

# PAZARLAMA VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Temmuz 2009, Cilt 2, Sayı 4, Hakemli Dergi

ISSN: 1309-24X

İşletme Alanındaki Tutum Ölçekli Çalışmalarda Cevaplama Tarzı ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiyi Tespite Yönelik Bir Araştırma

Ahmet BARDAKÇI, Selçuk Burak HAŞILOĞLU, Süleyman BARUTÇU, Duygu KOÇOĞLU

Gençlerin Kişisel Değerleri İle Satın Alma Tarzları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi

Aysel ERCİŞ, Sevtap ÜNAL

Bir İlişkisel Pazarlama Aracı Olarak Sanal Topluluklar

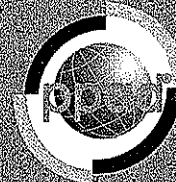
Zafer ERDOĞAN

Turla Seyahat Eden Turistlerle Bağımsız Seyahat Eden Turistlerin Demografik ve Kişilik Özellikleri Birbirlerinden Farklı Mı?

A. Hamdi İSLAMOĞLU, Seda AKERMAN

**DETAY**  
**YAYINCILIK**

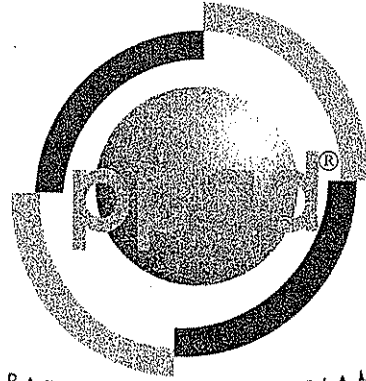
[www.detayyayin.com.tr](http://www.detayyayin.com.tr)



YAYIN KURULUŞU  
YAYIN YÖNETMENİ

Temmuz, 2009 • Cilt, 2 • Sayı, 4  
ISSN: 1309-24X

# PAZARLAMA VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ



PAZARLAMA VE PAZARLAMA  
ARAŞTIRMALARI DERNEĞİ

Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi Adına Sahibi  
Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti. adına Hüseyn YILDIRIM

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü  
Hüseyn YILDIRIM

Yayın Kurulu  
Prof. Dr. Mete OKTAV  
Prof. Dr. Doğan TUNCER  
Prof. Dr. Sahavet GÜRDAL  
Prof. Dr. Őükrü AKDOĞAN  
Prof. Dr. Mithat ÜNER

Editör  
Prof. Dr. Cemal YÜKSELEN

Cilt/Volume: 2, Sayı/Number:4

PAZARLAMA VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGISİ  
DANIŐMA KURULU

<u>Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>
Prof. Dr. Mehmet OLUÇ	Emekli öğretim üyesi
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer BODUR	Boğaziçi Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer ÇAVUŐGİL	Georgia State University
Prof. Dr. Tefik DALGIÇ	University of Texas at Dallas
Prof. Dr. Şaheste DAŐER	Koç Üniversitesi
Prof. Dr. Muhittin KARABULUT	Beykent Üniversitesi
Prof. Dr. Erdener KAYNAK	Pennsylvania State University
Prof. Dr. Mustafa MAZLUM	Çağ Üniversitesi
Prof. Dr. İsmet MUCUK	Emekli Öğretim Üyesi
Prof. Dr. Mete OKTAV	Emekli Öğretim Üyesi
Prof. Dr. Tuncer TOKOL	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan TUNCER	Başkent Üniversitesi

Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi yılda iki kez yayımlanan hakemli bir dergidir. Bu dergide yayınlanan makalelerin bilim ve dil sorumluluğu yazarlarına aittir. Dergide yayımlanan makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

BU SAYIDA KATKI VEREN HAKEMLER (\*)

Prof. Dr. İkbal AKSULU	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. B. Zafer ERDOĞAN	Bilecik Üniversitesi
Prof. Dr. A. Ercan GEGEZ	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. G. Nazan GÜNAY	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. A.Hamdi İSLAMOĞLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim KIRCOVA	Yıldız Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Nazmi KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Necdet TİMUR	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer TORLAK	Osmangazi Üniversitesi

(\*) Soyadlarına göre alfabetik sıraya göre yazılmıştır.

Baskı: Sözkese Matbaacılık, Ankara



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ

DETA ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/1 Kızılay/ANKARA

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: [www.detayyayin.com.tr](http://www.detayyayin.com.tr) • e-posta: [detayyay@gmail.com](mailto:detayyay@gmail.com)

## İÇİNDEKILER

İşletme Alanındaki Tutum Ölçekli Çalışmalarda Cevaplama Tarzı ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiyi Tespite Yönelik Bir Araştırma <b>Ahmet BARDAKÇI, Selçuk Burak HAŞILOĞLU, Süleyman BARUTÇU, Duygu KOÇOĞLU</b> .....	1
Gençlerin Kişisel Değerleri ile Satın Alma Tarzları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi <b>Aysel ERCİŞ, Sevtap ÜNAL</b> .....	19
Bir İlişkisel Pazarlama Aracı Olarak Sanal Topluluklar <b>Zafer ERDOĞAN</b> .....	45
Turla Seyahat Eden Turistlerle Bağımsız Seyahat Eden Turistlerin Demografik ve Kişilik Özellikleri Birbirlerinden Farklı Mı? <b>A. Hamdi İSLAMOĞLU, Seda AKERMAN</b> .....	73

---

**İŞLETME ALANINDAKİ TUTUM ÖLÇEKLİ ÇALIŞMALARDA  
CEVAPLAMA TARZI İLE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER  
ARASINDAKİ İLİŞKİYİ TESPİTE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA<sup>1,2</sup>**

