe etmedikleri, tamamıyla yeni bir satın alma faaliyeti ile yüz yüze gelmektedirler. Eğer ki bir tüketici algıladığı riski tam olarak hesaplayabiliyorsa bile, bu risk davranışlarını motive eden objektif risk değil sübjektif risktir. Algılanan risk konusunda yapılan her ölçüm bu sınırlandırma içinde geliştirilmektedir (Mitchell, 1999, s.164).

Bilimsel realizm dünyayı algılardan bağımsız bir şekilde ele almaktadır. Bilimsel realistler her durumda objektif riski araştırma eğilimindedirler. Relativist araştırmacılar ise algılanan risk konusunda, objektif riskin varlığını kabul etmemektedirler. Risk, algılayanlara göre görecelidir ve dolayısı ile ölçülebilir bir kavram değildir. Realistler için gözlemlenebilir fenomenler kavramsallaştırmaya ve ölçmeye değerdir. Aynı şekilde relativistlerde risk analizinde realistlerin kullandığı bilimsel araçlardan faydalanmaktadırlar (Mitchell, 1999, s.165).

Algılanan risk çeşitlerinin her birinin algılanan toplam riske katkısının doğru bir şekilde anlaşılması önem taşıyan bir konudur. Algılanan riskin seviyesi ihtiyaç duyulan bilgi türünü, kullanılan bilgi kaynaklarını ve karar verme aşamasında ihtiyaç duyulan süreyi etkilemektedir (Laroche d, 2004, s.376).

Geçmişte Cox ve Rich (1964) tarafından yapılan bir çalışmada algılanan risk, sosyo-psikolojik ve finansal riskler olmak üzere iki genel başlık altında değerlendirilmiştir. 1972 yılında ise Jacoby ve Kaplan algılanan risk kavramının 5 farklı boyutunu ortaya koymuşlardır (Laroche ve diğerleri, 2010, s.198). Bu çalışma sonucuna göre algılanan riskler,

- İşlevsel risk
- Zaman riski
- Sosyal risk
- Psikolojik risk
- Finansal risklerden meydana gelmektedir.

Jacoby ve Kaplan, yaptıkları çalışmada 12 farklı ürün grubu için toplamda 148 öğrenci ile bir araştırma yürütmüşlerdir. Elde edilen sonuçlarda algılanan riskin 5 boyutu algılanan toplam riskin yüzde 61,5 varyansını açıklamıştır. Daha sonra diğer araştırmacıların çalışmaları sonucu altıncı bir boyut olarak zaman riski, algılanan risk boyutlarından biri haline gelmiştir (Stone ve Gronhaug, 1993, s.41).

Jacoby ve Kaplan (1972) tarafından yapılan risk sınıflandırmasına, Roselius (1971) daha farklı bir öneri sunmuştur. Bir tüketicinin satın alma eyleminden dolayı karşılaşılabileceği olası kayıpları göz önüne alarak, algılanan risk boyutlarını;

- Zaman kaybı
- Fiziksel kayıp
- Ego kaybı
- Para kaybı

olarak sıralamıştır. Roselius (1971)“un sıraladığı, zaman kaybı dışındaki risk boyutlarının, Jacoby ve Kaplan“ın ölçeğinde farklı isimler altında bulunduğu görülmektedir. Sonraki birçok çalışmada, Jacoby ve Kaplan“ın ölçeğine zaman riskinin de eklenerek, riskin altı boyutlu olarak ele alındığı görülmektedir (Erel, 2008, s.30).

Stone ve Gronhoug, yaptıkları çalışmada algılanan riskin altı boyutunun algılanan toplam risk kavramını yüzde 90 oranında açıkladığını bulmuşlardır.

2.3.1. Fiziksel Risk

Ürünün veya hizmetin, tüketicinin fiziksel sağlığına etkileri ile ilgili endişelerini ifade etmektedir. Bazı ürünlerin başarısız kullanımı tüketicinin sağlığı veya güvenliği için tehlikeli oluşturmakta ve fiziksel risk ortaya çıkmaktadır. (Roselius, 1971, s.58) Algılanan fiziksel riskin miktarı arttıkça bu tür riski azaltmaya yönelik önlemler de aynı miktarda artmaktadır. Fiziksel risk ayrıca bireyin ürünü kullanması sonucunda, mal varlığına zarar gelmesine ilişkin endişeleri de kapsamaktadır. Tüketiciler, sigara ve ilaç gibi ürünlerde yüksek fiziksel risk algılamaktadırlar (Deniz, 2007, s.40).

2.3.2. Sosyal Risk

Schiffman ve Kanuk (2000, s.122) yanlış ürün seçiminin sosyal utançla sonuçlanabileceğini belirtmiştir. Bir ürünü satın alma sonucunda bireyin sosyal bir grup içindeki statüsünü kaybetmesi anlamına gelmektedir. Bu risk türü ürünün başkaları tarafından hoş karşılanmaması, olumsuz düşüncelere ya da yargılamalara neden olması ve bireyin sosyal imajına herhangi bir şekilde zarar vermesiyle ilgilidir. Toplum içinde tüketilen, kullanılan ve başkaları tarafından eleştirilme ihtimali olan elbise, otomobil gibi ürünlerin sosyal riski yüksek olmaktadır. Sosyal risk aslında uyum süreciyle ilgilidir. Uyum, kişilerin ödül kazanmak ya da cezadan kaçınmak için başkalarının beklentilerine uyum sağlamalarıyla gerçekleşir (Deniz, 2007, s.40).

2.3.3. Finansal Risk

Roselius, finansal riski ürün başarısız olduğunda ortaya çıkan kaybın, alınan ürünün gereği gibi çalışmasını sağlama maliyeti veya yerine başarılı bir ürün koyabilme maliyeti olarak tanımlamıştır. Tüketicinin satın alma sürecinde ürüne ödeyeceği fiyat arttıkça bu süreçte vereceği yanlış bir karar, daha yüksek miktarda para kaybetmesine neden olabilecektir. Kaliteyi yüksek fiyatla ilişkilendiren tüketiciler için finansal risk her zaman ortaya çıkmayabilir (Solomon ve diğerleri, 2002, s.236). Özetle, finansal risk bir ürünün harcanan paraya değmemesi olarak açıklanmaktadır (Evans ve Berman, 1997, s.213). Finansal risk, tüketicilerin kazançlarına oranla ürüne harcadıklarıyla ve ürüne gereğinden fazla ödeme yapmalarıyla ilgilidir ve ürünün fiyatına ek olarak satın

alma sonrası potansiyel parasal harcamaları da kapsamaktadır. Ürünlerin fiyatları ve finansal risk arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır (Deniz, 2007, s.39).

2.3.4. Psikolojik Risk

Psikolojik risk, tüketicinin satın aldığı ürünün kişiliği ile uyuşup uyuşmayacağı ve kişinin benlik hissini artırıp artırmayacağı ile ilgilidir. Psikolojik risk aynı zamanda kötü bir seçim yapmanın bireyde yarattığı hayal kırıklığı ve psikolojik denge kaybı ile de ilgilidir. Roselius (1971) bu riskten ego kaybı olarak bahsetmektedir (Deniz, 2007, s.41). Tüketicilerin marka ya da ürün özelliklerini doğru olarak değerlendirememekten korkmaları psikolojik risk olarak tanımlanan psikolojik risk, yanlış ürün seçme yolu ile tüketicinin egosunu yaralayabilecektir (Schiffman ve Kanuk, 2000, s.124). Assael (1987, s.168) bu risk türünü kişisel güven ve imajla ilişkilendirmektedir. Dolayısıyla, bu risk türü kişinin imajını oluşturduğu ürünlerle yakından ilişkili olabilmektedir. Psikolojik risk ve sosyal risk arasındaki temel fark, sosyal riskte ait olunan toplumsal katman, grup veya topluluğun, tüketicinin risk algılamasına neden olurken, psikolojik risk tüketicinin riski kendisinin algılaması durumudur (Özer ve Gülpınar, 2005, s.54).

2.3.5. Zaman Riski

Roselius (1971, s.58) zaman riskini satın alınan ürünler yeterli tatmin sağlamadığında tüketicinin uygun ürünü bulmak veya elindekini değiştirmek için fazladan zaman harcaması şeklinde tanımlamaktadır. Schiffman ve Kanuk'da (2000, s.155) bu görüşleri destekleyerek bu risk çeşidini, satın alınan bir ürün beklenen performansı gösteremediğinde yeniden araştırma işine zaman ayırma ihtimali olarak ele almaktadırlar. Zaman kaybı riskinin iki bileşeni bulunmaktadır. Satın alma öncesi zaman kaybı ve satın alma sonrası zaman kaybı. Satın alma öncesi zaman kaybı bir ürünün, tüketicinin eline ulaşmaya kadar geçen zamanı ifade etmektedir. Ürünü satın alma ve teslim almada geçen zamanı içermektedir. Satın alma sonrası zaman kaybı ise ürünü kullanmayı öğrenmeye, tamir etmeye, iade etmeye ya da değiştirmeye çalışırken harcanan zamanı ifade etmektedir (Deniz, 2007, s.40).

2.3.6. Performans Riski

Bu risk türü ürünün dizayn edildiği ve reklâmı yapıldığı gibi performans göstermemesi nedeniyle arzu edilen faydaları sağlayamaması durumudur. Bir diğer ifadeyle performans riski ürünün beklenen performansı gösterip gösteremeyeceği ile ilgili endişelerdir. Bu endişeler satın alma öncesi ürünü inceleme imkânının olmaması ve ürünün karmaşıklığı gibi faktörlerden kaynaklanabilmektedir. Performans riski, özellikle teknik açıdan karmaşık olan ürünlerde daha yüksek algılanmaktadır (Deniz, 2007, s.39).

Algılanan risk kavramı çok boyutlu bir kavramdır ve tek bir kavram ile ifade edilmesi mümkün değildir. Literatürde çok çeşitli risk boyutları tanımlanmıştır. Jacoby ve Kaplan ve Roselius tarafından tanımlanan risk türlerinin haricinde farklı risk boyutları da bulunmaktadır (Hassan ve diğerleri, 2006, s.140). Bu riskler genellikle online alışverişlerle ilişkilendirilmektedir. Bu riskler;

- Kaynak güvenilirliği riski (McCorkle, 1990),
- Güvenlik riski (Elliot, 1995)

2.3.7. Algılanan Kaynak Riski

Müşterilerin online satış yapan kişi veya kurumlara güven duyması ve onlarla iş yapmaya ikna olması ile ilgili risklerdir. İşletmelerin tüketiciler gözünde güven ve inandırıcılık sağlaması gerekmektedir (Hassan ve diğerleri, 2006, s.141).

2.3.8. Algılanan Güvenlik Riski

Ünsanların internet üzerinden yaptıkları alışverişlerde kimlik bilgileri, kredi kartı gibi bilgileri kaybetme veya kötüye kullanma yönünde hissetleri risklerdir (Hassan ve diğerleri, 2006, s.141).

Algılanan risk kavramı çok boyutludur ve ürünlere göre farklılık göstermektedir (Simcock, Sudburry ve Wright, 2006, s.356). Algılanan risk çeşitleri Kaplan, Szybillo ve Jacoby (1974, ss.287-291) tarafından, finansal, işlevsel, fiziksel, sosyal ve psikolojik risk, Roselius (1971, s.58) tarafından performans, fiziksel, sosyal-psikolojik ve zaman

riski, Mitchell ve Greatorex (1993, s.34) tarafından fonksiyonel, sosyal, finansal ve fiziksel, Stone ve Gronhaug (1993, s.46) tarafından ise finansal, performans, fiziksel, sosyal, psikolojik ve zaman riski olarak belirlemiştirlerdir. Hizmet pazarlamasında ise Lovelock ve diğerleri tarafından fonksiyonel, finansal, zaman, fiziksel, psikolojik, sosyal ve duygusal risk olarak (Özer ve Gülpınar, 2005, s.53) tanımlanırken Keh ve Sun'a (2008, s122) göre kişisel (sosyal ve psikolojik riskler) ve kişisel olmayan riskler (finansal ve işlevsel riskler) olarak sınıflandırılmıştır.

