

**KARAR VERMEDE TAVSİYE KULLANIMI**

**Doktora Tezi**

**Hamza DOĞAN**

**Eskişehir, 2018**

**KARAR VERMEDE TAVSİYE KULLANIMI**

**Hamza DOĞAN**

**DOKTORA TEZİ**

**İşletme Anabilim Dalı Sayısal Yöntemler Bilim Dalı**

**Danışman: Prof. Dr. Emel ŞIKLAR**

**Eskişehir**

**Anadolu Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Ekim, 2018**

*Bu tez alışması BAP Komisyonunca kabul edilen 1610E642 no.lu proje kapsamında desteklenmiştir.*

## JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

**Hamza DOĞAN**'ın "Karar Vermede Tavsiye Kullanımı" başlıklı tezi **26 Ekim 2018** tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca **İşletme (Sayısal Yöntemler)** Anabilim Dalında, **Doktora** tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof.Dr.Emel ŞIKLAR  
Üye : Prof.Dr.Nuray GİRGİNER  
Üye : Doç.Dr.Fikret ER  
Üye : Doç.Dr.Kadir Özgür PEKER  
Üye : Dr.Öğr.Üyesi Duygu TUNALI

Prof.Dr. Meftin ÇOŞKUN  
Anadolu Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdür Vekili

## ÖZET

### KARAR VERMEDE TAVSİYE KULLANIMI

Hamza DOĞAN

İşletme Anabilim Dalı

Sayısal Yöntemler Bilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekim 2018

Danışman: Prof. Dr. Emel ŞIKLAR

Yargıç danışman sistemi modelinin kullanıldığı bu tezde lisans öğrencilerinin katılımı ile deneysel bir çalışma yapılmıştır. Çalışma sonucunda öğrencilerin uzman etiketiyle sunulan tavsiyeleri daha yüksek oranlarda ağırlıklandıkları saptanmıştır. Bunun yanı sıra uzman etiketiyle sunulan tavsiyelerin öğrencilerin kararlarına ilişkin güven düzeylerinde artış sağladığı da gözlenmiştir. Diğer taraftan öğrencilerin 15.persentil, 85.persentil ve medyan tavsiyeleri ağırlıklandırma oranları arasında anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Medyan tavsiye sunulan öğrencilerin güven düzeylerinde belirgin bir artış gözlenirken ekstrem tavsiye alanların güven düzeylerinde anlamlı bir artış gözlenmemiştir. Bu bulgu, tavsiyeden yararlanma olgusunun sadece tavsiye ağırlıklandırma oranlarıyla açıklanamayacağını desteklemektedir. Ayrıca öğrencilerin tavsiye kalitesini değerlendirmede oldukça başarılı oldukları tespit edilmiştir. Temel kişilik özelliklerinden nevrotiklik ve deneyimlere açıklık boyutlarının tavsiye ağırlıklandırma düzeylerini etkilediği saptanmıştır. Karar vermede özsaygı düzeyinin de tavsiye ağırlıklandırma oranı üzerinde anlamlı etkisi tespit edilmiştir. Karar verme stillerinden de dikkatli, kaçınan ve panik karar verme stillerinin tavsiye ağırlıklandırma oranlarını etkilediği saptanmıştır. Son olarak kadınların erkeklere göre tavsiyeleri daha fazla oranda ağırlıklandıkları gözlenmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Yargıç Danışman Sistemi, Tavsiye Ağırlıklandırma, Tavsiye Kullanımı, Karar Vermede Güven, Bireysel Farklılıklar

## **ABSTRACT**

Use of Advice in Decision Making

Hamza DOĞAN

Department of Business Administration

Quantitative Methods

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, October, 2018

Supervisor: Prof. Dr. Emel ŞIKLAR

In this thesis, using the model of the judge advisor system, an experiment was conducted with the participation of undergraduate students. According to the result of study, it was determined that the students weighted the advices given by the expert label at higher rates. It was also observed that the advices provided by the expert label provided an increase in the confidence levels of students' decisions. On the other hand, no significant difference was observed between the weighting ratios of the students' 15. percentile, 85. percentile and median advices. While there was a significant increase in the confidence levels of the students who were offered median advice, there was no significant increase in the confidence levels of those who received extreme advice. This finding supports the fact that use of advice cannot be explained only with advice weighting ratios. It was also found that the students were very successful in evaluating the quality of the advice. It was determined that the basic personality traits neuroticism and openness to experiences affected the advice weighting levels. The level of self-esteem in decision making has a significant effect on the advice weighting ratios. It was also found that careful, avoidant and panic decision making styles affected advice weighting ratios. Finally, it was observed that females weighted advices more than males.

**Keywords:** Judge Advisor System, Weighting of Advice, Advice Utilization, Confidence in Decision Making, Individual Differences,

## TEŞEKKÜR

Öncelikle, lisansüstü eğitimim süresince yardım ve desteğini benden hiçbir zaman esirgemeyen ve bana her zaman yol gösteren değerli danışman hocam Prof. Dr. Emel ŞIKLAR' a,

Tez izleme komitesinde yer alan ve tez çalışmasının her aşamasında önemli destek ve katkılar sağlayan değerli hocalarım Prof. Dr. Nuray GİRGİNER ve Dr. Öğr. Üyesi Duygu TUNALI' ya,

Doktora tez savunma sınav jürisinde yer alıp öneri ve katkılarını sunan değerli hocalarım Doç. Dr. Fikret ER ve Doç. Dr. Kadir Özgür PEKER' e,

Hayatımın her aşamasında yanımda olup beni koşulsuz seven ve destek sağlayan babam ve kardeşlerime,

Çalışmam boyunca sabır ve hoşgörü ile beni sürekli destekleyen eşim ve gördüğümde bütün sıkıntılarımı unuttuğum canım kızım Sevgi'ye,

Başarılarımda büyük emek ile katkısı olan ve doktora eğitimi sırasında kaybettiğim kıymetli anneme,

Teşekkür ediyorum.

Hamza DOĞAN

26.10/2018

### ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmamın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Hamza DOĞAN

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
BAŞLIK SAYFASI .....	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT .....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ .....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELER DİZİNİ .....	x
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xv
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xvii
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

1. KARAR VERME VE TAVSİYE KULLANMA .....	3
1.1. Karar Verme .....	3
1.2. Karar Verme Modelleri .....	4
1.2.1. Normatif modeller .....	4
1.2.2. Betimsel modeller .....	5
1.3. Tavsiye Kullanma.....	7
1.4. Yargıç Danışman Sistemi .....	9
1.5. Tavsiye Kullanma(ma) Nedenleri .....	9
1.6. Tavsiye Kullanmayı Etkileyen Faktörler .....	11
1.6.1. Karar problemine özgü faktörler .....	11
1.6.2. Tavsiye verene özgü faktörler .....	11
1.6.3. Tavsiyeye özgü faktörler.....	15

1.6.4. Karar vericiye özgü faktörler.....	18
1.7. Karar Vermede Güven Düzeyi .....	21
1.8. Temel Kişilik Özellikleri .....	26
1.9. Karar Verme Stilleri .....	29

## İKİNCİ BÖLÜM

2. TAVSİYE TÜRLERİ VE TAVSİYEDEN YARARLANMA ÖLÇÜLERİ.....	33
2.1. Tavsiye Türleri .....	33
2.1.1. Medyan tavsiye .....	36
2.1.2. Uç (ekstrem) tavsiye .....	37
2.1.3. Uzman ve uzman olmayan tavsiye (expert-novice advice).....	40
2.2. Tavsiyeden Yararlanma Ölçüleri .....	43
2.2.1. Formül tabanlı ölçüler.....	46
2.2.1.1. <i>Advice taking index (AT)</i> .....	47
2.2.1.2. <i>Weight of advice (WOA)</i> .....	49
2.2.1.3. <i>Weight of own estimation (WOE)</i> .....	52
2.2.2. Regresyon tabanlı ölçüler.....	55

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. KARAR VERMEDE TAVSİYE KULLANIMI:ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA.....	56
3.1. Uygulamanın Tasarımı .....	56
3.1.1. Amaç, önem ve kapsam.....	56
3.1.2. Hipotezler .....	58
3.1.3. Yöntem.....	64
3.1.4. Tavsiye üretimi .....	67
3.2. Uygulama ve Bulgular.....	68
3.2.1. Prosedür ve uygulama.....	68

<b>3.2.2. Karşılaştırmalı analizler.....</b>	<b>70</b>
<b>3.2.2.1. Danışman uzmanlığı ile tavsiye düzeyinin tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi.....</b>	<b>71</b>
<b>3.2.2.2. Bireysel farklılıkların tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi.....</b>	<b>86</b>
<b>3.2.3. Bulgular .....</b>	<b>111</b>
<b>3.3. Sonuç ve Öneriler .....</b>	<b>114</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>119</b>
<b>EKLER</b>	
<b>ÖZGEÇMİŞ</b>	

## ÇİZELGELER DİZİNİ

<b>Çizelge 3.1.</b> Gruplara göre katılımcı sayıları.....	65
<b>Çizelge 3.2.</b> Ortalama AT skorlarının gruplara göre dağılımı.....	71
<b>Çizelge 3.3.</b> Tavsiye kullanım düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için iki yönlü (2x3) ANOVA tablosu .....	72
<b>Çizelge 3.4.</b> İlk ve son güven skor ortalamalarının gruplara göre dağılımı .....	75
<b>Çizelge 3.5.</b> İlk ve son güven düzeylerine ilişkin (3x2x2) karma desenli ANOVA tablosu .....	77
<b>Çizelge 3.6.</b> Tavsiye düzeyi grupları için ortalama güven skorlarına ilişkin bağımlı gruplar t testi .....	78
<b>Çizelge 3.7.</b> Tavsiye öncesi güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için tek yönlü ANOVA tablosu .....	79
<b>Çizelge 3.8.</b> Tavsiye sonrası güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için tek yönlü ANOVA tablosu .....	79
<b>Çizelge 3.9.</b> Danışman uzmanlığı grupları için ortalama güven skorlarına ilişkin bağımlı gruplar t testi .....	82
<b>Çizelge 3.10.</b> Tavsiye öncesi güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	83
<b>Çizelge 3.11.</b> Tavsiye sonrası güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	83
<b>Çizelge 3.12.</b> Tavsiye değerlendirme skor ortalamalarının gruplara göre dağılımı .....	84
<b>Çizelge 3.13.</b> Tavsiyenin algılanan kalitesine ilişkin bağımsız gruplar için iki yönlü (3X2) ANOVA tablosu .....	85
<b>Çizelge 3.14.</b> Dışadönüklük özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	87
<b>Çizelge 3.15.</b> Dışadönüklük özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	87
<b>Çizelge 3.16.</b> Dışadönüklük özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	88