---

Ahmet BARDAKÇI\*  
Selçuk Burak HAŞILOĞLU\*\*  
Süleyman BARUTÇU\*\*\*  
Duygu KOÇOĞLU\*\*\*\*

**ÖZET**

Bu çalışmada Türkiye’de işletme alanında gerçekleştirilen çalışmalarda demografik özelliklerle cevaplama tarzı arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla Pamukkale Üniversitesi İşletme Bölümü öğretim üyelerinin katılımıyla gerçekleştirilmiş olan on farklı araştırmada cevaplayıcıların demografik özelliklerinin cevaplama tarzlarına etkisi incelenmiştir. Sonuçlara göre eğitim düzeyi hem aşırı uçlarının kullanımını hem de ölçek orta noktasının kullanımı etkilemektedir. Fakat eğitim düzeyi ile cevaplama

---

<sup>1</sup> Araştırmanın uygulama aşamasında, yazarların önceki çalışmalarında elde ettikleri verilerin yanında, Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü öğretim üyelerinden Sayın Yrd. Doç. Dr. Celalettin Serinkan ve Sayın Yrd. Doç. Dr. İbrahim Durak’ın önceki çalışmalarına ait veriler de kullanılmıştır. Ellerindeki verileri kullanmamıza izin vererek araştırmamıza katkı sağlayan ilgili araştırmacılara teşekkür etmeyi borç biliriz.

<sup>2</sup> Bu çalışmanın revize edilmemiş hali, 14-17 Ekim’09 tarihlerinde Yozgat, Bozok Üniversitesi ev sahipliğinde düzenlenen 14.Ulusal Pazarlama Kongresi’nde sunulmuş Bildiriler Kitabı (sh. 490-498)’nda yayınlanmıştır.

\* Doç. Dr. Pamukkale Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

\*\* Yrd. Doç. Dr. Pamukkale Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

\*\*\* Doç.Dr. Pamukkale Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

\*\*\*\* Yrd. Doç. Dr. Pamukkale Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

tarzı ölçütlerinin her birisi arasında doğrudan bir ilişki bulunamamıştır. Genel olarak cevaplayıcılar arasında katılımcı olmayıcılık daha yaygındır. Erkekler kadınlardan hem daha fazla katılımcı yön kullanma hem de daha fazla orta nokta kullanma eğilimindedir. 30 yaş üstünde orta nokta kullanımı, 30 yaş altında orta nokta kullanımından daha fazladır.

**Anahtar Kelimeler:** Cevaplama tarzı, tutum ölçekleri.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE STYLES AND DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS IN THE FIELD OF BUSINESS RESEARCHES

### ABSTRACT

The purpose of the study was to investigate the relationship between demographic characteristics of the respondents and response style. To achieve the purpose the impact of demographics over the response style, ten researches in which were administered in participation with researchers from Pamukkale University, Faculty of Economics and Administrative Sciences were integrated. Findings reveal that level of education influences respondents' marking on both extreme points and scale midpoint. Nevertheless, no relationships were identified between respondents' level of education and none of the response styles. Disacquiescence is common among respondents. Tendency of using acquiescence and using scale midpoint are more likely for men. Tendency of using scale midpoint are more likely for men who is over 30 years old.

**Keywords:** Response style, attitude scales.

### 1. Giriş

Tutum ve davranış ölçümlerinde ölçme aracı olarak anket kullanımı sadece ülkemizde değil tüm dünyada oldukça yaygındır. Bu araştırmalar da çoğunlukla tutum ölçekleri kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Araştırmacıdan kaynaklanan hatalar bir yana, tutum ölçekleri cevaplandırılırken cevaplayıcıdan kaynaklanan önemli hatalar ortaya çıkmaktadır. Yapılan araştırmalar, cevaplayıcı kaynaklı hataların bir kısmının cevaplama tarzları (response style) ile görülebileceğine işaret etmektedir. Cevaplama tarzlarının cevapları kirleterek araştırmanın geçerliliğini tehdit edebileceği (Bearden ve Netemeyer, 1999; Baumgartner ve Steenkamp, 2001:143-156) ifade edilmektedir. Bu doğrultuda ABD'de cevaplama tarzları konusunda çok sayıda çalışma gerçekleştirilmiştir. Avrupa'da ise konu hakkında yapılmış çalışma sayısı nispeten azdır. Ülkemizde bu konuya ilgi duyan bir çalışmaya ulaş-

mamış olmamız, konunun ülkemizde yeteri kadar ilgi görmediğinin göstergesi olarak düşünülmektedir.

Elinizdeki çalışma bu anlamda, cevaplama tarzlarının tanıtılması ve olası etkilerinin öncü sinyallerinin ortaya çıkarılabilmesi adına önemli görülmektedir. Çalışmada cevaplama tarzları tanıtıldıktan sonra farklı konularda gerçekleştirilmiş on araştırmadan hareketle demografik değişkenler ile cevaplama tarzları arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılmasına çalışılmıştır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

Bachman ve O'Malley (1984), cevaplama tarzını sorunun içeriğine bağlı olmayan ve cevaplayıcının genel davranışsal özelliklerini temsil eden sistematik cevaplama yolu olarak tanımlamıştır. Bu tanım doğrultusunda Baumgartner ve Steenkamp, (2001:143-156) cevaplama tarzını, sorudan bağımsız olarak, cevaplayıcının sorulara cevaplama eğilimi olarak özetlemektedir. Cevaplama tarzı konusundaki literatürden hareketle, ölçümü gerçekleştirilebilecek altı cevaplama tarzından bahsedilebilir. Tablo 1'de detayları tanımlanan cevaplama tarzları kısaca KCT (ARS- acquiescence response style), KOCT (DARS-disacquiescence response style), ECT (ERS-extreme response style), NKCT (NARS-net agreement response style) (Bachman ve O'Malley, 1984:491-509), ONC (MPR-midpoint responding) (Chen, Lee ve Stevenson, 1995:170-175) (Baumgartner ve Steenkamp, 2001) ve CA (RR-response range) (Hui ve Triandis, 1985:296-309) şeklindedir.