Tüketici bu risk gruplarından biri ya da birkaçının etkisini birlikte yaşar. Hepsinin mevcut olduğu durumlarda "algılanan toplam risk" kavramı gündeme gelmektedir. Risklerin bazı durumlarda arttığı, bazı durumlarda ise azaldığı bilinmektedir (Yaraş ve diğerleri, 2009, s.201). Bettman (1973, s.187) algılanan riskin daha fazla hissedildiği durumları aşağıdaki şekilde özetlemiştir. Buna göre algılanan risk;

- Ürün grubu hakkında bilgi az olduğunda,
- Marka ile ilgili deneyim az olduğunda,
- Ürün yeni olduğunda,
- Ürün teknik açıdan karmaşık olduğunda,
- Tüketici daha az güvenli olduğunda,
- Markalar arasında kalite farkları olduğunda,
- Fiyat yüksek olduğunda,
- Satılma tüketici için önemli olduğunda artma eğilimi göstermektedir.

2.4. Algılanan Riski Oluşturan Faktörler

Pek çok araştırmacı algılanan riskin boyutlarını belirlemek amacı ile çeşitli çalışmalar yapmışlardır.

Cunningham 1967 yılında yapmış olduğu çalışmada algılanan riskin iki önemli türünü, performans riski ve psiko-sosyal risk olarak belirlemiştir. Psiko-sosyal risk içerisinde, sosyal ve psikolojik riskin performans riski içerisinde ise performans kaybı, finansal kayıp, zaman kaybı ve fiziksel kaybın yer aldığını ileri sürmüştür. Cunningham daha sonra yapmış olduğu çalışmalarda tüm bu risk türlerinin aslında performans riskine dayandığını ileri sürmüştür (Featherman ve Pavlov, 2003: 454).

Algılanan risk türlerine ilişkin literatürde ilk sınıflandırma Roselius (1971) tarafından yapılmıştır. Roselius, tüketicilerin geneli tarafından katlanılan risk grubunu zaman kaybı, fiziksel kayıp, ego kaybı ve para kaybı olarak belirlemiştir (Roselius, 1971: 58). Buradan yola çıkarak Jacoby ve Kaplan (1972) satın alma davranışında algılanan risk türlerini finansal, sosyal, fiziksel, performans ve psikolojik risk olarak beş başlık altında toplamıştır (Kaplan ve Jacoby, 1972: 383).

Jacoby ve Kaplan (1972) tarafından yapılan çalışmada Roselius (1971) tarafından tanımlanan “zaman riski” tanımlanmamış olsa da literatürde yapılan bazı çalışmalarda risk unsuru olarak göz önüne alındığı görülmektedir. Ayrıca yapılan çalışmalarda bu altı risk türünün, “genel risk” kavramının önemli bir kısmını açıkladığı ortaya konmuştur (Stone ve Gronhaug 1993: 46).

2.5. Algılanan Riski Etkileyen Faktörler

Türk toplumunun değerler bütünü risk almaktan çok, —durağanlığı ve temkinliliği; belirsizlik toleransından çok verilmiş ilişkilerin devam ettirilmesini içermektedir (Bozkurt ve Baştürk, 2009: 67). Kültür yapıları da risk algısını etkileyen unsurlardan sayılabilir. Risk alma eğiliminde aşağıdaki faktörler önemli rol oynamaktadır:

Gönüllülük, kontrol edilebilirlik, aşinalık, adil olmak, avantajlar, dönülemez bir potansiyel, anlayış, şiddet ve belirsizlik, gecikmiş etkiler, mağdur kimlik, güven, kaza geçmişi ve etik/ahlaki doğasıdır. Bu bulgular, insanlar genellikle "gerçek" zarar veya tehlike potansiyeli açısından daha fazla risk algıladıklarını ortaya koymaktadır (Covello ve Sandman, 2001: 164-178).

Risk algısında, psikoloji yaklaşımları (sezgiselleri ve bilişsel), antropoloji / sosyoloji yaklaşımları (kültürel teorisi) ve disiplinler arası yaklaşımlar (risk çerçevesi sosyal amplifikasyon) önem taşımaktadır (wikipedia). Çalışanlar belli bir durumda risk algıladıkları zaman farklı tepki verebilirler. Bu verdikleri tepkiye yani psikolojik reaksiyona tutum denir (Sha, v.d., 2001: 348).

Risk algısını etkileyen faktörlerden bazılarına aşağıda değinilmiştir (Schmidt, 2004: 3).

- Gönüllülük: Gönüllük olduğu takdir de risk algısı düşecektir. Zorlama olduğu takdir de algı yükselecektir. Gönüllü olan kişi riski her zaman durduracağına inanır.
- Kontrol Edilebilirlik: Algılanan risklerin kendi kontrolünde olması risklerin kabul edilmesini sağlayacaktır. Çalışanlar kontrol dışı olan riskleri kabullenmezler.
- Gecikme Etkisi: Gecikme fiziksel, kimyasal veya biyolojik nitelikte olabilir. İlk olay ve gecikmeli etki arasındaki ilişki hemen belli olmayabilir çünkü gecikme etkisi belli bir risk etkisini tanımada ek güçlükler neden olmaktadır. Tipik örneği; sigara sebebi ile akciğer kanseri, dengesiz beslenme ile yağ kalp hastalığı, genetiği değiştirilmiş ürünlerin ve bunların potansiyel çevresel etkileri v.s. Risk algısının geç oluşmasını sağlayacağı nedeni ile gecikme etkisi düşünülerek riskler belirlenmelidir.
- Doğal ve Yapay: Risk hakkında bilgi sahibi olunması gerekir. Risk ya da zararın suni veya doğal olup olmadığı risk algısında fark yaratır. Suni hasar daha temkinli ve ihtiyatlı davranışlar ile önlenabilir, ya da riskli konu hakkında daha fazla bilgi sahibi olunmalıdır.
- Aşinalık ve Alışkanlık: Bilinmeyen ve yeni birçok riske sahibiz. Risk kabul etmekle başlar ve riske yavaş yavaş alışmayı bilmeliyiz. Uzun bir süre için mevcut olan bir risk teknik risk aynı kalmış olsa da, alışkanlık nedeniyle zayıflatılmaktadır. Bilinen riskler bilinmeyenlere göre daha

fazla kabul edilir. Maruz olma veya olmamanın belirsizliği aşinalığı etkiler.

- Fayda ve Risk-Fayda Dağıtım: Adil dağıtılacak algılanan riskler haksız dağıtılacak algılanan risklerin daha fazla kabul görür. Risk eşit dağıtılacak (herkes risk taşır) ama sadece bir birime fayda sağlayacaktır. Personelin bu durumdan olumlu etkilenmesi için risk dağıtımından sağlanan faydanın, riski alanlara dağıtımının hakkaniyetli yapılması gerekir.

2.6. Algılanan Riskin Ölçülmesi

Algılanan risk kavramı için yapılan çok sayıda tanımda olduğu gibi, kavramın ölçülmesinde de bir standart bulunmamaktadır. Risk kavramı iki farklı yapıya ayrılmaktadır. Bunlar;

- Doğal (inherent) risk
- Kontrol edilebilir (handled) risk.

Doğal risk, bir ürün grubunda tüketiciler için bulunan gizli risktir. Kontrol edilebilir risk ise tüketicinin alışverişinde bir ürün grubu içinden bir marka seçtiğinde ortaya çıkan çatışma miktarıdır. Tüketici satın alacağı ürün hakkında hiçbir bilgiye sahip olmadığında doğal ve kontrol edilebilir risk miktarı eşit olmaktadır. Kontrol edilebilir risk marka bilgilerinin etkilerini içine alırken, doğal risk tüketicinin hiç bilgisi olmadığı varsayıldığında hissettiği risk olarak ifade edilmektedir (Bettman, 1973, s. 184).

2.7. Risk Azaltma Teknikleri

Algılanan risk literatürü incelendiğinde, araştırmacıların odak noktalarının risk kavramı ve risk kavramının ölçülmesine yoğunlaştığı görülmektedir. Aynı yoğun ilgi, tüketicilerin bu riskleri nasıl karşıladıkları ve bu riskleri azaltma stratejilerine de gösterilmiştir (Mitchell ve McGoldrick, 1996, s.1).

Kimi tüketiciler çeşitli tüketim durumlarında yüksek derecede risk algıladıkları halde diğerleri daha az risk algılayabilmektedirler (Assael, 1987, s.169). Tüketicilerin risk alma eğilimi Pettigrew (1968, ss.83-84) tarafından düşük ve yüksek risk algılayanlar olmak üzere iki kategoride incelemektedir. Kendine güveni yüksek olan tüketicilerin algıladıkları risk, kendine güveni daha az olan tüketicilerin algıladıkları riske göre daha az seviyededir (Özer ve Gülpınar, 2005, s.51).

Ürünler hakkında elde edilecek ilave bilgiler sonuçların belirsizliğini azaltması dolayısıyla algılanan risk miktarını düşürecektir (Laroche ve diğerleri, 2010, s.203). Cox'a (1967, s.75) göre algılanan riski azaltmada kullanılan stratejilerden birisi geçmiş deneyimlere güvenmektir. Risk azaltma stratejileri genel olarak algılanan riski oluşturan parçaları azaltmayı amaçlamaktadır (Mitchell ve McGoldrick, 1996, s.3).

Risk azaltma yöntemi olarak iki genel yaklaşım bulunmaktadır. Birincisi satın alma işleminin başarısız olmaması için kesinliğin (certainty) artırılması, ikinci yaklaşım ise yaşanan başarısızlığın sonuçlarını azaltmaktır. Diğer risk azaltma stratejileri arasında aile veya arkadaşla danışmak, geçmiş tecrübeler, garanti, fiyat bilgisi, satış görevlisine danışma, bilinen marka satın alma ve reklâmlardan bilgi edinme gibi alternatifler yer almaktadır (Mitchell ve McGoldrick, 1996, ss.5-6).

Müşteriler bir ürünü satın almak istedikleri zaman sıklıkla bir ikileme yüz yüze gelirler ve çeşitli risklere maruz kalma endişesi yaşarlar. Böyle bir ikileme karşılaştığında tüketiciler kaybetme riskini ortadan kaldıracak metotlara başvururlar. Tıpkı tüketiciler gibi pazarlamacılar da bir takım endişelere sahiptirler. Örneğin tüketicilerin algıladıkları riskleri azaltacak doğru yöntemin marka sadakati mi yoksa para iade garantisi mi olacağı konusunda fazla bilgiye sahip değildirler (Roselius, 1971, s.56). Roselius bir bireyin, ürünle ilgili risk algılarını yok etmek için dört stratejiden birini izleyebileceğini ileri sürmüştür. Bu stratejiler;

- Satın almanın başarısız olma ihtimalini azaltmak veya gerçek zararın şiddetinin azaltmak,
- Daha fazla toleransa sahip olduğu algılanan risk türüne geçiş yapmak,
- Satın alma işlemini ertelemek,

- Satın alma işlemini gerçekleştirmek ve var olmak riske razı olmak.

Tüketiciler genellikle ilk iki strateji üzerinde yoğunlaşmaktadırlar. Örneğin, tüketiciler satın alma başarısının ihtimalini artırmak için marka bağlılığına yönelmektedirler. Satın almanın başarısız olması durumunda para kaybını azaltmak için ise uzun vadede garanti sunan ürünleri satın almaktadırlar. Roselius bu çalışmasında, belli başlı risk hafifletici unsurları şöyle sıralamıştır (Deniz, 2007, s.44);

- Tavsiyeler,
- Marka sadakati,
- Marka imajı,
- Özel testler,
- Mağaza imajı,
- Bedava deneme imkânı,
- Para iade garantisi,
- Ağızdan ağıza iletişim

3. DENETİM ODAĞI

3.1. Denetim Odağı

Denetim odağı, ortaya çıktığından beri birçok araştırmaya konu olmuş ve çeşitli kişilik değişkenler ya da davranışlar ile olan ilişkisine bakılmıştır. Denetim odağı literatüre ilk defa 1966 yılında Rotter tarafından kazandırılmıştır. Yapılan bir tanıtımda denetim odağının, bireylerin olumlu ya da olumsuz olarak kendilerini etkileyen olayları kendi yetenekleri, özellikleri, kaderi veya güçlü olan diğer insanlar gibi değişkenlere bağlama eğilimi olduğunu söylemiştir (Aslan, 2006).