<b>Çizelge 3.17.</b> Dışadönüklük özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	88
<b>Çizelge 3.18.</b> Nevrotiklik özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	89
<b>Çizelge 3.19.</b> Nevrotiklik özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	89
<b>Çizelge 3.20.</b> Nevrotiklik özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	90
<b>Çizelge 3.21.</b> Nevrotiklik özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	90
<b>Çizelge 3.22.</b> Uyumluluk özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	91
<b>Çizelge 3.23.</b> Uyumluluk özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	91
<b>Çizelge 3.24.</b> Uyumluluk özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	92
<b>Çizelge 3.25.</b> Uyumluluk özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	92
<b>Çizelge 3.26.</b> Sorumluluk özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	93
<b>Çizelge 3.27.</b> Sorumluluk özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	93
<b>Çizelge 3.28.</b> Sorumluluk özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	94
<b>Çizelge 3.29.</b> Sorumluluk özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	94
<b>Çizelge 3.30.</b> Deneyime açıklık özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	95

<b>Çizelge 3.31.</b> Deneyime açıklık özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	95
<b>Çizelge 3.32.</b> Deneyime açıklık özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	96
<b>Çizelge 3.33.</b> Deneyime açıklık özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	96
<b>Çizelge 3.34.</b> Olumsuz değerlik özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	97
<b>Çizelge 3.35.</b> Olumsuz değerlik özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	97
<b>Çizelge 3.36.</b> Olumsuz değerlik özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	98
<b>Çizelge 3.37.</b> Olumsuz değerlik özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	98
<b>Çizelge 3.38.</b> Karar vermede özsaygı düzeyine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	99
<b>Çizelge 3.39.</b> Karar vermede özsaygı düzeyine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	99
<b>Çizelge 3.40.</b> Karar vermede özsaygı düzeyine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	100
<b>Çizelge 3.41.</b> Karar vermede özsaygı düzeyine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	100
<b>Çizelge 3.42.</b> Dikkatli karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	101
<b>Çizelge 3.43.</b> Dikkatli karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	101
<b>Çizelge 3.44.</b> Dikkatli karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	102

<b>Çizelge 3.45.</b> Dikkatli karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	102
<b>Çizelge 3.46.</b> Kaçınan karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	103
<b>Çizelge 3.47.</b> Kaçınan karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	103
<b>Çizelge 3.48.</b> Kaçınan karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	104
<b>Çizelge 3.49.</b> Kaçınan karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	104
<b>Çizelge 3.50.</b> Erteleyici karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	105
<b>Çizelge 3.51.</b> Erteleyici karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	105
<b>Çizelge 3.52.</b> Erteleyici karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	106
<b>Çizelge 3.53.</b> Erteleyici karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	106
<b>Çizelge 3.54.</b> Panik karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	107
<b>Çizelge 3.55.</b> Panik karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	107
<b>Çizelge 3.56.</b> Panik karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	108
<b>Çizelge 3.57.</b> Panik karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi.....	108
<b>Çizelge 3.58.</b> Cinsiyete göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	109

<b>Çizelge 3.59.</b> Cinsiyete göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	109
<b>Çizelge 3.60.</b> Cinsiyete göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	110
<b>Çizelge 3.61.</b> Cinsiyete göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi .....	110

## ŞEKİLLER DİZİNİ

<b>Şekil 3.1.</b> Tavsiye düzeyi ve danışman uzmanlığı gruplarına göre ortalama AT skorları .....	73
<b>Şekil 3.2.</b> Zamana göre tavsiye düzeyi gruplarının ortalama güven skorları .....	77
<b>Şekil 3.3.</b> Zamana göre danışman gruplarının ortalama güven skorları .....	81
<b>Şekil 3.4.</b> Tavsiye düzeyi ve danışman uzmanlığına göre ortalama tavsiye değerlendirme skorları .....	86

## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

<b>AT</b>	:Advice Taking
<b>WOA</b>	:Weight of Advice
<b>WOE</b>	:Weight of Own Estimation

## GİRİŞ

Bireyler sadece üniversite, meslek veya yatırım aracı seçimi gibi önemli konularda değil, yiyecek, içecek veya kıyafet seçimi gibi basit konularda bile başkalarına danışarak onların fikirlerini öğrenmek ister. Yeni bir araba almak isteyen biri yakın bir arkadaşına, yeni bir ev almayı düşünen bir kişi emlak danışmanına, zayıflamak isteyen biri ise diyetisyene danışır. Yeni bir ürünü piyasaya sürmeyi düşünen yönetici bu kararı vermeden önce meslektaşlarına veya bir uzmana danışabilir. Yeni bir bilgisayar satın almayı düşünen biri web ortamında bu ürün hakkında yapılan yorumları inceleyebilir.

Snizek (1999) bireysel ve grup karar verme modellerinin yukarıda sayılan gerçek dünya örneklerini temsil etmekte yetersiz olduğunu ileri sürmüştür. Söz konusu örneklerle ilişkin karar süreçlerinde birden çok kişinin yer alması nedeniyle bireysel karar modellerinin, karar sürecine dâhil olan bireylerin farklı rollere sahip olması nedeniyle de grup karar verme modellerinin karar verme sürecini iyi temsil etmediğini vurgulamış ve bunun yerine karar verme sürecini temsil etme kabiliyeti ve ekolojik geçerliliği daha yüksek olan yargıç danışman sistemi modelini önermiştir.

Sosyal bir varlık olan insanın karar verirken içinde bulunduğu çevreden etkilenmemesi neredeyse imkânsızdır. Dolayısıyla sosyal bağlamı ihmal eden karar verme modellerinin gerçek durumu temsil etme kabiliyetleri de düşüktür. Geçmiş çalışmaların aksine son dönemlerde karar ile ilgili yapılan çalışmalarda sosyal bağlamın da göz önünde bulundurulduğu ve artık tavsiyenin de karar verme sürecinin önemli parçası olarak kabul edildiği görülmektedir. Karar vermede tavsiye çalışmalarında ise esas alınan model yargıç danışman sistemi modelidir.

İlk defa Snizek ve Buckley (1995) tarafından oluşturulan yargıç danışman sistemi modeli, karara ilişkin sorumluluğun yargıca ait olduğu ve yargıcın bir veya birden çok kişiden tavsiye aldıktan sonra nihai kararını verdiği bir yapıyı temsil etmektedir. Karara ilişkin sorumluluğun yargıcın üzerinde olduğu bu modelde, grup karar verme modellerinin aksine nihai karar üzerinde bir uzlaşma olması zorunlu değildir (Snizek, 1999).

Bu çalışmada karar verme sürecinde karar vericilerin tavsiyelerden ne derecede yararlandıkları, danışman uzmanlığı ile sunulan tavsiye kalitesinin tavsiyeden yararlanma düzeyini nasıl etkilediği, sunulan tavsiye türlerinin karar verici tarafından nasıl algılandığı araştırılmıştır. Bunun yanı sıra çalışmada temel kişilik özellikleri ile karar

verme stillerinin tavsiyeden yararlanma düzeyini nasıl etkilediği de incelenmiştir. Yargıç danışman sistemi modelini esas alan bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, karar verme, tavsiye kullanımı, karar verme modelleri, yargıç danışman sistemi açıklanıp tavsiye kullanımını etkileyen faktörler sınıflandırılmıştır. Daha sonra geçmiş çalışmaların bulguları ışığında karar vermede güven düzeyini etkileyen faktörlerden bahsedilmiştir. Son olarak temel kişilik özellikleri, karar vermede özsaygı düzeyi, karar verme stilleri ve bunların tavsiye kullanımına olası etkileri incelenmiştir.

İkinci bölümde tavsiye türlerinden bahsedilmiş, yargıç danışman sistemi çalışmalarında kullanılan uzman olmayan, uzman, merkezi ve uç tavsiyelerin nasıl oluşturulduğu konusunda detaylı bilgiler verilmiştir. Daha sonra tavsiye ağırlıklandırma lleri açıklanmış ve söz konusu ölülerin üstünlük ve zayıflıkları tartışılmıştır. Bu bölümde tavsiye türlerinin kalite düzeyleri hakkında da bilgiler sunulmuştur.

Yargıç danışman sistemi uygulamasının yer aldığı nc bölümde uygulamanın amaç, önem ve kapsamı açıklandıktan sonra araştırma hipotezleri ifade edilmiştir. Araştırmanın yöntemi açıklandıktan sonra da uygulamanın nasıl yapıldığı ile ilgili detaylı bilgiler sunulmuştur. Uygulama sonrası veri analizi yapılarak elde edilen bulgular ifade edilmiştir. Sonuç kısmında çalışma bulgularıyla geçmiş çalışmaların bulguları karşılaştırılmıştır. Son olarak çalışma bulgularına dayanarak araştırmacılara ve işletme yöneticilerine öneriler sunulmuştur.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. KARAR VERME VE TAVSİYE KULLANMA

#### 1.1. Karar Verme

Karar verme ekonomi, psikoloji, sosyoloji, örgütsel davranış, istatistik, siyasal bilimler, işletme, nöroloji, bilişsel bilimler gibi çeşitli bilim dalları ile disiplinlerin çalıştığı ortak bir alandır (Ünalın, 2012; Yaşar, 2016). Genel olarak, bir sorunun çözüme ulaşabilmesi için olası alternatiflerden birinin seçimi olarak tanımlanan karar verme karmaşık bir süreci içerir. Karar verme süreci, kişi tarafından problem olarak algılanan bir durumla başlayıp istenilen bir amaca ulaşmak için alternatifler arasından bir davranışa yönelik bir etkinliğin seçimini kapsayan zihinsel bir süreçtir (Kaya vd., 2011)

Hayatın her alanında karar verme durumuyla karşı karşıya kalınır. Bu kararlardan bazıları günlük hayatta sürekli verilen basit kararlar iken bazıları ise daha karmaşık kararlardır. Bazen kıyafet ve yemek seçimi gibi kısa sürede basit kararlar verilirken bazen de iş ve eş seçimi gibi daha uzun süren kritik kararlar verilir. Zor bilişsel görevler veya alternatiflerin çok olduğu karar problemleri ile karşı karşıya kalındığında, tek anda dört bittin fazla bilgi işleyemeyen birey, bilinçaltını devreye sokarak daha fazla bilgiyle baş etmeye çalışır (Ünalın, 2012).

Bazı kararlar tek başına, bazıları başkalarından destek almak suretiyle, bazıları ise grup halinde alınır. Karar verme süreci çok zorlu ve karmaşık olduğunda, bireyler bu zorlukları tek başlarına aşmakta güçlük çeker. Söz konusu zorluğun aşılması için bireyler grup gücünden yararlanarak karar vermeye çalışabilir (http-1). Bireysel karar verme modelleri ile grup karar verme modellerinin birbirlerine göre üstünlük ve zayıflıkları olmasına rağmen gerçek yaşamdaki karar verme süreçlerini temsil etmekte yetersiz oldukları açıktır (Snizek, 1999).