Tablo 1. Cevaplama tarzı ölçütleri

Cevaplama tarzları	Matematiksel ifade*	Tanım
KCT (Katılımcı Cevaplama Tarzı)	$KCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik}=n\}}}{M}$	Her bir cevaplayıcının "tamamen katılıyorum" cevabının, cevaplayıcının tüm cevaplarına oranıdır.
KOCT (Katılımcı Olmayan Cevaplama Tarzı)	$KOCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik}=1\}}}{M}$	Her bir cevaplayıcının "tamamen katılmıyorum" cevabının cevaplayıcının tüm cevaplarına oranıdır.
ECT (Ekstrem Cevaplama Tarzı)	$ECT_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik}=1 \vee Q_{ik}=n\}}}{M}$ veya $ECT_i = KCT_i + KOCT_i$	Her bir cevaplayıcının "tamamen katılıyorum" veya "tamamen katılmıyorum" cevaplarının cevaplayıcının tüm cevaplarına oranıdır.
NKCT (Net Katılımcı Cevaplama Tarzı)	$NKCT_i = \frac{\sum_{k=1}^M (I_{\{Q_{ik}=1\}} - I_{\{Q_{ik}=n\}})}{M}$ veya $NKCT_i = KCT_i - KOCT_i$	Her bir cevaplayıcının "tamamen katılıyorum" cevap sayısı ile "tamamen katılmıyorum" cevap sayısı farkının cevaplayıcının tüm cevaplarına oranıdır.
ONC (Orta Nokta Cevaplayıcılığı)	$ONC_i = \frac{\sum_{k=1}^M I_{\{Q_{ik}=\frac{n+1}{2}\}}}{M}$	Her bir cevaplayıcının nötr (orta nokta) cevabının cevaplayıcının tüm cevaplarına oranıdır.
CA (Cevaplama Aralığı)	$CA_i = \sqrt{\frac{\sum_{k=1}^M x_k^2}{M} - \mu_i^2}$	Her bir cevaplayıcının cevapları için kullandığı aralığın bir ölçüsü olarak, cevaplayıcının standart sapmasıdır.

\* i: her bir cevaplayıcı, k: her bir soru, M: soru sayısı ve n: 1-n noktalı tutum ölçeği ifade etmektedir.

$I_{\{Q_{ik}=x\}}$  şeklindeki bir ifade;  $Q_{ik}$  değerinin x olması durumunda I değerinin 1 (aksi halde 0) olduğunu tanımlamaktadır. ECT'nin matematiksel ifadesinde DeJong vd. (2008: 105) çalışmasından yararlanılmıştır.

### 3. Literatürde Cevaplama Tarzlarıyla İlgili Yapılan Araştırmalar

Cevaplama tarzıyla ilgili literatürde farklı alanlardaki araştırmalar dikkat çekmektedir. Araştırmaların bir kısmı ABD’de gerçekleştirilerek etnik köken ile cevaplama tarzları arasında ilişkiler üzerine yoğunlaşırken, bir diğer kısmı farklı kültürlerde cevaplama tarzları, cevaplayıcıların demografik özellikleri ile cevaplama tarzı arasındaki ilişkiler üzerine yoğunlaşmıştır. Örneğin, Jordan vd. (1980:210-222) aynı anakütle üzerinde telefonla ve yüz yüze yaptıkları bir araştırmada cevaplayıcılar arasında demografik özelliklerdeki farklılığın çok az olmasına rağmen, cevaplama tarzlarında önemli farklılıkların bulunduğunu, sonuçta elde edilen bilgilerin kalitesi ve sayısında önemli farklılıkların ortaya çıktığını bulmuşlardır. Bu araştırmada telefonla yapılan araştırmada tutumların belirlenmesine yönelik sorulara daha fazla katılımcı olma ve uç noktalarda daha fazla cevaplama eğiliminde bulunduğu belirlenmiştir. Baumgartner ve Steenkamp (2001:143-156) beş farklı cevaplama tarzı (KCT, KOCT, ECT/CA, NKCT ve ONC) üzerinde yaptıkları araştırma sonuçlarına göre; (1) sorulara verilen cevaplar üzerinde her bir cevaplama tarzının sistematik etkileri ve (2) ölçekler arasındaki korelasyonun yanıtlar üzerindeki önyargı etkisini araştırmaya yönelik iki model geliştirmiş ve farklı ülkelerde, farklı kültürlerde ve dillerde farklı cevaplama tarzının bulunduğunu tespit etmişlerdir. Herk vd. (2004:346-360) altı Avrupa Birliği ülkesinde (Yunanistan, İtalya, İspanya, Fransa, Almanya ve İngiltere) gerçekleştirdikleri araştırmalarında, cevaplama tarzları arasında bir farklılık olduğunu tespit etmişlerdir. Buna göre, belli bir eğilimde olma ve uç seçenekleri işaretleme oranlarının Kuzey Avrupa ülkelerine göre, Akdeniz’e kıyısı bulunan ülkelerde daha fazla bulunduğu belirlenmiştir. Herk vd. (2004:346-360) araştırmadan elde edilen veriler karşılaştırılırken Kuzey Avrupa ve Güney Avrupa ülkelerinin cevaplama tarzları etkisinin mutlaka değerlendirilmesi gerektiğini ve bu farklılığın değerlendirme aşamasında ihmal edilmemesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Harzing (2006:243-266) yaptığı literatür taramasında ülkeler ve ülke içindeki etkin gruplara göre cevaplama tarzlarının önemli oranda değiştiğini ifade etmiştir. Örneğin, İspanyolca konuşan ülke kökenli, Afrika kökenli ve Avrupa kökenli Amerikalılar arasında önemli cevaplama tarzı farklılıklarının bulunduğunu işaret etmiştir. 26 farklı ülkede yapılan araştırma sonuçları ülkeler arasında önemli cevaplama tarzları bulunduğunu göstermiştir. Güç Mesafesi, Bireysellik, Erillik, Belirsizlikten Kaçınma gibi ülke özelliklerinin cevaplama tarzlarında