Başka bir tanıma göre denetim odağı, kişinin davranışlarını ve kaderini kimin ve neyin belirlediğine dair bir algıdır (Barker, 2002).

Denetim odağı, bireylerin kendi davranışları sonucunun kendi bireysel sorumluluğu olarak ne derece kabul ettiği olarak belirtilmektedir (Binici, 2014).

Denetim odağı sosyal öğrenme kuramıyla yakından ilgili olup, bireylerin davranışlarının sonucunda ne olacağına dair geliştirdikleri beklentilerini göstermektedir (Binici, 2014).

Bireyin yaşadığı ya da yaşama ihtimali olan olumlu olaylar ödüller, olumsuzlar da cezalar olarak ayrılırsa ortaya iki eğilim çıkmaktadır. Bu eğilimlerden birincisini incelediğimizde, ödül ve cezaların kişinin dışındaki başka güçlerce yönetildiği ve denetlendiğini görürüz. Bunun yanı sıra, ödüllere ulaşma ve cezalardan kaçınmada kişisel çabaların etkili olmadığı doğrultusundaki bir beklentinin olması söz konusudur. İkinci eğilime bakarsak, ödül ve cezaların büyük ölçüde bireyin kendi eseri olduğu ve bunların ortaya çıkışında daha çok kendi davranışlarının etken olacağı doğrultusunda oluşan beklentileri görebiliriz. Bu oluşan iki eğilim de denetim odağı olarak adlandırılmaktadır (Canbay, 2007).

3.1.1. Julian Rotter'in Sosyal Öğrenme Kuramı

Rotter'in sosyal öğrenme kuramı, iki kuramsal yaklaşımı, davranışçı kuramları ve bilişsel kuramları bütünleştirmeye çalışmaktadır. Sosyal öğrenme kuramında davranış potansiyeli, beklentiler, pekiştirme değeri ve psikolojik durum adı altında dört

tür değişken tanımlanmaktadır. Denetim odağı bu değişkenlerden, “beklentilere” ilişkin değerlendirilmektedir (Sürgen 2014).

3.1.1.1. Davranış Potansiyeli

Davranış, sosyal öğrenme kuramına göre beklenti ve pekiştirme değerinin fonksiyonudur. Davranış potansiyeli ise bir davranışın, belirli bir ya da birkaç pekiştireçle ilgili olarak meydana gelme sıklığıdır. Davranışların sonucu olarak görülen pekiştirme değerleri yüksek olduğunda o davranışın görülme olasılığı artmaktadır. Davranışların hangi durumda ortaya çıktığı kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Davranışların gerçekleşmesi olasılığı kişilerin ve durumların değişkenlik göstermesiyle farklılaşmaktadır (Sürgen,2014).

3.1.1.2. Beklenti

Bir davranış sonucunda beklenen, pekiştircinin ortaya çıkma olasılığıdır. Yapılan bu tahminler, bireylerin geçmiş davranışlarının sonucunda edindikleri deneyimler gibi başka bireyleri gözleyerek de oluşabilir. Beklentileri belirleyen bir diğer önemli durumda bireylerin mevcut ihtiyaç halleridir (Sürgen, 2014).

Bireylerin pekiştirilen davranışı tekrar gösterme olasılıkları yüksek orandadır. Bu davranışların açıklanması konusunda Rotter ve davranışçılar ayrılmıştır. Davranışçılara göre alışkanlıklar ya da edimsel koşullanma önceden edinilen deneyimlerle kuvvetlenmektedir. Rotter’a göre ise bireylerin belirli bir davranışı ne kadar çok pekiştirilirse, aynı davranışın gelecekte pekiştirileceğine dair beklentiler de güçlenecektir. Diğer bir taraftan davranışlar pekiştirilmediğinde, ödüllendirilme beklentisinde düşüş olacaktır (Şaka, 2014).

Benzer durumlarda sayıca fazla pekiştirme yaşadktan sonra belli davranışların ödül getireceği beklentisi artmaktadır. İlk kez karşılaşılan durumlarda gösterilen davranışın, bu durumla alakalı beklentinin daha önceden yaşanmış benzer durumlar tarafından belirlenmektedir. Akılcı olmayan düşük beklentiler davranış sorunlarına yol açmaktadır (Sürgen, 2014).

Sosyal öğrenme kuramında söz edilen iki tür genelleştirilmiş beklenti vardır. Bunlardan ilki başarı, bağımlılık, toplumsal kabul, uyma ve benzerleri gibi sadece belli sonuçlara özgül beklentileri içermektedir. İkincisi olan genelleştirilmiş beklenti ise sonuçların kendi niteliklerinin değişebildiği ve belirli bir kararı ya da problem çözümünü kapsayan bir dizi psikolojik durumun başka özelliklerinden genelleştirilen beklentileri içermektedir. Belirli durumlarda, bir sonucun davranışı izleyeceğine ilişkin beklentiyi değerlendirirken sadece bir sonuç için genelleştirilmiş beklentileri değil, büyük bir olasılıkla, bir ya da daha fazla problem çözümüne dair genelleştirilmiş beklentiyi göz önüne almak gerekmektedir (Bilgin, 2010).

3.1.1.3. Pekiştirme Değeri

Sosyal öğrenme kuramına göre pekiştirme değeri, bir pekiştirecin diğerine tercih etme derecesidir. Bir pekiştirece verilen pekiştirme değeri duruma ve zamana göre değişiklik gösterir. Fakat bir pekiştirece diğer pekiştirece oranla ne kadar değer verileceğini kararlı bireysel farklılıklar belirler (Sürgen, 2014).

Güdüleme değeri, davranışın sonu olarak nitelendirilen pekiştiricelerin oluşmasını belirler. Bu duruma niyete bağlı ortaya çıkan hedefleme oranı da denir. Ortaya çıkması istenilen pekiştirecin değeri yüksek, ortaya çıkmaması istenilen pekiştirecin değeri düşüktür (Tapçan, 2002).

Pekiştirme değeri beklentiden bağımsızdır. Bir durumun bireyler açısından pekiştirme değerinin düşük ya da yüksek olması, pekiştirmeyi elde etmek için var olan beklentiyi etkilemez. Bir davranışı ön görmek için, davranış seçeneklerinin pekiştirme değerini ve beklentisini ayrı ayrı bilmek gerekir. Bir davranışı gösterme olasılığımız, o davranışın bir etkisi olup olmadığına yönelik algıladığımızla alakalıdır. Hayatımızdaki amaçlarımızı pekiştirmeler ifade eder. Pekiştirme değerinin çok yüksek ya da düşük bulunması gibi hayattan beklenenlerinde akıldışı, yetersiz, ulaşılamaz ve düşük düzeyde olması psikolojik sorunların görülmesine neden olur. Bu durumlar söz konusu olduğunda bireylerin gerçek hedeflere yönelmeleri için destek olunması gerekmektedir (Sürgen, 2014).

Pekiştirme, davranışın yinelenmesi için gerekli, fakat yeterli değildir. Bireylerin davranışlarını yinelemek için ayrıca davranışları ile davranışlarını seyreden olaylar arasında nedensel bir ilişki kurabilmelilerdir.

3.1.1.4. Psikolojik Durum

Bireylerin farklılaşmasına bağlı olarak gerçekleşen durumlara yapılan yorumlar bireyden bireye değişiklik gösterir. Bu nedenle bir birey için ödül olan diğer bir birey için ödül olmayabilir. Aynı zamanda aynı birey için farklı zamanlarda da yine ödül olabilir. Davranışın tekrarlanmasını doğrudan etkilediği için bu durum oldukça önemli bir niteliktedir (Şekerli, 2012).

Sosyal bağlam içinde tüm davranışları oluşmaktadır. Bireyler, iç ve dış çevresiyle alakalı olan değişkenlere tepkiler vermektedirler. Bireyler geçmiş yaşantılarından sahip oldukları bilgiler ile hangi durumda, hangi pekiştirecin elde edilmesinin daha olası olduğunu ön görür. Bireysel farklılıklar durumların algılanış biçimlerinde de söz konusudur. Bireylerin pekiştireçlere verdikleri önem ve pekiştireçlerle ilgili beklentileri de içinde buldukları duruma ve duruma karşı olan algılarına bağlıdır. Bireylerin davranışlarının istenilen sonuca ulaşip ulaşmayacağına ilişkin geçmiş yaşantılarından etkilenen beklentileri hakkında psikolojik durum ipucu verir (Sürgen 2014).

3.1.2. İç Denetim Odağı

İçten Denetim Odağı, bireylerin yaşamış oldukları olayların sonuçlarını kendi yetenek, beceri, çaba, inanç ve tutumlarıyla ilişkilendirmesidir. İçten denetim odağında bireyler gösterdikleri davranışlarının sorumluluklarını kendileri üstlenmekte ve gelecek olaylar için kendi performanslarını değiştirmektedirler. İçten denetim odaklı bireyler pekiştirmelerin kendilerine bağlı olduğunu düşünerek buna uygun davranışlar ortaya koymaktadırlar (Tabak; Erkuş; Meydan, 2010).

İçten denetimli bireylerin özellikleri;

- Davranışlarının sonuçlarını kendilerine atfederler.
- Benlik algıları olumludur.

- Atılgan ve girişimci bireylerdir.
- Karar verirken kendilerine göre hareket ederler.
- Dış çevreye karşı olumlu, içten ve uyumludurlar.
- Düzenli ve planlıdır.
- Açık fikirli risk alabilen bireylerdir.
- Kendinden emin başarıları yüksektir.
- Israrlı ve dirençlidirler.
- Oluşabilecek baskılara karşı görüşlerini rahatlıkla savunabilirler.
- Kötü durumları düzeltmeye çalışırlar.
- Özgürlüklerinin kısıtlanması karşısında tepki gösterirler.
- İş doyumlarının gecikmesi amacıyla uzun vadeli planlar yaparlar.
- Başarısızlığın nedenlerini bireysel hatalarda ararlar.
- Sorunlar karşısında endişelenmez, çözüm yolları ararlar.
- Olumsuzluklara daha fazla direnirler.
- Yüksek düzeyde öz – saygıya sahiptirler.
- Savunma mekanizmalarına daha başvururlar.
- Duygusal açıdan dengelidirler.
- Yaşanılan olaylara objektif bakabilirler. (Altinkurt, 2012).

3.1.3. Dış Denetim Odağı

Dış Denetim Odağı, bireylerin yaşamış oldukları olayların sonuçlarını kendi ellerinde olmayan, şans, kader gibi güçlerde araması olarak tanımlanmaktadır. Dış

denetim odağında bireyler yaşamlarında sorumluluk alma konusundaki çabalarının faydasız olduğuna inanmaktadırlar. Dıştan denetimli bireyler içinde buldukları toplumun ve kültürün istediği beklentilerine uymayı bir görev olarak görmektedirler (Akbağ; Sayıner; Sözen, 2005).

Dıştan denetimli bireylerin özellikleri;

- Ortaya çıkan davranışların sonuçlarını kendi dışlarındaki güçlere bağlarlar.
- Özsaygıları düşüktür.
- Depresif özellik gösteren kişilerdir.
- Başkalarının istek ve baskılarına göre hareket ederler.
- Dış çevreye etkilerinin olduğuna inanmazlar.
- Sinir ve uyumsuz özellikler gösterirler.
- Dikkatleri dağınıktır.
- Başarısızlıklarından kaçınırlar.
- Çabuk vazgeçen dirençsiz kişilerdir.
- Kaygılı ve güvensizdirler.
- Başarıları oldukça düşüktür.
- Toplumsal baskılara boyun eğer, toplum kurallarını sorgulamadan itaat ederler.
- Başarısızlığın nedenini kendilerine yüklemediklerinden sorumluluk almazlar.
- Düşük beklentileri vardır.