Bireysel karar verme modellerinin sosyal bağlamı ihmal etmesi söz konusu modellerin geçerliliğini azaltmaktadır. Grup karar verme modellerinde de grup üyelerinin benzer rol ve sorumluluklara sahip olması, nihai kararda çoğunluğun veya mutabakatın sağlanması gibi zorunlulukların olması nedeniyle söz konusu modeller gerçek yaşamdaki karar verme süreçlerinin çoğunu temsil etmez (Snizek, 1999).

Karar verme süreci, sosyal bir süreçtir. Karar verme sürecindeki zorluğu ve karmaşıklığı azaltmanın diğer bir yolu, başkasına danıştıktan sonra karar vermektir. Gerçek hayatta alınan kararların çoğunda izlenen yol genellikle bu biçimdedir. Kararın sorumluluğunu üstlenen karar verici, nihai kararını vermeden önce bir veya birkaç kaynağa başvurur ve bunları değerlendirdikten sonra son kararını verir. (Sniezek, 1999). Gerçek yaşamdaki karar verme sürecini bireysel ve grup karar verme modellerinden daha iyi temsil ettiği düşünülen bu model -yargıç danışman sistemi modeli- izleyen bölümde detaylı bir biçimde açıklanmıştır.

## **1.2. Karar Verme Modelleri**

Bireylerin gerçek yaşamdaki karar verme süreci incelenirken genel olarak iki ana model kullanılmaktadır. Bu modeller normatif karar verme ve betimsel karar verme modelleridir. Normatif karar modelleri kararların nasıl verilmesi gerektiğini, betimsel karar modelleri ise kararların gerçekte nasıl verildiğini inceler.

### **1.2.1. Normatif modeller**

Rasyonel karar verme modeli, sayısal karar verme modeli, kantitatif karar verme modeli ve niceliksel karar verme modeli olarak isimlendirilen normatif modeller bireylerin karar verirken rasyonel davrandıklarını varsaymaktadır. Bu modele göre insanlar karar verirken çıkarlarını maksimize etmek amacıyla tüm seçenekleri sistematik bir şekilde değerlendirirler (http-2).

Geleneksel ekonomi teorisi, bireylerin karar alırken rasyonel davrandığını varsaydığından, 1950 yıllarına kadar bireylerin nasıl karar verdiğinden ziyade bireylerin nasıl karar vermesi gerektiğine ilişkin normatif karar modelleri oluşturulmuştur. Başka bir deyişle bireylerin karar verirken faydalarını optimize ettikleri ve beklenen fayda teorisinin tüm aksiyomlarını karşıladığı varsayılmıştır (İspirdoğan, 2013). Fayda optimizasyonunu amaçlayan bu matematiksel karar modelleri, ekonomi, kamu yönetimi, sağlık ve politika literatürlerinin ilerlemesiyle birlikte gelişme kaydetmiştir (McFall, 2015).

Karar vermenin klasik rasyonel modeli aşağıda sıralanan bileşenlerden tümünü veya bazılarını kapsamaktadır (Simon, 1955)

1. Karar alternatiflerinin oluşturduğu bir küme (A kümesi)
2. Karar alternatiflerinin bir alt kümesi olan bireyin düşündüğü veya algıladığı karar alternatifleri ( $A^o \subset A$ )
3. Gelecekte meydana gelmesi olası durumları veya olayları temsil eden S kümesi
4. Karar alternatiflerinin seçimi sonucunda olası kazanç veya maliyeti temsil eden strateji fonksiyonu (Strateji tablosu)
5. S doğal durumlarından hangisinin gerçekte meydana geleceğine ilişkin bilgi
6. Her bir doğal durumun gerçekleşme olasılığına ilişkin bilgi

Rasyonel insanın karar verme sürecinin matematiksel olarak modellendiği bu yaklaşım, insan zihninin sınırlı bir kapasiteye sahip olduğu gerçeğini ihmal etmektedir. Bireyi mükemmel bir makine gibi kabul edip karar verme sürecine hiçbir şekilde duyguların dâhil olmadığını varsayan rasyonel karar verme modelleri, gerçek karar verme sürecini temsil etmekte yetersizdir (http-2).

### **1.2.2. Betimsel modeller**

Sezgisel karar verme modeli, sözel karar verme modeli, kalitatif karar verme modeli ve niteliksel karar verme modeli olarak isimlendirilen betimsel modellerde davranışsal boyutlar öne çıkmaktadır (http-2). Karar verme sürecinin bireyin zihinsel sınırlılığı ve çevresel koşullar nedeniyle her zaman rasyonel bir şekilde işletilemediğini savunan betimsel model yaklaşımının öncüsü, sınırlı rasyonellik kavramını ortaya atan Herbert Simon'dur (Yaşar, 2015).

İlk defa örgütsel davranış alanında ortaya çıkan betimsel karar modelleri, normatif karar modellerinin aksine bireylerin karar alırken nasıl davrandığını açıklamaya çalışır (McFall, 2015). Geleneksel rasyonel modeller, mantık ve rasyonellik esasına göre oluşturulur. Söz konusu mantıklı yapı, kendi içinde tutarlı olmasına rağmen, gerçekte karar verme sürecini nadiren temsil eder çünkü karar verme olgusu, belirli bir sürece indirgenemeyecek kadar kompleks bir yapıdadır ve karar vericinin sahip olduğu varsayımlar ile bilişsel yanlılıklar nedeniyle de bir o kadar karmaşıktır. Bu nedenle karar

vermeye ilişkin daha başarılı modeller elde etmek, kararları etkileyen varsayımlar ile bilişsel yanlılıkları tespit edip bunların olumsuz etkilerini minimize etmeyi gerektirir (Korte, 2003).

Simon (1956) bireysel ve çevresel faktörlerin bireyin planlamasını keskin bir biçimde sınırladığını belirtmiş, alternatifler arasında seçim yapmak için fayda fonksiyonu ve problem optimizasyonu gerektirmeyen ve adına sınırlı rasyonellik dediği yeni bir model geliştirmiştir. Ayrıca sınırlı rasyonel seçim teorisi, karar verme sürecinde bireyin hesaplama kapasitesinin sınırlı olduğunu, seçim sonuçları hakkında ciddi bilgi eksikliğine sahip olduğunu ve birden çok amaç hakkında hükme varma konusunda sınırlılıklara sahip olduğunu göz önünde bulundurulması gerektiğini vurgulamıştır. Normatif modellerin aksine betimsel karar modelleri, bireyin sınırlılıklarından dolayı optimize olamadıklarını, sadece tatmin olduklarını belirtmektedir. Sınırlı rasyonel birey alternatifleri bir sıra halinde değerlendirdikten sonra tatmin olduğu alternatifi seçmektedir (Simon, 1956).

Tversky ve Kahneman (1974) ile Tversky ve Kahneman (1986) normatif karar modellerinin psikolojik analizden çok mantıksal analizler içerdiğini belirtmiş ve bireylerin sınırlılıklardan dolayı rasyonel davranmadıklarını, sezgisel kısa yollar kullandıklarını ve bu kısa yolların da sistematik hatalara neden olduğunu ifade etmiştir. Müthiş bir bilgi bombardımanı altındaki insan için bu bilgiyi saklamak, çözümlenmek ve geri çağırıp kullanmak zordur. İnsan beyni, bu bilgi akışı ile başa çıkabilmek için genelde kolay ve kısa yollar kullanır. Bireylerin karar verirken bilişsel kapasitelerini etkin olarak kullanmaya istekli olmadıkları bu duruma bilişsel cimrilik adı verilir (Dönmez, 1992; Fiske ve Taylor, 1984). Bu sebeple sıklıkla karmaşık muhakemeyi basite indirgeyen, zaman kazandırıcı zihinsel kısa yollar kullanılır. Bu kısa yollar hızlı ve basit olabilir ancak bilgi işleme sürecinde hatalara da neden olabilir (Ajzen, 1996). Bu kısa yolları ve bunlardan kaynaklanan sistematik hataları anlamak, karar verme ve muhakeme etkinliğini arttıracaktır (Tversky ve Kahneman, 1974). Betimleyici karar verme araştırmalarının bulguları, sınırlı rasyonel olan bireyin karar verme sürecini açıklayarak, etkin karar vermenin öneminin arttığı bu dönemde, normatif karar verme araştırmalarına geri bildirim sağlayacaktır (Yaşar, 2015).

Davranışsal karar verme çalışmalarında karar vermeyi etkileyen birçok faktörün olduğu belirtilmiştir. Bu faktörler temel olarak zaman, belirsizlik seviyesi, geçmiş

deneyimler, inanışlar, bilişsel yanlılıklar (sistemik hatalar), artan bağıllık ve batık maliyetler, bireysel farklılıklar, karar verilecek konuya ilişkin özellikler, kültür vs gibi sınıflandırılabilir (Dietrich, 2010; Juliusson vd., 2005; Yaşar, 2015).

Betimsel modellerin yaygınlık kazandığı günümüzde karar verme sürecine tavsiye de dâhil edilerek, yargıç danışman sistemi modeli (Sniezek ve Buckley, 1995) gibi karar verme sürecini daha iyi temsil eden modeller geliştirilmiştir. Karar verme sürecinde tavsiye kullanımı ile ilgili bilgiler izleyen bölümde verilmiştir.

### **1.3. Tavsiye Kullanma**

Satın alınması düşünülen bir elbisenin renginin seçimi veya yapılacak seyahat için kullanılacak ulaşım aracının seçimi gibi basit kararlar veya eldeki paranın hangi yatırım aracına yatırılacağına ilişkin daha zor kararlar alınırken başkalarının fikirlerine başvurulabilir. Özel hayatta veya iş hayatında özellikle de önemli konularda karar verilirken, bireyler tek başına karar vermekten kaçınabilir. Bir yönetici, şirket küçültme kararı veya piyasaya yeni bir ürün sürme kararı gibi kritik kararlarda, çalışanların görüşlerini alabilir veya işletme dışından uzmanlardan, bu konular hakkında detaylı görüş isteyebilir (Tzioti, 2010).