katılımcı olma ve uç noktalarda cevap verme gibi bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Harzing (2006:243-266) ayrıca İngilizce olarak yapılan anketlerde daha fazla ortada bulunan seçeneği tercih etme, ülkelerin kendi ana dillerinde yapılan anketlerde ise daha uçlarda bulunan seçenekleri tercih etme eğiliminin yüksek olduğunu belirlemiştir. De Jong vd. ise (2008:104-115) uç nokta kullanımının kültürel bireysellik, belirsizlikten kaçınma ile ve erillik ile pozitif ilişkili olduğunu tespit etmiş, fakat uç nokta kullanımının güç mesafesi ile bir ilişkisi bulunamamıştır.

#### 4. Araştırma Hipotezleri

Cevaplayıcının düşünmekten hoşlanması, Cacioppo ve Betty (1982, Weathers vd., 2005'den alınmıştır) tarafından "Bilişsellik İhtiyacı" kavramı ile ifade edilmiştir. Bazı araştırmalarda bu doğrultuda bilişsellik ihtiyacı ile eğitim için harcanan süre arasında pozitif bir korelasyon bulunmuştur (Davis vd., 1993:451-477; Spotts, 1994:238-243). Bu paralelde Greenleaf (1992b:176-188) eğitim düzeyi arttıkça ETC'nin azaldığını bulmuştur. Eğitim düzeyindeki artışın bilişsellik ihtiyacını arttırdığı varsayılırsa, yüksek bilişsellik ihtiyacındaki bireylerin ancak kendinden emin olduklarında uç noktaları kullanması beklenmelidir. Yine Greenleaf (1992a:328-351), eğitim veya gelir düzeyi arttıkça KCT'de azalma meydana geldiğini öne sürmektedir. Bu durumda KCT, KOCT ve ECT'nin yüksek bilişsellik düzeylerinde, düşük bilişsellik düzeylerine oranla daha düşük çıkması beklenebilir.

*H1: Cevaplayıcıların bilişsellik düzeyleri ile cevap tarzlarında uç noktalara (ECT) yönelme arasında bir ilişki vardır.*

Yüksek güç mesafesindeki ülkelerde toplum daha otoriterdir ve katılımcılık yaygındır, alçakgönüllülük yaygındır. Bu nedenle yüksek güç mesafesinden bir toplumdaki cevaplayıcının cevaplarının daha fazla katılımcı olması beklenebilir. Tersine güç mesafesinin düşük olduğu toplumlarda bireylerin statüler arasındaki eşitliği düşünerek daha ortadaki noktaları cevaplaması beklenebilir (Johnson vd., 2005:264-277). Türkiye'deki kültürün yüksek düzeyde bir güç mesafesinde olmadığı kabul edildiğine göre orta düzeyde bir katılımcılık beklenebilir. Yine bu yaklaşımla katılımcılık düzeyinin (KCT), katılımcı olmayıcılık (KOCT) düzeyinden daha az olması; bir başka ifade ile NKCT değerinin negatif çıkması beklenmektedir.

*H2: Cevaplayıcıların katılımcılık düzeyleri katılımcı olmayıcılık düzeylerine göre daha düşüktür (KOCT>KCT ya da NKCT<0).*

ECT ile kişilik veya bireysel özellikler arasındaki ilişkileri sorgulayan çalışmalarda kişilik değişkenleri ile ECT arasında doğrudan bir korelasyonu bulunmuş olmasına rağmen (Knowles ve Nathan, 1997) birbiriyle çelişen bulgular da ortaya çıkmıştır (Greenleaf, 1992b:176-188). Kabul etme eğiliminde Greenleaf (1992a:328-351) erkeklerin ECT kullanımının kadınlardan daha fazla olduğunu tespit etmiş, aksine De Jong vd. (2008:104-115) kadınların genel olarak erkeklerden daha fazla ECT kullandığı sonucuna varmışlardır. Benzer şekilde (Greenleaf, 1992a: 328-351) yaş arttıkça ECT artışı tespit ederken De Jong vd. (2008:104-115) gençlerin ve yaşlıların daha fazla pozitif yön kullanma eğiliminde olduklarını bulmuştur. Literatürdeki çelişen sonuçlar nedeniyle cinsiyet ve yaş ile cevaplama tarzı ölçütleri arasındaki ilişkinin yönüne ilişkin genelleştirme yapılması güçtür. Bu nedenle cinsiyet ve yaşın anılan ölçütlerle ilişkisi konusunda önceden bir beklenti oluşturmayıp bu araştırmada cevap aranacak bir araştırma sorusu olarak bırakmayı uygun bulmaktayız.