- Genellikle yalnızdırlar.
- Savunma mekanizmalarına sıklıkla kullanırlar.
- Çaresizlik konusunda öznel duygulara sahiptirler.
- İçten denetimlilere bağımlıdırlar (Altinkurt, 2012).

3.2. Denetim Odağının Oluşumu

Denetim odağı inancının bebeklikten başlayarak kişiliğe yerleşerek geliştiği ve değişime karşı dirençli bir kişilik boyutu olduğu bilinmektedir. Literatürde bu boyutun oluşumu, yapısı, değişebilirliği ile ilgili araştırmaların kavramın ortaya çıktığı 1950'li yılların sonlarından itibaren başladığı görülmektedir.

Denetim odağını içte ya da dışta oluşturacak ön koşulların bilinmesi iç denetimi geliştirmede ya da dış denetimi değiştirmede yarar sağlayabilir (Yeşilyaprak, 2006).

Rotter'ın sosyal öğrenme teorisi ile ilgili kendini değerlendirme (self report) ve gözlem yoluyla yapılmış çok sayıda (65) çalışmayı incelemiş ve denetim odağı ile ilgili kişilerarası farklılıkları yaratan temel etkenlerle ilgili bulguları sunmuşlardır. Erken çocukluk döneminde ebeveyn tutumlarının incelendiği çalışmaların Rotter'ın teorisini destekleyen bulgulara ulaştığı bildirilmektedir.

Dış denetimlilerin ebeveynleri daha katı, denetleyici, reddedici ve ödül ve ceza uygulamada tutarsız bulunmuştur. Aynı incelemede stresli yaşam olaylarının özellikle yaşamın erken dönemlerinde yaşanan ayrılık ve kayıpların denetim odağının oluşumunu etkilediği, stresli yaşam olayları ile dış denetimlilik arasında anlamlı ilişki olduğu ve bu bulguların Rotter'ın teorisine uyumlu olduğu bildirilmiştir (Carton ve Nowicki 1994).

3.3. Denetim Odağı İle İlgili Değişkenler

Denetim odağının etkileyen değişkenleri; yaş, cinsiyet, kişilik, bilişsel etkinlikler, eğitim, toplumsal etmenler ve iş hayatındaki başarı durumu olarak sıralamak mümkündür.

3.3.1. Denetim Odağı ve Yaş

Bireyler anneye bağımlı olarak dünyaya gelmekte, yani dıştan denetimli olarak doğmaktadırlar. Denetim odağı, yaş arttıkça, dıştan içe doğru ivme göstermeye başlamaktadır. Yaşın ilerlemesiyle beraber içten denetimlilik oranında da artma olmaktadır. Bu durumun nedeni olarak, yaşın ilerlemesiyle beraber yaşantılarında artması sonucuna ulaşılmaktadır. Aynı zamanda yaşa bağılı olarak denetim odağının içten denetimliliğe yaklaşması, yaşın bilişsel yapıda büyük rol oynamasının neticesinde yaşanan olaylar ve sonuçları karşısında ortaya çıkan ilişkilere farklı bakılmasına etki ettiği görülmektedir.

Bireylerin içten denetimli olmalarına katkı sağlamak için çocuklara özerk olma fırsatı verilerek kontrol duygusu kazandırılmalıdır (Altinkurt, 2012).

3.3.2. Denetim Odağı ve Cinsiyet

Cinsiyetin denetim odağının üstünde bir etkisi bulunmaktadır. Bununla ilgili literatürde birçok sonuç yer almaktadır.

Toplumun yetiştirme tarzına bakıldığında erkekler, isteklerinin daha çok ön planda tutulması ve beklentilerin fazla olmasından kaynaklı dıştan denetime eğilim göstermektedirler.

Toplumumuzun kadınların bağımsızlıklarını engellemeye çalışmaları ve kontrol etmeleri kadınların, daha güçlü, yapıcı ve sorumluluk üstlenmelerine öncü olarak içten denetim odaklarının gelişmesine yol açmaktadır. Fakat bu durumun tam tersi olarak dıştan denetimliliğe de neden olduğuna yönelik bulgular literatürde bulunmaktadır (Cengil, 2004).

3.3.3. Denetim Odağı ve Kişilik

Kişiler, pek çok farklı yaşam olayını zaman, olay içeriği ve etkisine bağılı olarak dıştan-içten denetimli olarak yorumlayabilirler. Bu yorumlayış farkı aynı birey içinde değişiklik göstermektedir. Yani kişilerin sadece içten ya da dıştan denetimli olduklarını belirterek diğer seçeneğe imkan vermemek pek de doğru olmayacaktır (Dibekoğlu, 2006).

Denetim odağının detaylı olarak anlaşılması için kişinin maruz kaldığı olayları nasıl açıkladığı incelenmelidir. Öyle ki kişiler, genel itibariyle bir şekilde etkisi altına girdiği olayları; sahip olduğu yetenek ve kabiliyetleri, mağduriyeti, kendisi için önemli olan diğer kişilerin etkisi ile açıklamak eğilimindedirler (Aktaş, 2008).

Böylelikle kişilerin etkisi altında kaldıkları olayları “kendi denetimleri doğrultusunda yaşadıkları” ilk seçeneği oluştururken bu düşünceleri iç denetimleri ile ilgili bilgi vermektedir. Kendi denetimleri ile açıklamayı tercih etmeyip kendileri dışındaki herhangi bir faktöre (çevre, aile, eş, kader, şans vb) faktörlere bağlama eğilimi dıştan denetimli olduklarını göstermektedir. Rotter (1966) yapmış olduğu bu içten/dıştan denetim ayrımı, kişilerin gelecekte sahip olacakları davranışları öngörme dolayısıyla nasıl davranacaklarını tahmin edebilme şansı tanımaktadır. İç denetimi ile hareket eden kişilerin, daha kontrollü olarak daha uyumlu davranış göstermeleri beklenmektedir.

Amadi (2010) iç denetiminin genellikle daha arzulanır olarak görüldüğü görüşüne yer vermiştir. İçdenetim odağında sahip olan bireylerde kendini düzenleme, kişisel kontrol ve kendi kaderini tayin etme gibi nitelikler olduğu kabul edilebilir. Ayrıca yine aynı çalışmada, erkeklerde kadınlara göre daha fazla iç denetiminde olma eğilimi göze çarpmaktadır. Kendi araştırma bulgularını bu görüşler doğrultusunda bildirmiştir.

Çalışmalar; içsel denetimlilerin daha aktif, daha girişimci ve mücadeleci, yüksek derecede olumlu benlik kavramına sahip, daha uyumlu, duygusal yönden daha sağlıklı ve dengeli olduklarını ortaya koymaktadır Dışsal denetimlilerin özellikleriyle ilgili araştırma sonuçları ise, bu kişilerin çeşitli konularda daha az yeterliliği olan, daha düşük beklenti düzeyine sahip, artan depresif özellikler taşıyan, kendini kabul düzeyleri düşük kişiler olduğunu, yaşamlarının dış güçlerce denetlendiğine inandıklarından kendilerini dış güçlerin kurbanları olarak gördüklerini, bu kanıdan dolayı daha kaygılı, pasif ve kuşkucu olduklarını ortaya koymaktadır. Özetle bulgular dışsal denetimlilerin, içselle karşılaştırıldığında, görece daha kaygılı, saldırgan, başkalarına daha az güvenen, özgüveni ve iç görüşü yetersiz kişiler olduklarını göstermektedir (Küçükkaragöz, 1998).

Dıştan denetimlilerle karşılaştırıldığında içten denetimlilerin; kendini kabul düzeyleri daha yüksektir (Yaşar 1996). Benlik algısı daha olumludur (Arıçak, 1995). Dönmez (1985)'e göre; daha uyumlu davranış göstermektedirler, bir yabancı ile daha fazla süre sözel etkileşimde bulunmak eğilimindedirler ve işlerini daha fazla sevmektedirler (Yeşilyaprak, 2006).

Dökmen'in (1984) Grimm ve Türk masallarındaki kahramanların denetim odağı açısından incelenmesine yönelik araştırmasında, masal kahramanlarının hepsinin içten denetimli davrandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç içten denetimli olmanın gerekliliğini, istedik ve yayılmak istenen davranışların özelliği olduğunu göstermektedir (Fidan, 1991).

Denetim Odağı ile bireylerin manipülatif davranışlardan etkilenme düzeyleri ilişkili bulunmuştur. İçten denetimli olanlar dıştan denetimlilere göre daha az etkilenmekte, etkilemek isteyeninin statüsü yükseldikçe bu etki içten denetimlilerde azalırken dış denetimlilerde artmaktadır (Aktaş, 2008).

3.3.4. Denetim Odağı ve Bilişsel Etkinlikler

Denetim odağının bilişsel etkinliklerle ilişkileri önemle incelenmektedir. Bu çalışmalarda, içten denetimlilerin öğrenmeye daha açık, meraklı, araştıran, bilgi işleme sürecinde daha etkili oldukları gözlenmiştir (Lefcourt, 1982).

Denetim odağının başarıyı kestirmede kullanılabileceğini gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmaların sonuçları; içten denetimlilerin başarıda kendi yetenek ve çabalarına daha çok güvendiklerini ve daha başarılı olduklarını, (Lefcourt, 1982) içten denetimli öğrencilerin daha yüksek notlar elde ettiğini, sınav günlerini, değerlendirme uygulamalarını ve derslerine yardımcı olabilecek her türlü bilgiyi dışsal öğrencilere göre daha iyi bildiğini ve öğretmenleri tarafından daha olumlu değerlendirildiğini göstermiştir (Burger, 2006).

Akademik başarı ile iç denetim inancı arasında zeka değişkeni kontrol edildiğinde pozitif ilişki saptanmıştır. Ayrıca içsel denetimlilerin; yaşadıkları deneyimlerden ileride daha iyi yararlanabildikleri, düşünsel ve akademik etkinliklerde daha fazla zaman harcadıklarını, zamanı daha iyi kullandıkları, davranışlarının daha

tutarlı olduğu, engellemeler karşısında daha yapıcı tepkiler ortaya koydukları belirtilmiştir (Dağ,1990).

Araştırmalar, iç denetim odağı yönelimli öğrencilerin bir öğrenme durumunda, dış denetim odağı yönelimlilere göre akademik yönden daha başarılı olduklarını, kendi gelişimleri için daha etkin biçimde bilgiye ulaşmaya çalıştıklarını, yeni bilgileri önceki bilgileriyle daha çok ilişkilendirme eğiliminde olduklarını, daha etkili öğrenme ve ders çalışma stratejilerini kullandıklarını, öğrenme görevlerini yerine getirmek için daha çok çaba harcadıkları ve güdülenmiş olduklarını, kendi bilgi ve becerilerinin gelişimini daha çok sınadıklarını ortaya koymaktadır (Deryakulu, 2002). Öz yeterlik duygusu ile etkileşimli olarak denetim odağının, akademik başarıyı etkilediği belirtilmiştir (Fritson,2008).

İç denetim odağına sahip bireylerin daha başarılı olması sadece sınıf ortamına özgü değildir. İş ortamlarında yapılan araştırmalar da iç denetim odağına sahip çalışanların, dıştan denetimlilere göre daha yüksek performan gösterdiğini, içsellersin iş doyum oranlarının dışsallardan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Mutluluk, yaratıcılık ve denetim odağı arasında da ilişki olduğu belirtilmiştir (Denktaş ve Canel, 1993).

3.3.5. Denetim Odağı ve Eğitim

Denetim odağı kavramının kişilik boyutu olarak kabul edilmesiyle birlikte öğrenmeye ilişkin araştırmaların da arttığı görülmektedir. Öğrenme davranış değişikliği olarak kabul edildiğine göre, araştırma bulguları davranış değiştirme sürecini hazırlayan, yapılandıran ve uygulayan öğretmenlere ve “öğrenen” olarak kendi öğrenme sürecini biçimlendirmesinde bireye yararlı olmaktadır. Denetim odağı algısı; Öğrenme etkinliklerini yönlendirerek, öğrenme sürecinde etkin olmayı teşvik ederek ya da engelleyerek akademik başarıyı etkilemektedir (Yeşilyaprak, 2006).