Bireysel karar verme literatürü, karar vermeyi sosyal bağlam içinde sistemik bir biçimde araştırmamıştır (Bonaccio ve Dalal, 2006). Bireylerin sosyal çevreden izole bir şekilde karar vermediğini ve sosyal etkileşim içinde olduğunu dikkate alan alanlardan biri küçük grup (farklılaşmamış grup) araştırmalarıdır (Kerr ve Tindale, 2004; Sniezek ve Buckley, 1995). Ancak farklılaşmamış grup araştırmalarında da grup üyelerinin karar verirken aynı rollere sahip olduğu ve kararın sonucundan aynı derecede sorumlu oldukları varsayılmıştır (Van Swol ve Ludutsky, 2007). Gerçek hayatta ise sosyal organizasyonlarda bireylerin rolleri şekillenmiş, sorumlulukları farklılaşmış ve söz konusu bireylerin son karara olan katkı dereceleri genellikle birbirinden farklı olmuştur (Katz ve Kahn, 1966). Birçok önemli karar ne yalnız başına bireysel olarak ne de aynı rol ve sorumluluklara sahip olan bireylerin oluşturduğu gruplar tarafından verilmektedir (Brehmer ve Hagafors, 1986; Sniezek ve Buckley, 1995). Özellikle de sosyal organizasyonlarda önemli kararlar, bir kişi tarafından bir veya birden çok bireye danışılarak verilmektedir. Bu yapının gerçek hayatı iyi temsil ettiğinin anlaşılmasıyla

birlikte, son 30 yılda karar vermede tavsiye kullanma araştırmaları yoğunlaşmıştır (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Tavsiye literatürü her ne kadar ikna ve tutum değişikliği literatürüyle benzer görünse de karar vericiyle beraber hareket etme ve fikirlerin sunulduğu kaynakların gerekçeleri açısından bakıldığında söz konusu durumların birbirinden tamamen farklı olduğu görölmektedir. İkna durumunda birinin (birilerin) kendi menfaati doğrultusunda karar vericiyi istediği düşünceye yönlendirme çabası vardır. Örneğin bir satış elemanının elbise satmak için karar verici durumundaki tüketiciye denediği elbisenin kendisine çok yakıştığını ve mutlaka satın alması gerektiğini söylemesi, bir ikna çabasıdır. Tavsiye durumunda ise tavsiye veren kişi (kişiler), karar vericinin kendi değerlendirmesini yapabilmesi ve daha doğru karar verebilmesi için düşüncelerini söyleyerek karar vericiyle beraber hareket eder. Örneğin karar verici durumundaki tüketiciye denediği elbisenin gerçekte yakışmadığını ve satın almamasını öneren arkadaşı aslında ona tavsiye sunmaktadır. Dolayısıyla ikna ve tavsiye durumlarında etkileşim halinde olan kişilerin amaç ve rollerinin birbirinden farklı olması nedeniyle söz konusu literatürler ayrı olarak değerlendirilir (Tzioti, 2010).

Tavsiye araştırmaları ile uyma ve sosyal etki araştırmaları arasında farklılık vardır. Uyma durumunda istenilen davranışı gerçekleştirmesi amacıyla başka biri (birileri), karar vericiye ulaşmaya çalışırken tavsiye durumunda ise karar verici, tavsiye almak için başka birine (birilerine) ulaşmaya çalışır (Cialdini ve Goldstein, 2004). Bir diğer önemli farklılık ise tavsiye durumunda tavsiye veren, tavsiyenin kullanılması için talepte bulunmaz sadece önerisini sunar. Tavsiyeyi kullanıp kullanmama tamamen karar vericinin iradesine bağlıdır (Tzioti, 2010).

Ağızdan ağıza pazarlamada, bir tüketicinin başka bir tüketiciye bir ürün veya işletme hakkında öneride bulunması söz konusu iken tavsiye literatüründe ise böyle bir sınırlama söz konusu değildir. Tavsiye herkes tarafından ve herhangi bir konu hakkında verilebilir. Başka bir deyişle tavsiye durumunda aktörler her zaman tüketici durumunda olmadığı gibi tavsiye edilen şey de ürün veya şirket olmak zorunda değildir (Tzioti, 2010).

#### **1.4. Yargıç Danışman Sistemi**

Tavsiye literatüründe yapılan deneysel çalışmalar incelendiğinde, modellemelerin yargıç danışman sistemi (judge advisor system) kapsamında yapıldığı görülmektedir. Bu sistemdeki temel aktörlerden biri olan yargıç (judge) tavsiyeyi alan, bu tavsiyeyi değerlendiren ve son karardan sorumlu olan karar verici durumunda olan kişidir. Danışman ise tavsiyeyi veren kişidir. Danışman bir kişi olabileceği gibi birden fazla da olabilir (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarında yargıçlar bir karar testine (decision task) tabi tutulur. Bu testler çoktan seçmeli sorulardan oluşabileceği gibi tahmine dayalı sorulardan da oluşabilir (Bonaccio ve Dalal, 2006). En iyi dağ bisikletinin seçimi (Schrah vd., 2006), en iyi yatırım fonunun seçimi (Godek ve Murray, 2008) gibi sorular çoktan seçmeli sorulara, ürün satış miktarının tahmini (Fischer ve Harvey, 1999; Harvey vd., 2000), değişik ürünlerin fiyatlarının tahmini (Snizek vd., 2004), bazı önemli olayların meydana gelme tarihlerinin tahmini (Budescu ve Rantilla, 2000), fotoğraftaki kişinin ağırlığının tahmini (Gino ve Moore, 2007), fotoğraftaki kişinin yaşının tahmini (Rader vd., 2015), tarihi olayların gerçekleşme yıllarının tahmini (Yaniv, 2004b; Yaniv ve Kleinberger, 2000) gibi sorular ise tahmin sorularına örnek olarak verilebilir.

Yargıç danışman sistemi çalışmalarında genellikle yargıç, karar testindeki sorular için ilk kararını verdikten sonra kendisine sunulan danışman tavsiyesini değerlendirir ve son kararını verir. Yargıç tavsiyeyi tamamen kabul edebileceği gibi tamamen reddedebilir. Sınırlı olsa da bazı çalışmalarda ise yargıç ilk karar oluşturmaz ve kararını kendine sunulan tavsiyeyle birlikte verir. Diğer taraftan yargıç ilk veya son kararını verirken bu kararların doğruluğundan ne kadar emin olduğuna ilişkin bir güven düzeyi de belirleyebilir (Bonaccio ve Dalal, 2006).

#### **1.5. Tavsiye Kullanma(ma) Nedenleri**

Günlük yaşamda bireyler doğru karara ulaşmak umuduyla başkalarının fikirlerine başvurur. Başkalarının fikirlerine başvurmak, karar vericiye farklı bakış açısı ve farklı bilgiler sağlar. Karar vericinin daha evvel öngöremediği durumları ve alternatifleri görebilmesine olanak sağlar. Aslında tavsiyeye başvurma insanın muhakeme yetersizliğini gidermeye çalışmasından kaynaklanmaktadır (Yaniv, 2004a).

Tavsiyeye başvurmada karar ortamının türü de önemlidir. Özellikle risk ve belirsizlik durumlarında karar verici, ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçların sorumluluklarını başkalarıyla paylaşmak için tavsiyeye başvurabilir (Harvey ve Fischer, 1997).

Bireylerin tavsiye kullanma sebeplerinden biri de toplumsal baskı ve sosyal uyum çabasıdır. Bireyler kendilerine sunulan tavsiyeyi bir yardım çabası olarak gördüklerinden bu yardımı tümüyle reddetme eğiliminde değildirler. Diğer taraftan bireyler, sunulan tavsiyenin reddedilmesi durumunda gelecekte kendilerine tavsiye sunulmayacağı kaygısıyla da tavsiyeyi reddetmezler (Snizek ve Buckley, 1995).

Çoğu yazar, optimal karara ulaşabilmek amacıyla sayısı üç ile altı arasında değişen ve özellikle de birbirinden bağımsız kaynaklardan sağlanmış tavsiyelerin değerlendirilmesinin faydalı olacağı görüşündedir (Budescu ve Rantilla, 2000; Johnson vd., 2001; Soll, 1999; Yaniv, 2004a; Yaniv ve Kleinberger, 2000). Çoğu çalışma tavsiye kullanmanın karar performansını iyileştireceğini savunmaktadır. Ancak yine deneysel çalışmalar, bireylerin tavsiyeden gerektiği kadar yararlanmadıklarını göstermiştir. Bireyler kendi kararlarına, diğerlerinininkine nazaran, daha fazla ağırlık vermekte ve tavsiyelerden yaklaşık %20-%30 oranında yararlanmaktadırlar (Gardner ve Berry, 1995; Harvey ve Fischer, 1997; Yaniv ve Kleinberger, 2000).

İnsanların tavsiyeden düşük oranda yararlanmalarının birkaç nedeni vardır. Karar verici kendisinin tavsiye verenden daha bilgili ve kalifiye olduğunu düşünürse kendi düşüncesine daha fazla, tavsiye verenin daha bilgili ve kalifiye olduğunu düşünürse kendi düşüncesine daha az ağırlık verir. Ancak bireyler genellikle kendi düşüncelerinin ortalama bir insandan daha doğru olduğunu düşünür. Benmerkezi yanlılık (egocentric bias) olarak adlandırılan bu durum nedeniyle karar verici, kendi düşüncesinin daha doğru olduğunu düşünür ve tavsiye sunulma durumunda kendi düşüncesine daha fazla ağırlık vererek optimal olmayan bir strateji kullanır (Kruger, 1999).

Karar vericinin kendi kararlarına daha fazla ağırlık vermesinin nedenlerinden biri, söz konusu karara ilişkin kendi gerekçelerine sıkı sıkıya bağlı olmasının yanı sıra tavsiye veren kişinin gerekçeleri ile içsel muhakeme süreci hakkında yeterli bilgiye sahip olmamasıdır (Yaniv ve Milyavsky, 2007).

Harvey ve Fischer (1997) bireylerin tavsiyeden yeterince faydalanmamasını, bireylerin referans kısa yolunu (anchoring heuristic) kullanmasına bağlamıştır. Referans

kısa yolu; ardışık kararlarda bireyin ilk kararına sonraki kararlardan daha fazla önem verme eğiliminde olmasıdır (Tong, 2014; Tversky ve Kahneman, 1974). Tavsiye sunulmadan önce ilk kararını referans olarak alan karar verici, tavsiyeyi alıp son kararını verme aşamasında ilk kararına olması gerekenden daha fazla ağırlık vererek son kararını düzenler. Böylece karar verici tavsiyeden yeterince yararlanamaz (Harvey ve Fischer, 1997).