Ayrıca eril kültürün hakim olduğu toplumlarda uç cevapların (ECT) daha uygun bulunacağı düşünülmektedir. Eril kültürlerin belki de en fazla bilinen yönü kendinden eminliğe vurgu yapması, cesur ve kararlı olmasıdır. Bu özelliği nedeniyle eril kültürlerdeki bireylerin düşüncelerini ifade etmek için daha güçlü seçenekleri tercih ettikleri bulunmuştur (Johnson vd., 2005:264-277). Hofstede'ye göre; belirsizlikten kaçınmada daha yüksekte olan toplumlarda belirsizlik için tolerans yoktur ve her şeyin kuralı vardır. Ölçeğin uç noktaları, orta noktaya nazaran daha tanımlayıcı ve net olarak algılanabilir. Bu nedenle ECT'nin belirsizlikten kaçınan toplumlarda daha fazla olması beklenmektedir (Johnson vd. 2005:264-277). Bu beklentiye ve bulguyu güçlendirecek şekilde De Jong vd. (2008:104-115), ECT ile belirsizlikten kaçınma arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Belirsizlikten kaçınma açısından yüksek olan ülkemiz kültürü için, eril kültürde de olduğu gibi KCT ve KOCT, dolayısıyla ECT'nin yüksek olması beklenmelidir. Diğer taraftan De Jong vd. (2008:104-115) ise ECT ile güç uzaklığı arasında bir ilişkili bulunamıştır. Bu nedenle erillik düzeyinin düşük kabul edildiği Türkiye için güç uzaklığı ile anılan ölçütler arasında bir beklenti oluşturmak yerine ECT kullanımını uygunluğu bir araştırma sorusu olarak bırakılmıştır.

## 5. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Literatürde cevaplama tarzlarının belirlenmesine yönelik yapılan çalışmalarda farklı kültürlerin, etnik grupların (Bachman ve O'Malley, 1984:491-509 ; Hui ve Triandis, 1989:296-309 ; Marin vd. 1992: 498-509) ve ülkelerin (Baumgartner ve Steenkamp, 2001:143-156 ; Herk vd., 2004:346-360 ; Johnson vd. 2005:264-277 ; Harzing, 2006:243-266) cevaplama tarzları araştırılmıştır. Bu çalışmada ise işletme alanında yapılan çalışmalarda cevaplayıcıların demografik özellikleri ile cevaplama tarzları arasındaki ilişkilerin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın evreni "Temmuz 2009 öncesinde PAU IIBF işletme bölümü öğretim üyelerinin katılımıyla gerçekleştirilmiş araştırmalarda tutum ölçekleri kullanılarak elde edilmiş olan ve öğretim üyelerinde mevcut olan veriler" olarak tanımlanmıştır. Araştırmanın amacına ve sınırlarına bağlı olarak, PAU IIBF işletme bölümü öğretim üyelerinin Temmuz 2009 öncesinde yaptıkları araştırmaların verileri kendilerinden istenmiştir. Bu şekilde farklı disiplinlerden 10 veri seti temin edilebilmiştir. Bu veri setlerinin tamamında 1= tamamen katılmıyorum ve diğer uç= tamamen katılıyorum şeklinde standart halde yeniden kodlanmıştır. Sonuçta 9 çalışmada 5: tamamen katılıyorum, şeklinde oluşturulurken, sadece bir çalışmada 7: tamamen katılıyorum şeklinde oluşturulmuştur. Farklı çalışmaların bir araya getirilmesi nedeniyle eğitim düzeyi (ilköğretim, orta öğretim, lisans ve lisansüstü) yaş (30 altı ve 30 üstü) ve cinsiyet değişkenleri de verilerde standart olarak yeniden kodlanmıştır.

Yaş değişkeninin sadece 30 altı ve 30 üstü şeklinde ortak payda altında toplanabilmiş olması araştırmanın önemli kısıtlarından birisi olarak düşünülmektedir.

## 6. Araştırma Bulguları

Tablo 2'de cevaplayıcıların eğitim düzeyleri ile cevaplama tarzları arasında ilişki ele alınmıştır. Eğitim düzeyleri ile cevaplama ölçütleri arasında bir ilişkinin varlığı dikkat çekmektedir.

Tablo 2. Cevaplama tarzları ile eğitim düzeyleri arasındaki ilişkiler

		N	$\mu_{CT}$	$\sigma_{CT}$	Ort. % 95 güven aralığı		p-değ.
KCT	İlköğretim	30	.2435	.15208	.1867	.3003	.0000
	Orta öğretim	464	.2722	.19690	.2542	.2901	
	Lisans	465	.2543	.21205	.2345	.2742	
	Lisansüstü	3198	.1486	.10104	.1451	.1521	
	Genel	4157	.1749	.14068	.1706	.1792	
KOCT	İlköğretim	30	.1814	.22786	.0963	.2665	.0000
	Orta öğretim	464	.1152	.12405	.1039	.1265	
	Lisans	465	.1152	.16457	.1002	.1302	
	Lisansüstü	3198	.2126	.10838	.2089	.2164	
	Genel	4157	.1906	.12562	.1868	.1945	
ECT	İlköğretim	30	.4249	.21701	.3439	.5059	.0002
	Orta öğretim	464	.3874	.23218	.3662	.4086	
	Lisans	465	.3695	.22260	.3495	.3896	
	Lisansüstü	3198	.3612	.13607	.3566	.3659	
	Genel	4157	.3655	.16189	.3607	.3704	
NKCT	İlköğretim	30	.0621	.32094	-.0577	.1820	.0000
	Orta öğretim	464	.1570	.23325	.1357	.1782	
	Lisans	465	.1391	.30749	.1102	.1680	
	Lisansüstü	3198	-.0610	.15936	-.0696	-.0585	
	Genel	4157	-.0157	.21197	-.0222	-.0092	
ONC	İlköğretim	30	.0890	.11305	.0468	.1313	.0000
	Orta öğretim	464	.1611	.11728	.1504	.1718	
	Lisans	465	.1514	.14864	.1378	.1649	
	Lisansüstü	3198	.2945	.10677	.2908	.2982	
	Genel	4157	.2621	.12805	.2583	.2660	
CA	İlköğretim	30	1.1829	.26665	1.0833	1.2824	.0000
	Orta öğretim	464	1.1759	.33011	1.1458	1.2060	
	Lisans	465	1.0800	.42853	1.0410	1.1191	
	Lisansüstü	3198	1.4313	.31277	1.4205	1.4422	
	Genel	4157	1.3617	.35367	1.3510	1.3725	