Araştırmacılar denetim odağına göre içten denetimli ve dıştan denetimli bireylerin hangi durumlarda daha etkin öğrendiklerine ilişkin yaptıkları araştırmalarda şu bulgulara yer vermişlerdir (Yeşilyaprak, 2006);

- Dışsal denetimli bireyler, öğretmen tarafından yapılandırılan ve denetlenen durumlarda daha iyi öğrenirken; İçsellers içeriği oluşturmada

ve yapılandırmada özgür bırakıldığı ya da kendilerince bir sözleşme yapıldığı koşullarda daha başarılı olmaktadır.

- Dışsallarla karşılaştırıldığında içsellersin bilgi edinmeye daha çok istekli oldukları, matematik, biyoloji gibi genel olarak fen alanında, soyut içerikli ve kavramsal işlemlerde içsellersin daha yüksek performans gösterdikleri bulunmuştur.
- Dış denetim odağına sahip öğrenciler, yanıtların ve pekiştireçlerin öğretmen tarafından verildiği ve yönetildiği öğretim ortamlarından daha çok yararlanırken, iç denetim odağına sahip öğrenciler ise yanıtların ve pekiştireçlerin kendileri tarafından denetlendiği ortamlardan daha çok yararlanırlar.

Öğretmen öğrenciye model olmanın yanı sıra, öğrenme ortamını düzenleme, uygun öğretim yöntemini seçme, öğrenciye pekiştireç verme, geri bildirim-düzeltilme sağlama gibi öğrenme sürecini etkileme açısından en önemli öge durumundadır. Öğretmenin tutum ve inançları, öğrenciler üzerinde doğrudan ya da dolaylı bir etki yaratmaktadır. Öğretmenlerin içsel ya da dışsal denetimli oluşlarına göre, öğrencilerin de denetim odağı yönelimlerinin etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır (Küçükkaragöz, 1998).

Denetim odağının içsel-dışsal oluşu, olumlu ve olumsuz durumlar ya da sürekli kişisel değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma bulgularının, öğretmenler için de geçerli olacağı genel bir varsayım olarak kabul edilirse; dışsal denetimli öğretmenlerin, öğrenciler üzerinde olası olumsuz etkileri olabileceği düşünülebilir. O halde öğretmenlerin içsel denetimli olma yönünde değişmelerinin sağlanması, kendileri için olduğu kadar öğrenciler üzerindeki etkisi açısından da kritik bir öneme sahiptir.

3.3.6. Denetim Odağı ve Toplumsal Etkimler

Toplumsal etkenler içinde kültür farklılıkları, toplumsal sınıf, sosyo-ekonomik düzeyin yanı sıra cinsiyet ve ırk değişkenlerinin denetim odağına koyan araştırmalar çoğunluktadır (Yeşilyaprak, 2006).

A.B.D. Kansas Üniversitesi kökenli çevresel psikoloji çalışmaları ile diğer bazı çevresel psikoloji çalışmalarının bulguları denetim odağının içten ya da dışta algılanması eğilimi üzerinde içinde yaşanan çevrenin büyüklüğünün bir etken olabileceğini düşündürmektedir (Dönmez, 1985) Dönmez (1983), bu çalışmasında yaşanan çevrenin büyüklüğünün denetim odağı üzerinde etkisi olduğunu bulmuş, ancak daha sonra aynı araştırmacı tarafından yapılan çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Korkut (1991), bireyin yaşamının büyük bir bölümünü geçirdiği yerleşim birimi ve aylık gelirin denetim odağı üzerinde etkili olduğunu; evde yaşayan kişi sayısının, evdeki oda sayısının, anne ve babanın eğitim düzeylerinin, mesleklerinin denetim odağı üzerinde etkili olmadığını bulmuştur. Toplumsal koşullara göre denetim odağı değişebilmektedir. Dıştan denetim inancına doğru eğilim, genellikle işlerin kötü gittiği, umutların boşa çıktığı sorunlu durumlarda görülmektedir. Yine, bilinmeyen ve kestirilemeyen durumlarla karşılaşma da denetim odağında içten dışa doğru değişmeye neden olmaktadır. İçten denetimliliğe doğru eğilimin ise, daha çok kişisel yeterlik ve etkililik duygularını güçlendiren koşul ve olaylardan kaynaklandığı görülmüştür (Dönmez, 1994).

3.3.7. Denetim Odağı ve İş Hayatındaki Başarı

Denetim odağı; bireylerin bir işi yapmak için kullandıkları doğal kapasitelerini göstermektedir. İş hayatındaki başarılı bireylere bakıldığında, bu kişiler kendilerini daha aktif ve etkili bireyler olarak nitelendirmektedirler (Beukman, 2005).

İçten denetimli bireyler, karmaşık işler ile karşılaştığında, konuyla ilgili daha fazla bilgi toplayıp, daha yüksek başarı gösterme çabası içindedirler. Karmaşık bilgiler ve öğrenme gerektiren durumlarda, içten denetimli bireyler yüksek başarı gösterebilmek için motive olmaktadır. Konuyla ilgili olarak yapılmış birçok araştırma sonuçlarına göre, içten denetimli bireyler işlerinde daha fazla çaba harcayarak daha iyi performans sergilemektedirler. İçten denetimli bireylerin sadece, kendileri yüksek performans gösterdiği sürece ödül elde edebileceklerine inanmaları bu durumu gerçekleştirmektedir. Birçok durumda, içsel denetimli bireyler, yüksek düzeyde performans ve ödül beklentisine sahiptir. Eğer, performansları karşısında ödül alamayacaklarına inanmaları durumunda, içten denetimli bireylerin dıştan denetimli bireylerden performans ve ödül beklentileri yönünden hiçbir farkları olmamaktadır (Yeşilyaprak, 2006).

Sonuç olarak içten denetimli olmak, sadece karmaşık iş süreçleri gerektiren durumlarda avantaj sağlamaktadır. Kolay işlerin yapılması durumunda ise içten ve dıştan denetimli olmak hiçbir fark göstermemektedir (Spektor, 1982).

İç denetimli olmak ile başarı arasındaki ilişkinin araştırılması sonucunda içten denetimli bireylerin daha başarılı olacakları belirtilerek, onlar için daha uygun olan işler aşağıda sıralanmıştır;

- Karmaşık iş süreçleri ve öğrenme gerektiren işler,
- Yüksek motivasyon gerektiren işler,
- Yüksek düzeyde teknik veya beceri gerektiren işler,
- Yönetim veya idari işler,

İçten denetimli bireyler için daha uygun özellik taşımaktadır (Beukman, 2005).

4. İTFAİYE ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA

4.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi

Bu çalışma itfaiye çalışanlarının risk algıları ve denetim odakları arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Yapılan literatür araştırmasında risk algısı ve denetim odağı arasındaki ilişki üzerine yapılan akademik bir çalışma bulunmaması üzerine bu konu üzerine çalışılmaya karar verilmiştir.

4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Çalışmanın evrenini İstanbul İtfaiye Teşkilatı meydana getirmektedir. Araştırma kapsamında anket çalışması yapabilmek için gerekli izin alındıktan sonra Mayıs 2016 döneminde anket uygulaması yapılarak risk algısı ve denetim odağı arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmıştır. Örneklem çerçevesi ise Bayrampaşa, Bakırköy ve Fatih İtfaiye Amirlikleri ile bunlara bağlı itfaiye istasyonlarıdır. İstanbul İtfaiyesinde 4159 personel görev yapmakta olup örneklem grubunda ise 345 personel yer almaktadır. İzin, istirahat ve geçici görev nedeniyle ulaşılamayan personeller düşüldüğünde 290 kişiye ulaşılmıştır. Örneklerin dağılımı Bayrampaşa 100, Bakırköy 126, Fatih 119 kişiden oluşmaktadır.

4.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama ve Analiz Teknikleri

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeği ile elde edilen bilgiler SPSS 20 yazılımı ile elektronik ortama aktarılmış ve analiz edilmiştir. Soru formunun ilk kısmında yer alan demografik bilgilerin dağılımının belirlenmesi amacıyla frekans analizi yapılmıştır. İkinci ve üçüncü kısımda yer alan heyecan arama ölçeği ve iç-dış kontrol odağı ölçeği maddelerine verilen cevaplarla her bir katılımcı için ölçek skorları hesaplanmıştır. Hesaplanan ölçek skorlarının demografik bilgilere göre değişme durumunun incelenmesi için parametrik ya da parametrik olmayan testlerin kullanılmasına karar vermek amacıyla skorların normallik testleri kolmogrov smirnov ve shapiro wilks testi ile incelenmiş ve normal dağılım gösterdiği görülmüştür. Veriler normal dağılımı gösterdiği için ölçek skorlarının demografik bilgilere göre değişimlerinin incelenmesinde parametrik testler kullanılmıştır. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeğinin çocuk durumu, iş kazasına maruz kalma durumu gibi iki

gruplu parametrelere göre değişiminin incelenmesi için bağımsız gruplarda t testi, yaşı, eğitim durumu, medeni hal gibi ikiden fazla grup içeren parametrelerin gruplara göre değişiminin incelenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonucunda gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılık çıkması halinde farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için TUKEY testi yapılmıştır. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeğinin arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve pearson korelasyon katsayısı elde edilmiş ve bu katsayının anlamlılık düzeyi belirlenmiştir. Yapılan analizlerin hepsi %95 güven düzeyinde yapılmıştır.

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin güvenilirlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve chronbach alfa katsayısı elde edilmiştir. Elde edilen chronbach alfa katsayıları heyecan arama ölçeği için 0,793, iç-dış kontrol odağı ölçeği için ise 0,753 bulunmuştur. Elde edilen katsayıların 0,60'dan büyük olması ölçeklerin yeterli derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

4.4. Bulgular ve Değerlendirme

4.4.1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Çalışma kapsamında elde edilen sonuçları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür;

- Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde; 25-35 yaş grubu kişilerin oranı %37,9; 36-45 yaş grubu kişilerin oranı %47,9 iken 46 ve üzeri yaş grubu kişilerin oranı %14,1'dir.
- Eğitim durumuna göre katılım incelendiğinde; lise mezunlarının oranı %52,4; meslek lisesi mezunların oranı ise %14,3'tür. 2 yıllık yüksek okul mezunları oranı %10,1 iken, üniversite mezunları oranı %17,8; yüksek lisans mezunları oranı ise %5,2'dir.
- Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; evlilerin oranı %84,8 iken, bekarların oranı %11,8'dir. Ayrılanların oranı ise %3,5'tir.

- Çocuk sahipliği durumu incelendiğinde; çocuğu olanların oranı %78,3' iken çocuğu olmayanların oranı %21,7'dir.
- Katılımcıların çocuk sayıları incelendiğinde 1 çocuğu olanların oranı %28,2; 2 çocuğu olanların oranı %46,6 iken 3 çocuğu olanların oranı %21,8; 4 çocuğu olanların oranı ise %3,4'tür.
- Katılımcıların ikametgah durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; %66,4'ünün ev sahibi, %25,3'ünün kiracı, %8,3'ünün ise diğer ikametgah durumu olduğu görülmektedir.
- Katılımcıların görev süresince maruz kaldığı iş kazası olup olmadığı incelendiğinde, %29,9'u maruz kaldığını, %70,1'i ise maruz kalmadığını belirtmiştir.
- Görev süresince kalınan iş kazası sayılarının dağılımı incelendiğinde; %53,4'ü 1 kaza, %16,4'ü 2 kaza, %1,4'ü 3 kazaya maruz kalırken, 4 kazaya maruz kalanların oranı %1,4; 5 ve daha fazla sayıda kazaya maruz kalanların oranı ise %27,4'tür.
- Katılımcıların çalışma yıllarına göre dağılımları incelendiğinde; 0-5 yıl arası çalışanların oranı %4,8; 6-15 yıl süre ile çalışanların oranı %70,4 iken 16-25 yıl süreyle çalışanların oranı %21,1; 26-35 yıl süre ile çalışanların oranı %3,5'tir.
- Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre heyecan arama ve iç-dış kontrol odaklarında yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.
- Benzer şekilde eğitim seviyesi de heyecan arama ve iç-dış kontrol odaklarında bir farklılığa neden olmamaktadır.
- Medeni durum heyecan arama ve iç-dış kontrol odaklarında herhangi bir farklılığa neden olmamaktadır.
- Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; heyecan arama ölçeği sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı düzeye farklılık göstermezken

($p>0,05$), iç-dış kontrol odağı ölçeği sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; 3 ve 4 çocuk sahibi olanların ortalaması, 1 ve 2 çocuk sahibi olanların ortalamasından anlamlı derecede daha küçüktür. Buna göre 3 çocuktan daha fazla çocuğa sahip bireylerin iç-dış kontrol odakları daha fazladır.