## **1.6. Tavsiye Kullanmayı Etkileyen Faktörler**

Tavsiye kullanmayı etkileyen faktörler dört ana başlık altında incelenebilir. Bunlar;

1. Karar problemine özgü faktörler
2. Tavsiye verene özgü faktörler
3. Tavsiyeye özgü faktörler
4. Karar vericiye özgü faktörler

### **1.6.1. Karar problemine özgü faktörler**

Karar vericiler basit karar problemlerin çözümünde, kendilerine olması gerekenden daha fazla güvenirliler. Daha zor ve karmaşık problemlerde ise bu güven düzeyi azalır (Kruger, 1999; Moore ve Kim, 2003). Bu sebeple karar vericiler basit karar problemlerinde tavsiyeye daha az, karmaşık ve zor karar problemlerinde ise tavsiyeye daha fazla oranda ağırlık vermektedir. Başka bir deyişle basit karar probleminde karar verici, kendisinin diğerlerinden daha iyi olduğuna inandığı için tavsiyeye yeterince önem vermez. Zor ve karmaşık problemlerde ise diğerlerinin kendisinden daha iyi olabileceği ve kendisine yararlı bir şeyler söyleyebileceği düşüncesiyle tavsiyeye daha fazla önem verir. Dolayısıyla benmerkezi yanlılığın zor ve karmaşık karar problemlerinde azaldığını söylemek yanlış olmaz (Gino ve Moore, 2007).

### **1.6.2. Tavsiye verene özgü faktörler**

Sosyal psikolojide, sosyal gücün altı temelinden biri olan uzmanlık gücü (expert power) bilgi ve tecrübenin gücü anlamına gelmektedir. Tavsiye verenin karar problemine

ilişkin bilgi ve tecrübeye sahip olması, söz konusu kişiye uzmanlık gücü (expert power) kazandırır (French ve Raven, 1959). Uzman kişilerden gelen tavsiyeler uzman olmayan kişilerden gelen tavsiyelerden daha etkilidir (Jungermann ve Fischer, 2005). Dolayısıyla tavsiye verenin karar problemine ilişkin bilgi ve tecrübesinin karar vericiden daha fazla olduğu durumlarda, tavsiyeden yararlanma oranı artacak başka bir ifadeyle karar vericinin sahip olduğu benmerkezci yanlılık azalacaktır (Harvey ve Fischer, 1997; Sniezek vd., 2004).

Karar vericiler, eğitim düzeyleri ve hayat tecrübeleri kendilerinden yüksek olan bireylerden tavsiye almaya daha fazla eğilimlidirler. Tavsiye verenin yaşça olgun ve bilgili olması da karar vericinin tavsiyeden yararlanma olasılığını arttırır (Feng ve MacGeorge, 2006).

İnsanlar yakın ilişkiler içinde bulunduğu kişilerden (samimi arkadaş, eş vb) aldıkları tavsiyeyi daha fazla kullanırlar. Bunun nedeni ise sosyal destek çalışmalarında belirtildiği gibi bireylerin yakın ilişki kurduğu kişilerden daha fazla yardım ile destek alması ve bu kişilerden gelen tavsiyelerin daha olumlu olarak değerlendirilmesidir (Feng ve MacGeorge, 2006; Goldsmith ve Fitch, 1997).

Bireyler kendi davranışları hakkında karar verirken daha az, başkalarının davranışları hakkında karar verirken daha fazla tavsiye kullanırlar. İnsanlar kendileri ile benzer özellikler gösteren kişileri daha çok sever ve sevdiği bireylerin isteklerini yerine getirmeye daha çok eğilimlidir. Karar verici, kendisi ile ilgili karar verirken kendisi ile benzer özellikteki bireylerden (yaş, cinsiyet, meslek, eğitim düzeyi vb.), başkalarının davranışları hakkında karar verirken ise kendinden farklı bireylerden daha fazla tavsiye alır (Gino vd., 2009).

Price ve Stone (2004) karar vericinin güven kısa yoluna (confidence heuristic) inandığını ifade eder. Karar verici, tavsiye verenin tavsiyeye ilişkin güven düzeyini bu tavsiyenin doğruluğuna ilişkin bir işaret olarak algılar. Başka bir ifadeyle, tavsiye veren kişi bu kararından emin olduğunu ifade ettiğinde karar verici bu tavsiyenin doğru olabileceğini düşünecek ve böylece tavsiyeden daha fazla yararlanacaktır. Ayrıca karar verici, tavsiye verenin güven düzeyini yeteneğiyle, bilgisiyle ve uzmanlığıyla ilişkilendirdiğinden tavsiyeye ilişkin güven düzeyi yüksek olan kişinin verdiği tavsiyenin kabul edilme ihtimali daha yüksektir (Price ve Stone, 2004).

Karar vericinin tavsiye veren kişiyi sevmesi, beğenmesi, sempatik veya çekici bulması onun tavsiyesine uyma ihtimalini artırır (Cialdini, 1993; Lynn ve Simons, 2000; McCall, 1997). Hatta karar vericinin tavsiye veren ile aynı isme sahip olması, doğum gününün aynı olması, parmak izlerinin benzer olması gibi tesadüfi benzerlikler bile sosyal uyumu arttıracığından karar vericinin tavsiyeden yararlanma olasılığını artırır (Burger vd., 2004).

Tavsiye verenin varlıklı veya zengin olarak görünmesi (örneğin son model arabasının olması, pahalı bir aksesuar takması vb) karar verici tarafından güç göstergesi olarak algılanabilir. Bu durumda karar vericinin varlıklı görünen bireyin tavsiyesinden, normal bir bireye göre, daha fazla yararlandığı görülmektedir. Varlıklı danışmanın verdiği tavsiyenin daha fazla kabul edilmesinin nedenlerinden biri de karar vericinin bu durumu danışmanın kişisel başarı ve yeteneğinden kaynaklanan bir birikim olarak düşünmesi yani konusunda uzman olarak algılamasıdır (Tzioti, 2010). Ayrıca danışmanın iyi bir üne sahip olması da karar vericinin tavsiyeden yararlanma olasılığını güçlendirir (Yaniv ve Kleinberger, 2000).

Tavsiyeden yararlanmayı etkilediği düşünülen faktörlerden biri de danışman sayısıdır. Tavsiye veren başka danışmanların mevcut olup olmadığı da tavsiye kullanmayı etkiler (Bonaccio, 2006). Diğer bir anlatımla karar vericinin başvurduğu danışmanın, ulaşabileceği tek kaynak olup olmadığı tavsiye kullanımını etkiler. Geçmiş çalışmalarda bir ile on arasında değişen sayılarda bilgisayar tarafından üretilmiş veya gerçek danışman tavsiyesi kullanılmıştır (Bonaccio ve Dalal, 2006). Tavsiye veren danışman sayısının artmasıyla beraber karar vericinin son kararından emin olma düzeyinin de arttığı ve birden fazla danışman tarafından verilen tavsiyeler için en iyi bütünleştirme modelinin bu tavsiyelerin aritmetik ortalaması olduğu söylenebilir (Budescu ve Rantilla, 2000).

Tavsiye öncesi karar vericinin bir kararının olması durumunda en iyi bütünleştirme modeli, karar vericinin ilk kararı ile kendisine sunulan tavsiyelerin medyanı veya basitçe aritmetik ortalamasının hesaplanmasıyla oluşturulur. Deneysel çalışmalar karar vericinin son kararını verirken benmerkezci bir yaklaşımla, kendi ilk kararına daha fazla ağırlık vererek değişik kaynaklardan gelen tavsiyelerden ilk kararından oldukça farklı olanları dışlayıp geriye kalanların ortalamasını almak suretiyle ağırlıklandırıldığını göstermiştir (Yaniv ve Milyavsky, 2007).

Tavsiye verenin güvenilir olması da tavsiyeden yararlanma olasılığını güçlendirir (Sniezek ve Van Swol, 2001). Güvenilirliğin iki önemli bileşeni vardır. Bu bileşenlerden ilki danışmanın yetenekli olması diğeri ise danışmanın iyi niyetli (dürüst) olmasıdır (Cook ve Wall, 1980). Tavsiye literatüründe ilk bileşen uzmanlık kapsamında değerlendirilmiş, ikinci bileşen ise güvenilirlik kapsamında ele alınmıştır. Başka bir deyişle tavsiye literatüründe güvenilirlik yani danışmanın güvenilir olması iyi niyetli olmasıyla eşdeğer olarak kabul edilebilir (Bonaccio, 2006).

Bonaccio (2006) doktora tezinde karar vericinin tavsiyeye yaklaşımını etkileyen danışmana özgü karakteristik özellikleri önem derecesine göre sıralamıştır. Bu çalışmada danışman uzmanlığı, danışmanın niyeti, danışmanın güven düzeyi ile alternatif danışmanların var olup olmaması gibi karakteristik özellikleri karşılaştırmış ve danışmanın uzmanlığı ile danışmanın niyetinin, karar vericinin tavsiyeye yaklaşımında en önemli faktörler olduğunu tespit etmiştir. Karar vericinin verdiği önem açısından danışmanın tavsiyeye ilişkin ifade ettiği güven düzeyi üçüncü, alternatif danışmanların varlığı ise dördüncü sırada yer almıştır (Bonaccio, 2006).

Geçek hayatta karar verici her zaman danışmanın uzmanlığı ve yeteneği hakkında bilgi sahibi olmayabilir. Tavsiye veren kişi hakkında eksik veya yetersiz bilgiye sahip olduğunda karar vericinin sunulan tavsiyeye yaklaşımı değişmektedir. Tavsiye veren kişinin uzmanlık düzeyi, niyeti vs. gibi karakteristik özellikleri hakkında olumlu ve tam bilgiye sahip olan karar vericinin tavsiyeye yaklaşımı, danışmanın uzmanlık, niyet vs. gibi karakteristik özellikleri hakkında yeterli bilgi sahibi olmayan karar vericinin tavsiyeye yaklaşımına göre, daha olumludur. Başka bir deyişle danışmanın karakteristik özellikleri hakkındaki belirsizlik düzeyi artıkça karar verici, tavsiye kullanıp kullanmama hususunda risk almak istemeyecektir. Özellikle de danışmanın güvenilirliği hakkında kesin veya yeterli bilgiye sahip olmayan karar verici, tavsiye kullanma konusunda risk almayacaktır. Tavsiye veren kişinin uzmanlık düzeyi, niyeti vs. gibi karakteristik özellikleri hakkında yeterli bilgi sahibi olmayan karar vericinin tavsiyeye yaklaşımı, danışmanın uzmanlık, niyet vs. gibi karakteristik özellikleri hakkında olumsuz bilgiye sahip olan karar vericinin tavsiyeye yaklaşımına göre, daha olumludur. Bunun nedeni de danışmanın özellikleri hakkındaki yetersiz veya eksik bilginin, danışmanın özellikleri hakkındaki olumsuz bilgiye tercih edilmesidir. Çünkü karar verici, danışmanın özellikleri

konusunda yeterli bilgi sahibi olmasa bile söz konusu özelliklerin olumlu olabileceği ihtimalini düşünür (Bonaccio, 2006; Highhouse ve Hause, 1995).