Birinci hipotez doğrultusunda beklenildiği gibi, ECT kullanımını eğitim düzeyindeki artışa bağlı olarak azalmıştır. ONC ise eğitim düzeyindeki artışa

paralel olarak artmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle, eğitim düzeyi düşük cevaplayıcıların yoğunlukla uç noktaları kullandığı, eğitim düzeyi yükseldikçe cevaplayıcıların orta nokta kullanımının arttığını söylemek mümkündür. Bu doğrultuda,

*H1: Cevaplayıcıların bilişsellik düzeyleri ile cevap tarzlarında uç noktalara (ECT) yönelme arasında bir ilişki vardır.*

hipotezi doğrulanmaktadır.

Hofstede'nin kültürlere ilişkin çalışmasından hareketle ortaya çıkarılan ikinci hipotez KOCT'nin KCT'den yüksek olduğunu ifade etmektedir. Tablo 3'de ise cevaplayıcıların cevaplama tarzları ile ilgili verilerin tanımlayıcı istatistikleri görülmektedir. Cevaplama tarzları aritmetik ortalamalarına bakıldığında; KOCT değeri, KCT değerinden yüksek çıkmıştır. NKCT'nin güven aralığı da bu doğrultuda negatif olarak bulunmuştur. Sonuçta cevaplayıcıların genel olarak katılımcı olmayıcılık düzeylerinin katılımcılık düzeylerinden daha yüksek olduğunu ifade etmek gerekir. Bu halde ikinci hipotezin de reddedilebilmesi için gerekli kanıtın olmadığını ifade edilmesi gerekir. Bu doğrultuda,

*H2: Cevaplayıcıların katılımcılık düzeyleri katılımcı olmayıcılık düzeylerine göre daha düşüktür.*

hipotezi doğrulanmaktadır.

Tablo 3. Cevaplama tarzlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler

	N	Min <sub>CT</sub>	Max <sub>CT</sub>	$\mu_{CT}$	$\sigma_{CT}$	%95 güven aralığı	
KCT	4159	.00	.96	.1749	.14068	.1706	.1792
KOCT	4159	.00	1.00	.1906	.12564	.1867	.1944
ECT	4159	.00	1.00	.3654	.16196	.3605	.3703
NKCT	4159	-1.00	.96	-.0157	.21194	-.0222	-.0092
ONC	4159	.00	.79	.2621	.12808	.2582	.2660
CA	4158	.00	5.21	1.3617	.35365	1.3509	1.3724

Tablo 4'de cevaplayıcıların cevaplama tarzları ile cinsiyetleri arasındaki ilişki ele alınmaktadır. Tablodan görüleceği üzere KOCT ve RR dışındaki tüm cevaplama tarzlarında, aritmetik ortalamalar arasında cinsiyetin ortaya çıkardığı anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle cinsiyetin KCT, ECT, NKCT ve ONC kullanımını etkilediğini söylemek mümkündür. Bu bulgu, De Jong vd. (2008:104-115)'in çalışmasındaki ilgili bulgular ile paralellik göstermektedir.

Tablo 4. Cevaplama tarzları ile cinsiyetleri arasındaki ilişki

	Cinsiyet	N	$\mu_{CT}$	$\sigma_{CT}$	p-değ
KCT	Kadın	1442	.1850	.14523	.000
	Erkek	2480	.1587	.11324	
KOCT	Kadın	1442	.1871	.11596	.063
	Erkek	2480	.1945	.12262	
ECT	Kadın	1442	.3721	.16217	.000
	Erkek	2480	.3532	.15215	
NKCT	Kadın	1442	-.0021	.20682	.000
	Erkek	2480	-.0358	.18047	
ONC	Kadın	1442	.2577	.12994	.000
	Erkek	2480	.2787	.12016	
CA	Kadın	1442	1.3692	.32780	.947
	Erkek	2479	1.3685	.35242	



Araştırma kapsamındaki çalışmalarda yaş grupları farklı olduklarından sadece 30 yaş altı ve 30 yaş üstü şeklinde standartlaştırma mümkün olabilmifitir. Tablo 5'ten görülebileceği gibi 30 yaş üstünde katılımcılık, 30 yaş altında ise katılımcı olmayıcılık daha fazladır. 30 yaş üstü ölçek orta noktasını daha fazla kullanmaktadır. Yaşın, cevaplayıcıların kullandıkları aralığın genişliği üzerinde bir etkisi görülmemektedir.