- İç-dış kontrol odağı ölçeği ikametgah durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, heyecan arama ölçeği ikametgah durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Buna göre ev sahibi olan bireyler daha fazla heyecan aramaktadır.
- Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeği görev süresince iş kazasına maruz kalma düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Beklenene göre iş kazası mağdurlarının heyecan aramalarının düşük, iç-dış odaklarının yüksek olması öngörülmektedir. Ancak çalışmadan elde edilen sonuçlar herhangi bir farklılık olmadığını göstermektedir. Bu durum iş kazasına maruz kalmayanların da yeterli şekilde yaşanan kazalardan ders aldıklarını gösterebilir.
- Farklı sayılarda iş kazasına maruz kalanların heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı seviyesi eşit düzeydedir denilebilir. Buradan da anlaşılacağı üzere iş kazaları ile ilgili herhangi bir değişken herhangi bir farklılığa neden olmamaktadır. Buradan da anlaşılacağı üzere iş kazaları ile ilgili herhangi bir değişken herhangi bir farklılığa neden olmamaktadır.
- Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçekleri çalışma yılına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Heyecan arama ölçeği için; 0-5 yıl arası süre ile çalışanların ortalaması 15-25 yıl süre ile çalışanların heyecan arama ortalamasından anlamlı derecede farklı ve yüksek olup diğer gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır. İç-dış kontrol odağı ölçeği için ise; 0-5 yıl arası çalışanların ortalaması diğer

tüm gruplardan farklı ve yüksektir. Buna ilaveten 6-15 yıl süre ile çalışanların ortalaması 26-35 yıl süre ile çalışanların ortalamasından anlamlı derecede farklı ve yüksektir.

Katılımcılara ait demografik bilgilerin dağılımı frekans analizi ile yapılmış ve sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcılara ait demografik bilgilerin dağılımı

Demografik özellikler	n	%	
Yaş	25-35	110	37,9
	36-45	139	47,9
	46+	41	14,1
	Cevapsız	0	0,0
	Total	290	100,0
Eğitim Durumu	Lise	150	51,7
	Meslek Lisesi	41	14,1
	2 Yıl Yüksek Okul	29	10,0
	Üniversite	51	17,6
	Y. Lisans	15	5,2
	Cevapsız	4	1,4
	Total	290	100,0
Medeni haliniz	Evli	245	84,5
	Bekar	34	11,7
	Ayrılmış	10	3,4
	Cevapsız	1	0,3
	Total	290	100,0
Çocuk durumu	Var	220	75,9
	Yok	61	21,0
	Cevapsız	9	3,1
	Total	290	100,0
Çocuk sayısı	Çocuk yok	84	29,0
	1 çocuk	58	20,0
	2 çocuk	96	33,1
	3 çocuk	45	15,5
	4 çocuk	7	2,4
	Total	290	100,0

Tablo 1. Katılımcılara ait demografik bilgilerin dağılımı (devamı)

Demografik özellikler		n	%
İkametgâhınız	Ev sahibi	184	63,4
	Kiracı	70	24,1
	Dİğer	23	7,9
	Cevapsız	13	4,5
	Total	290	100,0
Görev süresince maruz kaldığınız iş kazası var mı?	Var	84	29,0
	Yok	197	67,9
	Cevapsız	9	3,1
	Total	290	100,0
Görev süresince maruz kalınan iş kazası sayısı	1 kaza	39	13,4
	2 kaza	12	4,1
	3 kaza	1	0,3
	4 kaza	1	0,3
	5 ve daha fazla kaza	20	6,9
	Cevapsız	11	3,8
	Total	84	29,0
Çalışma Yılı	0-5	14	4,8
	6-15	204	70,3
	16-25	61	21,0
	26-35	10	3,4
	Cevapsız	1	0,3
	Total	290	100,0

4.4.2. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Yaşa Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin yaş gruplarına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 2' de verilmiştir.

Tablo 2. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin yaşa göre değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Heyecan Arama	25-35	85	61,20	9,87	0,153	0,858
	36-45	109	61,22	10,85		
	46+	35	62,26	9,40		
	Total	229	61,37	10,24		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	25-35	110	11,12	3,36	1,959	0,143
	36-45	139	10,77	3,77		
	46+	41	9,85	2,75		
	Total	290	10,77	3,50		

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre heyecan arama ve iç-dış kontrol odakları ölçeği yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile tüm yaş gruplarının heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı olma düzeyleri aynı seviyededir (62-63 / 10-12) denilebilir.

4.4.3. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Eğitim Durumuna Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin eğitim düzeyi gruplarına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 3' de verilmiştir.

Tablo 3. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin eğitim düzeyine göre değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Heyecan Arama	Lise	120	61,98	10,43	0,523	0,719
	Meslek Lisesi	31	59,35	11,48		
	2 Yıl Yüksek Okul	20	61,75	9,12		
	Üniversite	42	60,60	9,81		
	Y. Lisans	14	62,71	9,80		
	Total	227	61,39	10,28		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	Lise	150	10,57	3,57	0,926	0,449
	Meslek Lisesi	41	11,32	3,33		
	2 Yıl Yüksek Okul	29	11,45	3,13		
	Üniversite	51	10,78	3,86		
	Y. Lisans	15	9,80	2,98		
	Total	286	10,76	3,52		

Tablo 3’te verilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre heyecan arama ve iç-dış kontrol odakları ölçeği eğitim düzeyi gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile tüm eğitim düzeyi gruplarının heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı olma düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

4.4.4. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Medeni Duruma Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin eğitim düzeyi gruplarına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 4’ de verilmiştir.

Tablo 4. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin medeni duruma göre değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Heyecan Arama	Evli	201	61,78	10,02	1,340	0,264
	Bekâr	23	58,61	12,19		
	Ayrılmış	5	57,60	8,79		
	Total	229	61,37	10,24		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	Evli	245	10,85	3,55	2,396	0,093
	Bekâr	34	9,74	3,48		
	Ayrılmış	10	12,20	1,32		
	Total	289	10,76	3,51		

Tablo 4’te verilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre heyecan arama ve iç-dış kontrol odakları ölçeği medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile tüm medeni durum gruplarının heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı olma düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

4.4.5. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çocuk Sahibi Olma Duruma Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çocuk sahibi olma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Tablo 5’ de verilmiştir.

Tablo 5. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çocuk sahibi olma durumuna göre değişimi

Çocuk durumu		N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Heyecan Arama	Var	174	61,40	10,41	0,079	0,937
	Yok	48	61,27	9,21		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	Var	220	10,86	3,57	1,015	0,311
	Yok	61	10,34	3,42		

Tablo 5’de verilen bağımsız gruplarda t testi sonuçlarına göre heyecan arama ve iç-dış kontrol odakları ölçeği çocuk sahibi olma duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile tüm medeni durum gruplarının heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı olma düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

4.4.6. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çocuk Sayısına Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çocuk sayısına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çocuk sayısına göre değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Heyecan Arama	1 çocuk	39	60,69	7,96	1,556	0,202
	2 çocuk	81	59,96	11,16		
	3 çocuk	37	64,27	10,97		
	4 çocuk	7	63,00	10,23		
	Total	164	61,24	10,46		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	1 çocuk	58	11,50	3,77	5,274	0,002*
	2 çocuk	96	11,30	3,54		
	3 çocuk	45	9,51	3,28		
	4 çocuk	7	7,57	3,74		
	Total	206	10,84	3,67		

* $p<0,05$

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; heyecan arama ölçeği sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı düzeye farklılık göstermezken ($p>0,05$), iç-dış kontrol odağı ölçeği sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir

($p < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; 3 ve 4 çocuk sahibi olanların ortalaması, 1 ve 2 çocuk sahibi olanların ortalamasından anlamlı derecede daha küçüktür.

Tablo 7. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çocuk sayısına göre değişimi (TUKEY Testi)

Bağımlı Değişken		Ortalama Farkı	Std. Hata	p	%95 güven aralığı		
					Alt sınır	Üst Sınır	
Heyecan Arama	1 çocuk	2 çocuk	0,73	2,028	0,72	-3,28	4,73
		3 çocuk	-3,58	2,388	0,14	-8,29	1,14
		4 çocuk	-2,31	4,271	0,59	-10,74	6,13
	2 çocuk	1 çocuk	-0,73	2,028	0,72	-4,73	3,28
		3 çocuk	-4,30*	2,065	0,04	-8,38	-0,23
		4 çocuk	-3,04	4,099	0,46	-11,13	5,06
	3 çocuk	1 çocuk	3,58	2,388	0,14	-1,14	8,29
		2 çocuk	4,30*	2,065	0,04	0,23	8,38
		4 çocuk	1,27	4,288	0,77	-7,20	9,74
	4 çocuk	1 çocuk	2,31	4,271	0,59	-6,13	10,74
		2 çocuk	3,04	4,099	0,46	-5,06	11,13
		3 çocuk	-1,27	4,288	0,77	-9,74	7,20
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	1 çocuk	2 çocuk	0,20	0,591	0,74	-0,97	1,36
		3 çocuk	1,98*	0,706	0,01	0,60	3,38
		4 çocuk	3,92*	1,423	0,01	1,12	6,73
	2 çocuk	1 çocuk	-0,20	0,591	0,74	-1,36	0,97
		3 çocuk	1,79*	0,642	0,01	0,52	3,06
		4 çocuk	3,73*	1,392	0,01	0,99	6,48
	3 çocuk	1 çocuk	-1,98*	0,706	0,01	-3,38	-0,60
		2 çocuk	-1,79*	0,642	0,01	-3,06	-0,52
		4 çocuk	1,94	1,445	0,18	-0,91	4,79
	4 çocuk	1 çocuk	-3,92*	1,423	0,01	-6,73	-1,12
		2 çocuk	-3,73*	1,392	0,01	-6,48	-0,99
		3 çocuk	-1,94	1,445	0,18	-4,79	0,91

4.4.7. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İkametgâh Durumuna Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin ikametgâh durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 8. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin ikametgaha göre değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Heyecan Arama	Ev sahibi	151	62,54	10,35	4,276	0,015*
	Kiracı	53	59,17	10,38		
	Diğer	15	56,07	6,63		
	Total	219	61,28	10,31		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	Ev sahibi	184	10,96	3,38	1,225	0,295
	Kiracı	70	10,20	3,58		
	Diğer	23	10,78	3,52		
	Total	277	10,75	3,45		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; iç-dış kontrol odağı ölçeği ikametgah durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermezken ($p>0,05$), heyecan arama ölçeği ikametgah durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre (Tablo 9.); ev sahibi olanların heyecan arama ortalaması diğer gruplardan anlamlı derecede daha yüksektir.