### **1.6.3. Tavsiyeye özgü faktörler**

Karar verici, değişik kaynaklardan gelen tavsiyeler arasından diğerlerinden oldukça farklı olan ekstrem tavsiyelerden daha az faydalanır (Harries vd., 2004). Karar vericinin tavsiye kullanmasını etkileyen önemli faktörlerden biri, tavsiyenin kalitesidir. Karar verici, kaliteli tavsiyeyi dahi kullanmama eğilimde olmasına rağmen kaliteli tavsiyeyi, kaliteli olmayan tavsiyeye göre daha fazla kullanır. Karar vericinin tavsiyeyi ağırlıklandırma stratejisi, almış olduğu tavsiyenin kalitesine oldukça duyarlıdır. Tavsiyenin düşük kaliteli olduğunu öğrenen karar vericinin bu tavsiyeden yararlanma olasılığı da azalır (Yaniv ve Kleinberger, 2000). Ancak tavsiyenin kaliteli olup olmadığını anlamak güçtür ve karar verici kendisine sunulan tavsiyenin kalitesi hakkında doğru bir çıkarımda bulunamayabilir (Yates vd., 1996).

Tavsiyenin belirli bir ücret karşılığında alınıp alınmadığı da tavsiyeden yararlanma oranını etkiler. Karar vericinin, tavsiye verene nazaran, daha fazla ödüllendirme gücüne (reward power) sahip olması tavsiyenin kullanma düzeyini etkiler. Ödüllendirme gücüne sahip karar vericinin tavsiyeden yararlanma olasılığı fazladır (Sniezek ve Van Swol, 2001; Van Swol ve Sniezek, 2005). Diğer taraftan tavsiye verene, tavsiye öncesi verilen ücret de tavsiyenin kullanılma olasılığını artırır (Sniezek vd., 2004). Ayrıca Gino (2008) de karar vericinin belirli bir ücret ödeyerek aldığı tavsiyeyi, ücretsiz tavsiyeye göre daha fazla ağırlıklandığını ifade etmiş ve bunun gerekçesini batık maliyet yanılgısıyla (sunk cost fallacy) açıklamıştır. Batık maliyet yanılgısı; üzerine uzun süredir çalışılan ve yüklü miktarda para harcanan bir projenin veya işin başarısız olma ihtimalinin çok yüksek olmasına rağmen devam ettirilmesinde ısrar edilmesidir (Arkes ve Blumer, 1985).

Tavsiye kullanmayı etkileyen faktörlerden diğeri de tavsiyenin talep edilen (solicited) veya talep edilmeyen (unsolicited) olmasıdır. Geleneksel yargıç danışman sistemi çalışmalarında tavsiye genellikle karar vericinin isteği dışında sunulur. Başka bir deyişle danışmanın tavsiyeyi sunmama veya yargıcın bu tavsiyeyi görmeme şansı yoktur. Ancak tavsiye sunulmasının yargıcın tercihine bırakıldığı çalışmalar da vardır. Çalışmalar talep edilmeyen başka bir deyişle yargıcın isteği dışında sunulan tavsiyelerden daha az yararlandığını göstermiştir (Gibbons vd., 2003). Talep edilen tavsiye faydalı ve

kullanışlı olarak algılanırken, talep edilmeyen tavsiye ise zoraki bir müdahale girişimi olarak algılanır (Deelstra vd., 2003; Goldsmith ve Fitch, 1997). Diğer taraftan talep edilmeyen yardım (tavsiye), karar vericiye kendi başına bir problemle başa çıkamayacağı mesajını verebilir bu da karar vericinin özsaygısına zarar verebilir. Karar verici, özellikle de yardım gerektirmeyen bir problemle karşılaştığında, kendi isteği dışında tavsiye sunulmasını genellikle hoş karşılamaz (Deelstra vd., 2003). Danışmanların bu durumun farkında olup karar vericinin talebi dışında tavsiye sunmamaları önemlidir (Gibbons vd., 2003).

Tavsiye olarak sunulan şeyin ne olduğunun yanı sıra bu tavsiyenin nasıl sunulduğu da önemlidir. Dolayısıyla tavsiyenin sunulma biçiminin de çerçeveleme etkisi (framing effect) nedeniyle tavsiyeden yararlanmayı etkilediği söylenebilir (Tzioti, 2010). Çerçeveleme etkisi, mantıken birbirinin aynısı olan iki seçeneğin farklı biçimlerde sunulması durumunda, bu seçeneklerin farklı olarak algılanması nedeniyle birinin diğerine tercih edilmesi şeklindeki yanılgıdır (Rabin, 1998; Tversky ve Kahneman, 1981). Örneğin aynı tavsiye iki farklı biçimde aşağıdaki gibi sunulabilir (Tzioti, 2010).

1. X hisse senedine yatırım yapmanızı tavsiye ediyorum çünkü %50 ihtimalle kar edeceksiniz.
2. X hisse senedine yatırım yapmanızı tavsiye ediyorum ama %50 ihtimalle zarar edeceksiniz.

Yukarıda ifade edilen tavsiyeler, muhtemelen farklı olarak algılanacağı için söz konusu tavsiyelerden yararlanma oranları da farklı olacaktır. Ancak güvenilir kaynaklardan elde edilen tavsiyelerin çerçeveleme etkisini azalttığı söylenebilir (Druckman, 2001).

Tavsiyeden yararlanmayı etkileyen faktörlerden biri, karar vericinin ilk kararı ile kendisine sunulan tavsiye arasındaki mesafedir. Karar vericinin ilk kararı ile kendisine sunulan tavsiye arasındaki uzaklık arttıkça tavsiyeden yararlanma oranı azalır. Böylece uzaklık ile tavsiyeden faydalanma oranı arasında monoton azalan bir ilişki olduğu söylenebilir. Karar vericinin karar konusu hakkında daha bilgili olması durumunda bu ilişki daha çarpıcı bir biçimde gözlemlenir (Yaniv, 2004b). Bireyler birden çok kaynaktan tavsiye aldıklarında, benmerkezci bir yaklaşımla, kendi ilk kararlarına daha fazla ağırlık

verip ilk kararlarına en uzak olan ekstrem tavsiyeleri yok sayarak geriye kalanların ortalamasını alırlar (Yaniv ve Milyavsky, 2007).

Yaniv (2004b) yapmış olduğu deneysel çalışmalarda tavsiyeleri uzaklıklarına göre yakın, orta ile uzak tavsiye olarak üç kısma ayırmış ve karar vericilerin en çok yakın kategorideki tavsiyeleri, en az da uzak kategorisindeki tavsiyeleri ağırlıklandırıldığını tespit etmiştir. Yaniv ve Milyavsky (2007) da benzer şekilde tavsiyeleri karar vericinin ilk kararına olan uzaklığına göre en yakın ve en uzak diye kategorize etmiştir. Minson vd. (2011) yapmış olduğu farklı tahmin testlerinde tavsiye ağırlıklandırma ölçülerini dikotomize etmiş ve sonuç olarak uzaklık ile tavsiyeyi ağırlıklandırma arasında negatif doğrusal bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Schultze vd. (2015), daha önceki yazarların uzaklık ile tavsiye arasındaki monoton azalan bir ilişki olduğunu ittifakla önermelerine rağmen bazı sebeplerden ötürü bu bulguların güçlü olmadığını iddia etmiştir. Bu sebeplerin ilki daha önceki çalışmaların önerilen monoton ilişkiyi test etmek için uygun bir biçimde tasarlanmamasıdır. Söz konusu çalışmalarda tavsiye uzaklığı ile tavsiye ağırlıklandırma değişkenleri ya kategorize ya da dikotomize edilmiş bu sebeple değişkenler arasındaki ilişkinin biçimi maskelenmiş, monoton azalan ilişkiyi düzgün bir biçimde test etmek zorlaşmıştır. Diğer önemli bir neden ise söz konusu yazarların, tavsiyeyi sıfır olarak ağırlıklandırmanın da tavsiyeden yararlanma anlamına gelebileceğini, göz ardı etmeleridir (Schultze vd., 2015).

Schultze vd. (2015) yapmış olduğu altı deneysel çalışma sonucunda önceki çalışmaların aksine tavsiye uzaklığı ile tavsiye ağırlıklandırma arasında ters U şeklinde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Böylece karar vericinin sadece kendi ilk kararına çok uzak tavsiyelere değil, aynı zamanda kendi ilk kararına çok yakın olan tavsiyelere de düşük ağırlık verdiğini saptamıştır. Karar vericinin kendi kararına çok yakın olan tavsiyeleri sıfır olarak ağırlıklandırmasının tavsiyeden yararlanmadığı anlamına gelmediğini belirttiği bu çalışmalarda, tavsiyenin sosyal doğrulamanın (social validation) bir aracı olarak da değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Tavsiyeye sosyal doğrulamanın bir aracı olarak bakıldığında, karar verici kendi düşüncesine çok yakın bir tavsiye aldığı anda, bu tavsiyeyi ağırlıklandırmasa bile, kararının doğruluğuna ilişkin güven düzeyinin arttığı görülmektedir (Schultze vd., 2015).

Tavsiyenin karar vericinin ilk kararına çok yakın olması durumunda, karar vericinin tavsiye ile kendi ilk kararı arasındaki gerçek farkı ihmal etmesi ve ilk kararını sürdürmesi

yüksek ihtimaldir. Bu davranış sosyal yargı teorisinde benzeştirme etkisi (assimilation effect) olarak adlandırılan ve bireyin tutum veya düşüncesini, kendisine sunulan iletiye aşırı (gerçekte olduğundan fazla) benzer olarak algılamasından kaynaklanan etki ile açıklanabilir. Hatta bazen kendisine sunulan ileti ile karar vericinin ilk düşüncesi pratikte eşdeğer olarak algılandığından gerçek görüş farkı ihmal edilerek fikir değişikliği gereksiz görülür. Gerçek görüş farkının ihmal edildiği bu bölge pratik eşdeğer bölgesi (region of practical equivalence) olarak isimlendirilir. Bu bölgenin sınırı ile büyüklüğü kişiden kişiye ve problemden probleme değişmektedir. Benzeşim etkisi gerçekleştiğinde karar vericinin ilk kararını sürdürerek tavsiyeyi sıfır olarak ağırlıklandırması muhtemeldir (Schultze vd., 2015; Sherif vd., 1958).

#### **1.6.4. Karar vericiye özgü faktörler**

Karar vericinin karar problemi konusunda tavsiye veren kişi kadar tecrübeli ve bilgili olmadığı durumlarda, karar vericinin tavsiyeden yararlanma ihtimali artacaktır. Dolayısıyla tavsiye verenin karar problemine ilişkin bilgi ve tecrübesinin karar vericiden daha fazla olduğu durumlarda, tavsiyeden yararlanma oranı artacak başka bir ifadeyle karar vericinin sahip olduğu benmerkezci yanlılık azalacaktır (Harvey ve Fischer, 1997; Sniezek vd., 2004).