**Tablo 5.** Cevaplama tarzları ile yaşları arasındaki ilişki

	Yaş	N	$\mu_{CT}$	$\sigma_{CT}$	p-değ
KCT	30 altı	1535	.1814	.14647	.000
	30 üstü	2022	.1625	.12015	
KOCT	30 altı	1535	.1791	.12521	.000
	30 üstü	2022	.1974	.12730	
ECT	30 altı	1535	.3604	.16491	.922
	30 üstü	2022	.3599	.15573	
NKCT	30 altı	1535	.0023	.21694	.000
	30 üstü	2022	-.0348	.19244	
ONC	30 altı	1535	.2524	.12661	.006
	30 üstü	2022	.2643	.13048	
CA	30 altı	1535	1.3578	.34014	.731
	30 üstü	2022	1.3618	.36254	

Yaş ve cinsiyetin birlikte cevaplama tarzları üzerindeki etkisinin incelenmesi neticesinde de (Tablo 6) nceki bulgularımızla paralel olarak RR dışındaki ölçütlerde yaş ve cinsiyet birlikte etkili olurken, RR üzerinde bu iki değişken birlikte de herhangi bir etkiye sahip olamamışlardır. Her iki yaş grubunda da erkekler kadınlardan daha az katılımcıdır. Buna karşılık katılımcı olmayıcılık 30 yaş üstü erkeklerde en fazladır. ECT kullanımı en az 30 yaşın altı erkeklerde ortaya çıkmıştır. Buna bağlı olarak 30 yaşın altındaki kadınlardan net katılımcı, 30 yaşın üstündeki erkeklerin ise net katılımcı olmadıkları görülmektedir. 30 yaş altı erkekler aynı gruptaki kadınlardan daha fazla nötr nokta kullanmaktadır.

Tablo 6. Cevaplama tarzları ile cinsiyet-yaş grupları arasındaki ilişki

	Yaş-Cinsiyet	N	$\mu_{CT}$	$\sigma_{CT}$	Ort. % 95 güven aralığı		p-değ
KCT	30 altı kadın	701	.1997	.15540	.1881	.2112	.000
	30 üstü kadın	574	.1775	.14400	.1657	.1893	
	30 altı erkek	753	.1656	.13417	.1560	.1752	
	30 üstü erkek	1347	.1569	.10491	.1513	.1625	
	Genel	3375	.1712	.13114	.1668	.1757	
KOCT	30 altı kadın	701	.1772	.11903	.1683	.1860	.000
	30 üstü kadın	574	.1918	.11516	.1824	.2012	
	30 altı erkek	753	.1781	.12059	.1695	.1867	
	30 üstü erkek	1347	.1975	.12544	.1907	.2042	
	Genel	3375	.1880	.12163	.1839	.1921	
ECT	30 altı kadın	701	.3768	.16675	.3645	.3892	.000
	30 üstü kadın	574	.3693	.16724	.3556	.3830	
	30 altı erkek	753	.3437	.16261	.3320	.3553	
	30 üstü erkek	1347	.3544	.15011	.3463	.3624	
	Genel	3375	.3592	.15983	.3538	.3646	
NKCT	30 altı kadın	701	.0225	.22098	.0061	.0389	.000
	30 üstü kadın	574	-.0143	.20007	-.0307	.0021	
	30 altı erkek	753	-.0125	.19657	-.0266	.0015	
	30 üstü erkek	1347	-.0405	.17593	-.0499	-.0311	
	Genel	3375	-.0167	.19606	-.0233	-.0101	
ONC	30 altı kadın	701	.2422	.12660	.2329	.2516	.000
	30 üstü kadın	574	.2610	.13972	.2495	.2725	
	30 altı erkek	753	.2728	.12432	.2639	.2817	
	30 üstü erkek	1347	.2759	.12193	.2694	.2824	
	Genel	3375	.2657	.12723	.2614	.2700	
CA	30 altı kadın	701	1.3654	.33175	1.3408	1.3900	.723
	30 üstü kadın	574	1.3504	.33544	1.3229	1.3779	
	30 altı erkek	753	1.3485	.34373	1.3240	1.3731	
	30 üstü erkek	1347	1.3621	.36628	1.3425	1.3817	
	Genel	3375	1.3578	.34907	1.3460	1.3696	

## 7. Tartışma ve Sonuçlar

Tutum ölçeklerini cevaplayan cevaplayıcıların cevaplama tarzlarındaki farklılıklar cevapları saptırabilmekte (Baumgartner ve Steenkamp, 2001:143-156), dolayısıyla araştırmanın kalitesini doğrudan etkileyebilmektedir (Weijters, 2006). Çoğunlukla ABD’de gerçekleştirilen cevaplama tarzlarına ilişkin araştırmalar, araştırmacılara elde edilen sonuçlarını değerlendirirken yol gösterici olabilmektedir. Ancak lkemizde bu türden bir araştırmanın yapılmamış olması araştırmacıların sonuçlarını yorumlarken cevaplama tarzlarını göz ardı etmesi sonucunu doğurmaktadır.

PA İİBF işletme bölümü ğretim üyelerinin katılımıyla gerçekleştirilmiş olan 10 araştırma bir araya getirilerek gerçekleştirilen bu çalışmada özetle řu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Cevaplayıcıların eğitim düzeyi arttıka ölçeğin aşırı uçlarının kullanımı azalmaktadır.
- Nötr noktanın kullanımı eğitim düzeyine bağlı olarak artmaktadır. Bu iki bulgu eğitim düzeyi azaldıkça cevaplayıcıların nispeten daha yoğun şekilde aşırı uçları kullanmaya başladıklarını, buna bağlı olarak eğitim düzeyindeki artışın tutumları nispeten daha bulanık hale getirerek, nötr nokta kullanımını arttırdığını işaret etmektedir.
- Eğitim düzeyi ile cevaplama tarzı ölçütlerinin her birisi arasında doğrudan bir ilişki bulunamamıştır.
- Tüm cevaplar için KOCT’nin, KCT’den daha fazla kullanıldığı görülmektedir. Buna bağlı olarak NKCT negatif bulunmuştur. Bir başka ifade ile, cevaplayıcıların tamamen katılımcı olmayıcılık düzeyleri, tamamen katılımcılık düzeylerinden daha yüksektir.
- Erkekler kadınlardan daha fazla katılımcı yn kullanma eğilimidir. Aksine erkeklerde katılımcı olmayıcılık yönünün kullanımının daha fazla olduğuna dair bir kanıt bulunamamıştır. 30 yaşın altındaki kadınlardan net katılımcılık düzeyleri pozitif iken, 30 yaşın üstündeki erkeklerin net katılımcılık düzeyleri negatiftir.
- Nötr nokta kullanımı kadınlara kıyasla erkeklerde daha fazladır.