Tablo 9. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin ikametgaha göre değişimi (TUKEY Testi)

Bağımlı Değişken			Ortalama Farkı	Std. Hata	p	%95 güven aralığı	
						Alt sınır	Üst Sınır
Heyecan Arama	Ev sahibi	Kiracı	3,36*	1,62	0,04	0,17	6,56
		Diğer	6,46*	2,75	0,02	1,05	11,89
	Kiracı	Ev sahibi	-3,36*	1,62	0,04	-6,56	-0,17
		Diğer	3,10	2,97	0,30	-2,75	8,96
	Diğer	Ev sahibi	-6,46*	2,75	0,02	-11,89	-1,05
		Kiracı	-3,10	2,97	0,30	-8,96	2,75
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	Ev sahibi	Kiracı	0,76	0,48	0,12	-0,20	1,71
		Diğer	0,17	0,76	0,82	-1,33	1,67
	Kiracı	Ev sahibi	-0,76	0,48	0,12	-1,71	0,20
		Diğer	-0,58	0,83	0,48	-2,21	1,05
	Diğer	Ev sahibi	-0,17	0,76	0,82	-1,67	1,33
		Kiracı	0,58	0,83	0,48	-1,05	2,21

4.4.8. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin İş Kazasına Maruz Kalma Durumuna Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin iş kazasına maruz kalma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 10. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin iş kazasına maruz kalma durumuna göre değişimi

Görev süresince maruz kaldığınız iş kazası var mı?		N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Heyecan Arama	Var	59	60,44	9,62	-0,818	0,414
	Yok	164	61,71	10,46		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	Var	84	10,49	3,90	-1,040	0,299
	Yok	197	10,96	3,34		

Tablo 8’de verilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeği görev süresince iş kazasına maruz kalma düzeyine göre

anlamli düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile iş kazasına maruz kalanlarla kalmayanların heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı seviyesi eşit düzeydedir denilebilir.

4.4.9. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Maruz Kalınan İş Kazası Sayısına Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin maruz kalınan iş kazası sayısına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 11. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin maruz kalınan iş kazası sayısına göre değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Heyecan Arama	1 kaza	29	60,97	7,49	1,078	0,378
	2 kaza	7	60,57	10,66		
	3 kaza	1	78,00			
	4 kaza	1	50,00			
	5 ve daha fazla kaza	12	60,33	13,78		
	Total	50	60,88	9,85		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	1 kaza	39	10,51	3,96	0,231	0,920
	2 kaza	12	10,58	3,26		
	3 kaza	1	8,00			
	4 kaza	1	12,00			
	5 ve daha fazla kaza	20	11,10	3,91		
	Total	73	10,67	3,76		

Tablo 9’da verilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeği görev süresince maruz kalınan iş kazası sayısına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile farklı sayılarda iş kazasına maruz kalanların heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı seviyesi eşit düzeydedir denilebilir.

4.4.10. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Çalışma Yılına Göre Değişimi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çalışma yılına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçları Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 12. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çalışma yılına göre değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Heyecan Arama	0-5	12	67,00	9,92	2,671	0,048*
	6-15	162	61,19	9,69		
	16-25	46	59,37	11,28		
	26-35	8	67,00	12,38		
	Total	228	61,33	10,25		
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	0-5	14	13,50	4,26	4,666	0,003*
	6-15	204	10,80	3,52		
	16-25	61	10,49	3,05		
	26-35	10	8,40	2,41		
	Total	289	10,79	3,50		

Tablo 10'da verilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçekleri çalışma yılına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; heyecan arama ölçeği için; 0-5 yıl arası süre ile çalışanların ortalaması 15-25 yıl süre ile çalışanların heyecan arama ortalamasından anlamlı derecede farklı ve yüksek olup diğer gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır. İç-dış kontrol odağı ölçeği için ise; 0-5 yıl arası çalışanların ortalaması diğer tüm gruplardan farklı ve yüksektir. Buna ilaveten 6-15 yıl süre ile çalışanların ortalaması 26-35 yıl süre ile çalışanların ortalamasından anlamlı derecede farklı ve yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı düzeye farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 13. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin çalışma yılına göre değişimi (TUKEY Testi)

Bağımlı Değişken		Ortalama Farkı	Std. Hata	p	%95 güven aralığı		
					Alt sınır	Üst Sınır	
Heyecan Arama	0-5	6-15	5,81	3,03	0,06	-0,16	11,79
		16-25	7,63*	3,29	0,02	1,16	14,10
		26-35	0,00	4,63	1,00	-9,12	9,12
	6-15	0-5	-5,81	3,03	0,06	-11,79	0,16
		16-25	1,82	1,69	0,28	-1,52	5,15
		26-35	-5,81	3,67	0,11	-13,05	1,42
	16-25	0-5	-7,63*	3,29	0,02	-14,10	-1,16
		6-15	-1,82	1,69	0,28	-5,15	1,52
		26-35	-7,63	3,88	0,05	-15,28	0,02
	26-35	0-5	0,00	4,63	1,00	-9,12	9,12
		6-15	5,81	3,67	0,11	-1,42	13,05
		16-25	7,63	3,88	0,05	-0,02	15,28
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	0-5	6-15	2,69*	0,95	0,00	0,83	4,57
		16-25	3,00*	1,02	0,00	1,00	5,01
		26-35	5,10*	1,42	0,00	2,30	7,90
	6-15	0-5	-2,69*	0,95	0,00	-4,57	-0,83
		16-25	0,31	0,50	0,53	-0,68	1,30
		26-35	2,40*	1,11	0,03	0,21	4,60
	16-25	0-5	-3,00*	1,02	0,00	-5,01	-1,00
		6-15	-0,31	0,50	0,53	-1,30	0,68
		26-35	2,09	1,17	0,08	-0,22	4,40
	26-35	0-5	-5,10*	1,42	0,00	-7,90	-2,30
		6-15	-2,40*	1,11	0,03	-4,60	-0,21
		16-25	-2,09	1,17	0,08	-4,40	0,22

4.4.11. Heyecan Arama ve İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeklerinin Birbiriyle İlişkisi

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin birbirleriyle ilişkilerinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve korelasyon katsayısı elde edilmiş ve Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 14. Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin ilişkisinin incelenmesi

		Heyecan Arama	İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği
Heyecan Arama	r	1	0,019
	p		0,773
	N		229
İç- Dış Kontrol Odağı Ölçeği	r	0,019	1
	p	0,773	
	N	229	

Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre heyecan arama ölçeği be iç-dış kontrol odağı ölçeği arasında anlamlı düzeye farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$)

4.4.12. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Testleri

Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğinin belirlenmesi için faktör analizi yapılmıştır. Öncelikle veri setlerinin faktör analizi için uygun olup olmadığının belirlenmesi adına KMO ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır. Her iki ölçek için Bartlett küresellik testi anlamlılık düzeyi $p<0,05$ olduğundan ve KMO küresellik katsayısı heyecan arama ölçeği için 0,845, iç-dış kontrol odağı ölçeği için 0,812 bulunmuş olup, 1'e yakın olduğu için veri setinin faktör analizi için uygun olduğu söylenir.

Heyecan arama ölçeğinin faktör analizinde varimax döndürmesi sonucunda, oluşun faktör yapısı ve maddelerin faktör yükleri aşağıda verilmiştir. Oluşan iki faktörlü yapı toplam varyansın %76'sını açıklamaktadır.

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeklerinin güvenilirlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve chronbach alfa katsayısı elde edilmiştir. Elde edilen chronbach alfa katsayıları heyecan arama ölçeği için 0,793, iç-dış kontrol odağı ölçeği için ise 0,753 bulunmuştur. Elde edilen katsayıların 0,60'dan büyük olması ölçeklerin yeterli derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 15. Heyecan Arama ve İç – Dış Kontrol Odağı Ölçeği Varyans Açıklama Oranları ve Güvenirlik Düzeyleri

Faktör İsmi	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans Açıklama Oranı (%)	Güvenirlik	Madde Sayısı
Heyecan Arama	52,3	52,3	0,823	19
Riskten Kaçınma	23,6	75,9	0,756	5

Faktör İsmi	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans Açıklama Oranı (%)	Güvenirlik	Madde Sayısı
Şans kontrolü	16,3	16,3	0,882	6
Siyasal Dış Kontrol	12,3	28,6	0,786	4
Şans ve kişilerarası dış kontrol	11,1	39,7	0,774	4
Okul başarısında dış kontrol	10,6	50,3	0,812	3
Kadercilik	9,6	59,9	0,805	4
Kişilerarası ilişkilerde dış kontrol	7,4	67,3	0,799	2
Siyasal okul başarısıyla ilgili dış kontrol	6,5	73,8	0,752	2

Tablo 16. Risk algısı ölçeği

	Faktör 1	Faktör 2
Risk alma eğilimim vardır.	0,882	
Heyecanlı işlere bayılırım.	0,767	
Ani kararlar alırım.	0,747	
Tehlikeli bile olsa yeni şeyler denemek isterim.	0,695	
Bir savaşta muharebeye katılmanın ne kadar heyecan verici birşey olabileceğini tahmin edebiliyorum.	0,691	
Yüksek bir uçurumun kenarından aşağıya bakma duygusu hoşuma gider.	0,554	
Tatile çıkmadan önce plan yapmak yerine, gidilen yerde aklıma esenin yapmanın en doğrusu olduğunu düşünüyorum.	0,539	
Yabancı ülkeden biriyle evlenmek ilgimi çekerdi.	0,522	
Eğer bir gezegene ya da aya bedava gitmek mümkün olsaydı, başvuru sırasındaki ilk kişi ben olurum.	0,509	
Yüksek sesle müzik dinlemekten hoşlanırım.	0,496	
Uzak ve bilinmeyen yerlere seyahat etmeyi isterdim.	0,495	
İçinde çok sayıda patlama ve araba kovalama sahneleri olan filmlerden hoşlanırım.	0,461	
Çoğu zaman, okurken ya da bir iş yaparken radyo veya televizyonun açık olmasını isterim.	-0,515	
Bilinmeyen bir yeri keşfeden ilk kişi olmayı çok isterdim.	0,488	
Otoriteyi temsil eden kişilere hep karşı çıkarım.	0,486	
Bir trafik kazasının oluşumunu görmek isterdim.	-0,479	
Lunaparka gidecek olsam dönme dolap ya da aşırı hızlı araçlara mutlaka binerdim.	-0,453	
Genellikle zaman baskısı altında daha iyi çalışırım.	0,432	
Bir grup önünde konuşmanın ya da gösteri yapmanın çok heyecan verici ve eğlenceli olduğunu düşünüyorum.	0,484	
Korku ve gerilim filmlerinden uzak dururum.		0,549
Lokantaya gittiğimde bilmediğim bir şeyi denemek yerine bilinen yemekleri tercih ederim.		0,578
Çok param olsa bile kumar oynamayı istemezdim.		0,458
Su çok soğuk olduğunda, hava sıcak olsa bile, yüzmeyi tercih etmem.		0,438
Uzun bir kuyrukta beklemek zorunda olduğumda, genellikle sabırlıyım.		0,459

Rotter'in iç-dış kontrol odağı ölçeğinin faktör analizi sonucunda aşağıda verilen 7 faktörlü yapı oluşmuş olup, bu 7 faktör toplam varyansın %73,9'unu açıklamaktadır.

Tablo 17. Rotter'in iç-dış kontrol odağı ölçeği faktör yapısı

	Şans kontrolü	Siyasal Dış Kontrol	Şans ve kişilerarası dış kontrol	Okul başarısında dış kontrol	Kadercilik	Kişilerarası ilişkilerde dış kontrol	Siyasal okul başarısıyla ilgili dış kontrol
18a	0,892						
28b	0,812						
2a	0,799						
25a	0,768						
13b	0,755						
11b	0,739						
12b		0,664					
22b		0,632					
17a		0,629					
3b		0,608					
15b			0,663				
16a			0,633				
4b			0,622				
20b			0,609				
10b				0,603			
5b				0,599			
23a				0,588			
7a					0,581		
26b					0,498		
6a					0,496		
20a					0,495		
9a						0,455	
21a						0,451	
29a							0,448
23a							0,432

Kullanılan ölçeklerin güvenirlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla güvenirlik analizi yapılmış ve cronbach alfa katsayısı elde edilmiştir. Buna göre heyecan arama ölçeği için cronbach alfa katsayısı 0,812, rotter'in iç-dış kontrol odağı için 0,799'dur.