Karar vericinin tavsiye için kendi isteğiyle birine danışması veya tavsiyeyi araştırması tavsiyeden yararlanma ihtimalini arttırır. Karar vericinin talep etmeden kendisine tavsiye sunulması durumunda ise tavsiyeden yararlanma ihtimali daha düşük olacaktır (Gibbons vd., 2003). Karar vericinin tavsiye veren kişiye güvenmesi ve inanması da tavsiyeden yararlanma olasılığını arttıran başka bir unsurdur (Sniezek ve Van Swol, 2001).

Karar vericinin tavsiye veren üzerinde ödüllendirme gücünün olduğu ya da karar vericinin danışmana tavsiye almadan önce belirli bir ücret ödediği durumlarda tavsiyeden yararlanmama oranının düşük olacağı ifade edilmiştir (Sniezek vd., 2004; Sniezek ve Van Swol, 2001; Van Swol ve Sniezek, 2005). Hatta tavsiye öncesi danışmana belirli bir ücret ödenmesi durumunda, sunulan tavsiye kalitesiz olsa bile, söz konusu tavsiyenin kullanılma olasılığı yine de yüksektir (Gino, 2008).

Karar vericiye ilişkin kişisel özelliklerin de tavsiyeden yararlanma oranı üzerinde etkiye sahip olduğu düşünülmektedir. Bu özellikler ruh hali ve duygular gibi geçici özellikler olabileceği gibi demografik ve temel kişilik özellikleri gibi stabil bireysel özellikler de olabilir (Tzioti, 2010).

Karar konusuyla ilişkili olmayan duyguların (incidental emotion) tavsiye kullanımı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu belirtilmiştir. Öfke duygusu karar vericinin danışmana olan güvenini azalttığı için bu duyguya sahip karar verici tavsiyeden, nötr duygu durumundaki bir bireye göre, daha az yararlanır. Minnet duygusu ise karar vericinin danışmana olan güvenini arttırdığı için bu duyguya sahip karar verici tavsiyeden, nötr duygu durumundaki bir bireye göre, daha fazla yararlanır (Gino ve Schweitzer, 2008).

Karar konusuyla ilişkili olmayan endişe duygusu, tavsiye kullanma düzeyini etkiler. Endişe duygusuna sahip karar verici tavsiyeden, nötr duygu durumundaki bir bireye göre, daha fazla yararlanır. Bu duygu karar vericinin özgüvenini azaltmak suretiyle daha fazla tavsiye aramasını ve tavsiyeden daha fazla yararlanmasını sağlar. Diğer taraftan endişeli olan karar verici kaliteli ile kaliteli olmayan tavsiyeleri ayırt etme konusunda başarısız olmakta ve kalitesiz tavsiyeleri de kullanabilmektedir. Endişeli karar verici, danışmanın çıkar çatışmasına sahip olduğunu açıkça bilmesine rağmen tavsiye almaya, nötr duygu durumundaki bir bireye göre, daha isteklidir (Gino vd., 2012).

Bireysel farklılıklardan otonomi ile tavsiye kullanma arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Murray (1938)'in otonomi hakkındaki bakış açısı, başkalarından bağımsız olma ve başkalarına güvenmeme anlayışına dayanırken Ryan (1993)'ün otonomi hakkındaki görüşü ise kişinin ihtiyaçları, menfaatleri ve değerlerinin farkındalığına dayalı bilinçli seçimler yapabilme kapasitesi tanımına dayanmaktadır. Koestner ve Losier (1996) bu tanımlardan ilkinin tepkisel otonomi (reactive autonomy), ikincisini de yansıtmacı otonomi (reflective autonomy) olarak isimlendirmiş ve insanların otonominin birbirinden farklı olan bu iki formuna, sosyal etki bağlamında farklı reaksiyonlar gösterdiğini ifade etmişlerdir. Tepkisel otonomik kişilik özelliklerine sahip karar vericinin uzman tavsiyelerden yararlanma olasılığı düşük, yansıtmacı otonomik kişilik özelliklerine sahip karar vericinin tavsiyelerden faydalanma olasılığı ise yüksektir (Koestner ve Losier, 1996).

Bireysel farklılıkların tavsiyeden yararlanma düzeyini etkileyip etkilemediğine, etkiliyorsa nasıl etkilediğine ilişkin sınırlı çalışmalar yapılmıştır. Organizasyonel bilimlerde bireysel farklılıkların bireyin davranışlarını nasıl etkilediğine ilişkin fazlaca bulgu vardır. Tavsiye ile ilgili çalışmalarda söz konusu bulgulardan yararlanılabilir ve tavsiye alma ile tavsiye vermeyi etkileyebilecek bireysel farklılıkların neler olduğu tespit edilebilir. Bu açıdan bakıldığında özellikle de beş faktör kişilik özelliklerinin bazıları tavsiye ile ilgili çalışmalarda incelenebilir. Örneğin sorumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin uzman kaynaklardan gelen tavsiyelerden yararlanmaları muhtemeldir. Diğer taraftan uyumluluk düzeyinin yüksek olduğu bireylerin kendilerine sunulan tavsiyelerden yararlanma olasılığının, düşük uyumluluk düzeyine sahip bireylere göre, daha yüksek olması beklenmektedir (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Bonaccio (2006) doktora tezinde uyumluluk düzeyinin yüksek olduğu bireylerin başkalarıyla birlikte hareket etme ve düşüncelerini başkalarıyla paylaşma eğilimi içinde olduklarından tavsiyeden yararlanma olasılıklarının yüksek olduğunu iddia etmiştir. Diğer taraftan sorumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin karar verirken ayrıntılı ve mantıklı davranışları sebebiyle tek başlarına karar vermekten kaçındıklarını belirterek bu bireylerin de tavsiyeden yararlanma olasılıklarının yüksek olduğunu iddia etmiştir. Ancak yapmış olduğu çalışma sonucu, söz konusu hipotezleri reddedilmiş ve beş faktör kişilik özellikleri ile tavsiye kullanma düzeyi arasında bir ilişki bulunamamıştır (Bonaccio, 2006).

Hızlı karar verme ve farklı düşünce veya kanıtlarla uğraşmaktan hoşlanmama gibi özellikleri nedeniyle tamamlanma ihtiyacı (need for closure) ile tavsiyeden faydalanma arasında ilişki olabileceği tahmin edilmektedir. Bu açıdan düşünüldüğünde tamamlanma ihtiyacı yüksek olan bireylerin, tamamlanma ihtiyacı düşük bireylere oranla, tavsiyeden daha az yararlanması beklenmektedir (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Bonaccio (2006), bağımsız benlik kurgusu düzeyi ve karşılıklı bağımlı benlik kurgusu düzeyinin bireyin tavsiyeye yaklaşımını etkileyebileceğini ifade etmiştir. Kendilerini özerk, benzersiz ve bağılı olduğu grup veya sosyal çevreden farklı olarak tanımlayan bağımsız benlik kurgusu düzeyi yüksek bireylerin başkalarından tavsiye alma ihtimalinin düşük olduğunu öne sürmüştür. Diğer taraftan bağılı bulunduğu grup veya sosyal çevreye uyum sağlayan, uyumlu ilişkiler kurmak isteyen karşılıklı bağımlı benlik kurgusu yüksek bireylerin başkalarından gelen tavsiyelere daha olumlu bir yaklaşım

içinde olacaklarını iddia etmiştir (Bonaccio, 2006; Levine vd., 2003). Ancak yapmış olduğu çalışma sonucu söz konusu hipotezleri reddedilmiş ve benlik kurgusu düzeyi ile tavsiye yararlanma oranı arasında bir ilişki bulunamamıştır (Bonaccio, 2006).

Tavsiye kullanma ile arasında ilişki olabilecek bireysel farklılıklardan biri de karar verme stilleridir. Rasyonel karar verme stiline sahip bireyler, karar verirken mantıklı bir yaklaşım sergileyerek bu kararları için sorumluluk aldıklarından söz konusu bireylerin kendilerine sunulan tavsiyeleri ek bir bilgi olarak dikkate almaları olasıdır. Bağımlı karar verme stiline sahip kişiler, karar için sorumluluk almak istemedikleri ve kendi başlarına karar vermekten kaçındıkları için söz konusu bireylerin tavsiyeden faydalanma ihtimalleri yüksektir. Aynı sebepten kaçınan karar verme stiline sahip bireylerin de tavsiyeden faydalanma ihtimalleri yüksektir. Sezgisel karar verme stiline sahip karar vericiler, sistematik ve mantıklı davranmaktan ziyade sezgi ve hislerine göre hareket ederler. Bu yüzden hissettiklerine güvenen ve bunların doğru olduğunu düşünen bu bireylerin başkalarının düşüncelerinden faydalanması beklenmez. Benzer şekilde anlık karar verme stiline sahip bireyler etraflıca düşünmek yerine hızlı bir şekilde karar verdiklerinden tavsiyelerden yararlanma olasılıkları düşüktür. Karar verme kaygısına sahip karar vericilerin başkalarına güvenme ihtiyacı hissetmelerinden dolayı kendilerine sunulan tavsiyeleri dikkate almaları muhtemeldir. Ancak Bonaccio (2006)'nın karar verme stilleri ile tavsiyeden faydalanma arasında ilişki olduğunu öne süren hipotezleri reddedilmiştir (Bonaccio, 2006).

### **1.7. Karar Vermede Güven Düzeyi**

Karar vermede tavsiye kullanımına ilişkin çalışmalarda karar vericinin tavsiyeleri nasıl ağırlıklandığı ve bunun sonucunda karar performansının (doğruluğu) nasıl etkilendiği araştırılmış ancak söz konusu kararlara ilişkin güven düzeyi yeterince incelenmemiştir. Oysa karar verici doğru veya doğruya en yakın kararı verse bile söz konusu karardan emin olmaması durumunda kararı uygulamaya geçirmeyecek başka bir deyişle vermiş olduğu karar kullanışlı olmayacaktır. Bu açıdan bakıldığında karar vermede güven düzeyi ile ilgili daha çok araştırmanın yapılması elzemdir (Budescu ve Rantilla, 2000).

Tavsiyenin karar vericinin ilk kararına çok yakın olması durumunda, karar vericinin tavsiyeyi sıfır olarak ağırlıklandırma ihtimali yüksektir. Bu durumda karar vericinin güven düzeyindeki değişimi görmeden tavsiyeyi yok saydığını söylemek doğru değildir. Tavsiyenin karar vericinin ilk kararına çok yakın olması, karar vericinin bu kararının doğru olduğunu değerlendirmesini, dolayısıyla güven düzeyinin artmasını sağlayacaktır. Bu durum araştırmacılara tavsiyenin ağırlıklandırılmasının yanı sıra tavsiyeden yararlanmanın bir başka formu olan güven düzeyindeki değişimin de dikkate alınması ve tavsiyenin sosyal doğrulamanın bir aracı olarak da değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir (Schultze vd., 2015).