- 30 yaş altı, 30 yaş üstünden daha fazla katılımcı yön kullanmaktadır. Buna paralel olarak 30 yaş üstünde katılımcı olmayıcılık yön kullanımı daha fazladır. Bu olgu 30 yaş üstü erkeklerde en yüksek düzeye ulaşmaktadır.
- 30 yaş üstünde nötr nokta kullanımı, 30 yaş altında nötr nokta kullanımından daha fazladır.

Bu sonuçlardan hareketle PAÜ, İİBF İşletme Bölümü öğretim üyeleri Temmuz 2009 öncesinde elde ettikleri verilerden hareketle oluşturacakları analizlerini yorumlarken, demografik değişkenlere bağlı olarak ortaya çıkan değişikliklerin içerisinde bir miktar cevaplama tarzı kaynaklı farkın da olduğunu düşünmeleri gerektiği ifade edilebilir.

## Kaynakça

- Bachman, J.G. and O'Malley, P.M.(1984) "Yea-Saying, Nay-Saying, and Going to Extremes: Black-White Differences in Response Styles", Public Opinion Quarterly Vol. 48, 491-509.
- Baumgartner H. and Steenkamp J.B.E.M. (2001) "Response Styles in Marketing Research: A Cross-National Investigation" Journal of Marketing Research, Vol. XXXVIII (May), 143-156.
- Bearden, William O. And R G. Netemeyer (1999), Handbook of Marketing Scales: Multi-Item Measures for Marketing and Consumer Behavior Research, 2d ed. Sage Publications, Canada.
- Chen, C. Lee. Sy. and Stevenson H.W.(1995) "Response Style And Cross-Cultural Comparisons On Rating Scales Among East Asian And North American Students", American Psychological Society Vol, 6, No, 3, May, 170-175
- Davis, Teresa L., L J. Severy, SJ. Kraus, and J. M Whitaker (1993), "Predictors of Sentencing Decisions: The Beliefs, Personality Variables, and Demographic Factors of Juvenile Justice Personnel," Journal of Applied Social Psychology, 23 (6), 451-477.
- De Jong, M.G. Steenkamp J.E.M., Fox, J.P. and Baumgartner, H. (2008), "Using Item Response Theory to Measure Extreme Response Style in Marketing Research: A Global Investigation", Journal of Marketing Research Vol. XLV (February), 104-115.
- Greenleaf, E.A. (1992a), "Measuring Extreme Response Style" Public Opinion Quarterly Vol. 36, 328-351.
- Greenleaf, E.A. (1992b) "Improving Rating Scale Measures by Detecting and Correcting Bias Components in Some Response Styles", Journal of Marketing Research Vol. XXIX (May), 176-88.
- Harzing, A-W, (2006), "Response Styles in Cross-national Survey Research A 26-country Study", International Journal of Cross Cultural Management Vol 6(2), 243-266.
- Herk, H. V. Poortinga, Y. H. Verhallen, T. M. M. (2004) "Response Styles In Rating Scales Evidence Of Method Bias in Data From Six EU Countries", Journal Of Cross-Cultural Psychology, Vol. 35(3), 346-360
- Hui C.H and Triandis H.C. (1985) "The Instability Of Response Sets", Public Opinion Quarterly Vol. 49, 233-260.
- Hui, C. H.,and Triandis, H. C. (1989). "Effects of culture and response format on extreme response style". Journal of Cross-Cultural Psychology, Vol.20(3), 296-309.
- Johnson T., Kulesa, P., CHO, Y.I. and Shavitt, S. (2005), "The Relation Between Culture And Response Styles Evidence From 19 Countries", Journal Of Cross-Cultural Psychology, Vol. 36 (2), 264-277.

- Jordan, L.A. Marcus A.C. and Reeder L.G. (1980), "Response Styles in Telephone and Household Interviewing: A Field Experiment", Public Opinion Quarterly, Vol. 44, 210-222.
- Knowles, Eric s. and Christopher Condon (1999), "Why People Say 'Yes': A Dual-Process Theory of Acquiescence," Journal of Personality and Social Psychology, 77 (2), 379-386.
- Marin, G., Gamba, R. J., and Marín, B. V. (1992). "Extreme response style and acquiescence among Hispanics: The role of acculturation and education". Journal of Cross-Cultural Psychology, Vol.23 (4), 498-509.
- Spotts, Harlan (1994), "Evidence of a Relationship between Need for Cognition and Chronological Age: Implications for Persuasion in Consumer Research," Advances in Consumer Research, 21 (1), 238-243.
- Weathers, D., Sharma, S. and Niedrich, R.(2005), "The Impact of the Number of Scale Points, Dispositional Factors, and the Status Quo Decision Heuristic on Scale Reliability and Response Accuracy," Journal of Business Research, 58 (11), 1516-1524.
- Weijters, B. (2006), Response Styles in Consumer Research, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ghent University, Belçika.