Elde edilen cronbach alfa katsayıları 0,60'dan büyük olduğu için güvenilirlik düzeylerinin yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.



5. SONUÇ VE ÖNERİLER

İtfaiye teşkilatının çalışmaları, zaman içerisinde meydana gelen ihtiyaçlar doğrultusunda itfaiye hizmetlerinin kapsamı genişleyerek sadece 'yangınla mücadele' olmaktan çıkmıştır.

Türkiye'de itfaiye teşkilatları yerelde, büyükşehir belediyeleri, il belediyeleri ve ilçe belediyeleri bünyesinde, havalimanlarında havalimanı itfaiyesiyle, denizlerde Kıyı Emniyet Genel Müdürlüğü ekiplerince, orman bölgelerinde orman yangın söndürme ekiplerince halkımıza hizmet vermektedir.

Bu çalışma ile heyecan arama ile iç-dış kontrol odaklarında yaş grupları arasında, eğitim seviyesi ve medeni duruma göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; heyecan arama ölçeği sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı düzeye farklılık göstermezken ($p>0,05$), iç-dış kontrol odağı ölçeği sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; 3 ve 4 çocuk sahibi olanların ortalaması, 1 ve 2 çocuk sahibi olanların ortalamasından anlamlı derecede daha küçüktür. Buna göre 3 çocuktan daha fazla çocuğa sahip bireylerin iç-dış kontrol odakları daha fazladır.

İç-dış kontrol odağı ölçeği ikametgah durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, heyecan arama ölçeği ikametgah durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Buna göre ev sahibi olan bireyler daha fazla heyecan aramaktadır.

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçeği görev süresince iş kazasına maruz kalma düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Beklenene göre iş kazası mağdurlarının heyecan aramalarının düşük, iç-dış odaklarının yüksek olması öngörülmektedir. Ancak çalışmadan elde edilen sonuçlar herhangi bir farklılık olmadığını göstermektedir. Bu durum iş kazasına maruz kalmayanların da yeterli şekilde yaşanan kazalardan ders aldıklarını gösterebilir.

Farklı sayılarda iş kazasına maruz kalanların heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı seviyesi eşit düzeydedir denilebilir. Buradan da anlaşılacağı üzere iş kazaları ile ilgili herhangi bir değişken herhangi bir farklılığa neden olmamaktadır. Buradan da anlaşılacağı üzere iş kazaları ile ilgili herhangi bir değişken herhangi bir farklılığa neden olmamaktadır.

Heyecan arama ve iç-dış kontrol odağı ölçekleri çalışma yılına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Heyecan arama ölçeği için; 0-5 yıl arası süre ile çalışanların ortalaması 15-25 yıl süre ile çalışanların heyecan arama ortalamasından anlamlı derecede farklı ve yüksek olup diğer gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır. İç-dış kontrol odağı ölçeği için ise; 0-5 yıl arası çalışanların ortalaması diğer tüm gruplardan farklı ve yüksektir. Buna ilaveten 6-15 yıl süre ile çalışanların ortalaması 26-35 yıl süre ile çalışanların ortalamasından anlamlı derecede farklı ve yüksektir.

Bu bilgiler ışığında yapılan değerlendirmede itfaiye çalışanlarının risk algısının güçlü olduğu ve denetim odağı ilişkisi üzerine ise duyarlılığının üst seviyede bulunduğu görülmektedir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Akbağ M., Sayiner B., Sözen D.(2005) Üniversite Öğrencilerinde Stres Düzeyi, Denetim Odağı ve Depresyon Düzeyi Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme. Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi.. Sayı 21. İstanbul. S.63,
- Altinkurt, Y. K. (2012). Üniversite Çalışanlarının Psikolojik Yıldırma Algıları ile Denetim Odağı Arasındaki İlişki. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- Aslan, H.(2006). Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Assael, Henry, (1987), Consumer Behavior and Marketing Action, PWS Kent Boston
- Barker, L. (2002). Psychology. New jersey: Prentice Hall. Bauer, Raymond A, (1968). Dynamic Marketing for a Changing World. James F. Engel (Ed.). Consumer Behavior Selected Readings içinde Irwin Inc.
- Berkdemir, C. (2012). İtfaiye Teşkilatlarının Yangınla Mücadelesinde Stratejik Yönetim, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Bettman, James R, (1973), Perceived Risk and Its Components: A Model and Empirical Test, Journal of Marketing Research, Vol. 10
- Bilgin, A. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Çeşitli Değişkenlere ve Denetim Odağına Göre Problem Çözme Beceri Algıları. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Binici, C. (2014). 7-11 Yaş Arası Üstün ve Normal Gelişim Gösteren Çocukların Aldıkları Müfredat Türüne Göre Denetim Odağı Özelliklerinin “Goodenough-Harris İnsan Çiz Testi” Açısından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.

- Bozkurt, V. ve Baştürk, (2009). Kobi Girişimcilerinde Risk ve Belirsizlik Algıları.
- Buluş, M., (1996), Ergen ğrencilerde Denetim Odağı-Yalnızlık Düzeyi İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Burger, J. M. (2006). Kişilik: Psikoloji Biliminin İnsan Doğasına Dair Söyledikleri. (eviren. İ. D. Erguvan sarioğlu). (1.Basım). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Bursa rneği, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 64(2)
- Campbell, Margaret C, Goodstein Ronald C, (2001), The Moderating Effect Of Perceived Risk On Consumers' Evaluations Of Product Incongruity: Preference For The Norm, Journal of Consumer Research, Vol. 28
- Canbay, S. (2007). İlköğretim Okullarında alışan ğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eyll Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Cengil, M.(2004). Gazi niversitesi orum İlahiyat Fakültesi ğrencilerinin Denetim Odaklarının eşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Gazi niversitesi orum İlahiyat Fakültesi Dergisi . cilt3. Sayı 5
- Cunningham, Lawrence F, Gerlach James H, Harper Michael D, Young Clifford E, (2005), Perceived Risk And The Consumer Buying Process: İnternet Airline Reservations, International Journal Of Service Industry Management, Vol.16, No.4
- Dağ İ. (1991). Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı leği (RİDKO)'nin niversite ğrencileri İçin Güvenirliği ve Geçerliği. Psikoloji Dergisi.
- Deniz, Arzu, (2007), Kişilik zellikleri İle Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi zerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi SBE

- Dholakia, Utpal m, (2000), A Motivational Process Model Of Product İnvolveıment And Consumer Risk Perception, European Journal Of Marketing, Vol. 35, No. 11
- Dowling, Grahame R, Staelin Richard, (1994), A Model of Perceived Risk and Intended Risk-handling Activity, Journal of Consumer Research, Vol.21
- Dowling, Grahame.R, (1986), Perceived Risk: The Concept and Its Measurement, Psychology & Marketing, Vol. 3,
- Erel, Cem, (2008), İnternetten Alışverişlerde Algılanan Risk Üzerine Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi SBE
- Evans, Joel R, Berman Barry, (1997), Marketing, Seventh Edition, Prentice Hall International
- Featherman, M. S., Pavlov, P. A. (2003). Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facest Perspective. Int. J. Human-Computer Studies, 59
- Hassan, Ahmad M, Kunz Michelle B, Pearson Allison W, Mohamed Fatma A, (2006), Conceptualizing and Measurement of Perceived Risk in Online Shopping, Marketing Management Journal, Vol. 16, Issue 1
- Journal of Economics and Behavioral Studies, Vol. 3, No. 6
- Kaplan, Leon B, Szybillo George J, Jacoby Jacob, (1974), Components of Perceived Risk in Product Purchase: A Cross Validation, Journal of Applied Psychology, Vol.59, No.3
- Keh, Hean Tat, Sun Jin, (2008), The Complexities of Perceived Risk in Cross-Cultural Services Marketing, Journal of International Marketing, Vol.16, No.1
- Kotler, Philip, Armstrong Gary, Sounders John, Wang Veronica, (1999), Principles of Marketing, Second European Edition, Prentice Hall Europe
- Küçükkaragöz, H. (1998). İlkokul Öğretmenlerinde Kontrol Odağı ve Öğrencilerinin Kontrol Odağının Oluşumuna Etkileri. D.E.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İzmir.

- Laroche, Michel, Nepomuceno Marcelo Vinhal, Richard Marie-Odile, (2010), How do involvement and product knowledge affect relationship between intangibility and perceived risk for brands and product categories?, *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 27, No. 3,
- Mello, Sergio C Benicio de, Collins Martin, (2001), Convergent and Discriminant Validity of the Perceived Risk Scale in Business-to-Business Context Using the Multitrait-Multimethod Approach, *RAC*, Vol. 5, No. 3, September-December
- Mitchel, Vincent W, Groatorex M, (1993), Risk Perception and Reduction in the Purchase of Consumer Services, *The Service Industries Journal*, Vol.13, No.4,
- Mitchell, Vicent-Wayne, (1999), Consumer perceived risk: conceptualizations and models, *European Journal of Marketing*, Vol.33, No.1/2
- Özer, Leyla, Gülpınar Serdar, (2005), Hizmet sektöründe tüketicilerin algıladıkları riskler: Havayolları sektöründe bir araştırma, *Journal of Commerce & Tourism Education Faculty*, No.1
- Relationship between risk perception and employee investment behavior,
- Roselius, Ted, (1971), Consumer Rankings of Risk Reduction Methods, *Journal of Marketing*, Vol. 35
- Schiffman, L, Leslie Lazar Kanuk, (2000), *Consumer Behaviour*, Seventh Edition, New Jersey: Prentice Hall
- Sha, H., Arkam, M., Hussain, M., Imran, S. and Rehman, K. U. (2011).
- Simcock, Peter, Sudburry Lynn, Wright Gillian, (2006), Age, perceived risk and satisfaction in consumer decision making: A review and extension, *Journal of Marketing Management*, Vol. 22
- Solomon, M, Bamossy G, Askegaard S, (2002), *Consumer Behavior*, Prentice Hall, Upple Saddle River.

- Stone, Robert N, Gronhaug Kjell, (1993), Perceived Risk: Further Considerations for the Marketing Discipline, European Journal of Marketing, Vol. 27, No. 3
- Sürgen,S. (2014). Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odağı Eğilimleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Şaka, N. (2014). Hemipleji Hastalarında Denetim Odağı ve Stres ile Başa Çıkma Yolları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- Şekerli, H. (2013). Öğretmenlerde Çalışan Sessizliği, İş Doyumu ve Denetim Odağı. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Tabak, A. , A. Erkuş A. , Meydan, C. H. (2010).Denetim Odağı ve Yenilikçi Birey Davranışları Arasındaki İlişkiler. Belirsizliğe Tolerans ve Risk Almanın Aracılık Etkisi. Anadolu Üniversitesi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt10. Sayı 1. Eskişehir
- Tapçan, K. T. (2002). Ebeveyn Tutumları ile İlköğretim 6-7 ve 8. Sınıf Öğrencilerinin Denetim Odağı İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- TDK. (2012, Ağustos 15). Güncel Türkçe Sözlük. Türk Dil Kurumu: <http://www.tdk.org.tr>
- URL – 1 <http://www.worldsalaries.org/firefighter.shtml>
- URL – 2 <http://www.prospects.ac.uk/firefighter.htm>
- Yaraş, Eyyup, Yeniçeri Tülay, Zengin Yasemin, (2009), Mağaza Markalı Ürün Satın Alan Tüketiciler İle Satın Almayan Tüketiciler Arasında Algılanan Risk Bakımından Farklılık Olup Olmadığının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Vol. 18, No. 2

Yeşilyaprak, B. (2006). Eğitimde Bireysel Farklılıklar. (2). Ankara: Nobel Yayın
Dağıtım



ÖZ GEÇMİŞ

1985 yılına Ünye / ORDU da doğdu. İlköğretim ve Lise eğitimini İstanbul da tamamladı. 2009 yılında Anadolu Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu. 2014 yılında Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında yüksek lisans eğitimine başlamış olup halen devam etmektedir.