Güven (confidence) bir kararın veya düşüncenin doğruluğuna ilişkin beklenti düzeyi olarak tanımlanabilir. Yargıç danışman sistemi çalışmalarında, hem karar vericinin karara ilişkin güven düzeyi hem de tavsiye verenin tavsiyeye ilişkin güven düzeyi incelenmiştir. Bu sistemde karar vericinin tavsiye öncesi güven düzeyi ile tavsiye verenin tavsiyeye ilişkin güven düzeyi girdi, karar vericinin tavsiye sonrası güven düzeyi ise çıktı olarak değerlendirilebilir. Yargıç danışman sistemi çalışmalarının bir kısmında, karar vericinin ilk kararıyla beraber bu kararının doğruluğuna ilişkin bir güven düzeyi açıklaması ve kendisine sunulan tavsiyeyi değerlendirdikten sonra son kararını ve bu kararın doğruluğuna ilişkin güven düzeyini ifade etmesi istenmiştir. Bazı çalışmalarda ise tavsiye veren, tavsiye ile birlikte tavsiyesinin doğruluğuna ilişkin bir güven düzeyi belirtmiştir. Güven düzeyinin açıklanmasında, likert tipi ölçek aracılığıyla derecelendirme, kararın veya tavsiyenin doğruluğuna ilişkin bir olasılık ifade etme ve doğru kararı içerdiği düşünülen bir güven aralığı belirtme sıklıkla kullanılan yöntemlerdir (Bonaccio ve Dalal, 2006; Klayman vd., 1999).

Tavsiye öncesi güven düzeyi ile karar vericinin tavsiye için başvurmak istediği danışman sayısı arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Öyle ki karar konusu hakkındaki güven düzeyi düşük, başka bir ifadeyle tavsiye öncesi vermiş olduğu kararın doğruluğuna daha az inanan karar vericinin daha fazla tavsiye arayışına girdiği söylenebilir (Cooper, 1991).

Karar vericinin tavsiye sonrası kararına ilişkin güven düzeyini etkileyen birkaç faktör vardır. Bunlardan ilki danışmanın daha önce vermiş olduğu tavsiyelerin doğruluk derecesidir. Danışman tavsiyelerinin doğruluk derecesi arttıkça karar vericinin karar sonrası güven düzeyi de artmaktadır (Budescu vd., 2003). Karar vericinin birden fazla

danışmandan tavsiye alması, bu danışmanların tavsiyelerine dayanak oluşturduğu bilgilerin fazla olması ve danışmanların karar konusu hakkında ulaştıkları bilgi ile kanıtların büyük oranda örtüşmesi durumunda, tavsiye sonrası güven düzeyinin yükseldiği görülmektedir. Danışmanlar arasında görüş birliğinin olup olmaması, karar vericinin tavsiye sonrası güven düzeyini etkileyen başka bir faktördür. Danışmanlar arasında fikir birliğinin olmaması, başka bir deyişle tavsiyeler arasında farklılığın fazla olması durumunda karar vericinin tavsiye sonrası güven düzeyi, danışmanlar arasında fikir birliğinin olduğu duruma kıyasla, daha düşük olmaktadır. Özellikle de karar vericinin, aynı bilgi ve kanıtlara ulaşan danışmanlardan farklı tavsiyeler alması durumunda, karara ilişkin güven düzeyinin oldukça düşük olduğu gözlenmektedir (Budescu ve Rantilla, 2000; Budescu vd., 2003).

Karar verme sürecinde harcanan çaba ile tavsiye sonrası güven düzeyi arasında pozitif bir ilişki vardır. Söz konusu süreçte harcanan çaba arttıkça karar vericinin karara ilişkin güven düzeyi artmaktadır. Harcanan çabanın artması, daha doğru karar verilmesini başka bir deyişle karar performansında artışı her zaman sağlamaz (Paese ve Sniezek, 1991).

Karar vericinin tavsiye sonrası güven düzeyi, tavsiye öncesi güven düzeyinden yüksektir. Bunun en önemli nedeni sosyal etkileşim sürecidir. Etkileşim süreci, bilgi edinme fırsatı sağlamasından ziyade karar vericiyi daha iyi organize olması ve seçtiği alternatifini daha ayrıntılı değerlendirmesi için zorlayarak, karar vericinin kararının doğru olduğuna daha fazla inanmasını sağlamaktadır. Etkileşim sürecindeki güven artışı, bilgi toplama teorisinden (information collection theory) ziyade gerekçe yapılandırma teorisi (rationale construction theory) ile açıklanmaktadır. Buna göre bireyler etkileşim sürecinde karar alternatiflerini başkalarına gerekçelendirerek açıklama zorunluluğu hissederler ve bu süreç bireyin kararına ilişkin güvenini artırır. Bu etkileşimin kararın kalitesinde iyileştirme sağlamadığı ve karar vericinin aşırı güven (overconfidence) durumunu daha kötüye götürdüğü söylenebilir (Heath ve Gonzalez, 1995).

Karar vermede güven düzeyi ile ilgili çalışmalarda, karar vericilerin kararlarının doğruluğuna ne kadar inandıklarını açıklamaları için ölçekler (kararın doğru olma olasılığına ilişkin subjektif olasılık) veya güven aralıkları (belirli bir olasılıkla doğru cevabın içinde olduğu düşünülen bir aralık) kullanılmıştır. Yapılan çalışmalar, karar probleminin türü ve güven düzeyi ölçümü için kullanılan yöntem ne olursa olsun, karar

vericinin kararına olması gerekenden daha çok güvendiğini göstermiştir. Bu aşırı güven durumu, güven düzeyi ölçümü için güven aralıklarının kullanıldığı çalışmalarda daha belirgin bir şekilde gözlemlenmiştir (Klayman vd., 1999; Lichtenstein vd., 1982).

Çalışmalardan insanların ne bildikleri hakkında çok iyi bir değerlendirme yapamadıkları anlaşılmaktadır. İnsanların kararları için ifade ettikleri güven düzeyi, genellikle gerçek performanslarının üzerinde olmaktadır. Aşırı güven olarak adlandırılan bu durum, bireyin açıkladığı güven düzeyi ile kararların doğruluk derecesinin örtüşmemesinden, başka bir ifadeyle bireyin doğruluk derecesi ile güven düzeyi arasında ayarlama (calibration) sağlayamamasından kaynaklanmaktadır. Ayarlama (calibration) bireyin olasılık skalasının dilini ne kadar iyi kullandığını belirler. Örneğin karar verici kararlarının %70 güvenle doğru olduğuna inanır ve gerçekte de bu kararların % 70'i doğru ise mükemmel ayarlama sağlamış olur. Bireyler genellikle bu ayarlamayı sağlayamaz ve kararlarına aşırı güven duyarlar. Aşırı güven eğilimi, bireyin kendi çıkarımlarını yeteri kadar değerlendirememesinden, bilgileri yeniden yapılandırma kabiliyeti ile hafızasının yanılabilirliğinin yeteri kadar farkında olmamasından veya ilgili durum hakkındaki bilgilere yeterince dikkat etmemesinden kaynaklanabilmektedir (Fischhoff vd., 1977; Heath ve Gonzalez, 1995; Lichtenstein vd., 1982).

Snizek ve Buckley (1995) karar konusu ile ilgili asgari düzeyde bilgiye erişebilen ve danışmanlarının tavsiyelerine tamamen güvenen karar vericinin aşırı güven sergilediğini ancak danışmaların tavsiyelerinin çelişkili olması durumunda bu aşırı güven durumunun gözlemlenmediğini ifade etmiştir. Heath ve Gonzalez (1995) ise karar vericinin etkileşim öncesi verilen kararına aşırı güven duyduğunu, kendi kararından farklı (aykırı) bir tavsiye ile karşılaştığında bile bu aşırı güven durumunda bir azalışın aksine bir artış olduğunu, yapmış olduğu çalışmalardan elde etmiştir.

Aşırı güven yanlılığı, karar vericinin yanıtlamaya çalıştığı sorunun alanı ile yakından ilişkidir. Yanlış ayarlama ve aşırı güven durumu karar vericiye sorulan soru türüne göre değişiklik göstermektedir. Çalışmalar, genellikle yanlış cevapların verildiği zor sorularda görülen aşırı güven durumunun, genellikle doğru cevapların verildiği kolay sorularda daha az görüldüğünü göstermiştir. Hatta kolay soruların sorulduğu alanlarda karar vericinin kararına olması gerekenden daha az güvendiğini durumlar da gözlemlenmiştir (Klayman vd., 1999).

Bireylerin ifade ettiği aşırı güven durumunun derecesinin, bireysel farklılıklardan kaynaklanabileceğini gösterdiği çalışmada, Klayman ve Burt (1998'den aktaran Klayman vd., 1999) MBA öğrencilerinin çalıştığı işyerindeki sosyal çevreleri ile aşırı güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır. Kendi aralarında yoğun, dışarıdakilerle ise zayıf ilişkiler içinde olan küçük sosyal ağlardan oluşan iş yerlerinde koordinasyon veya merkezi pozisyonda çalışanların daha yüksek derece aşırı güven sergiledikleri gözlemlenmiştir. Bu sosyal yapılar, üyelerin kendi fikirlerinin doğru olduğuna ilişkin açıklamaları diğer üyelere aktarma fırsatı tanıyan yapılardır (Burt, 1997; Klayman vd., 1999).

Tavsiye literatürüne bakıldığında karar vericinin güven düzeyinin yanı sıra tavsiye verenin de güven düzeyine ilişkin kısıtlı da olsa bazı çalışmaların yapıldığı görülmüştür. Yargıç danışman sistemi çalışmalarının bir kaçında danışman tavsiyesi ile birlikte bu tavsiyenin doğruluğuna ilişkin bir güven düzeyi belirtilmiştir. (örneğin benim önerim A seçeneği çünkü A seçeneğinin doğru olduğuna %75 eminim gibi) (Bonaccio ve Dalal, 2006). Karar verici, danışmanın güven düzeyini, karar konusundaki bilgisinin, yeteneğinin ve tavsiyenin doğruluğunun bir işareti olarak yorumladığından, başka bir ifade ile güven kısa yoluna inandığı için tavsiye ile birlikte yüksek güven düzeyi açıklayan danışmanların tavsiyelerinden daha fazla yararlanır. Dahası tavsiye ile birlikte aşırı güven sergileyen danışmanların tavsiyelerinin, ortalama güven sergileyenlere göre, daha fazla dikkate alındığı görülmektedir (Price ve Stone, 2004). Bu da danışmanın açıkladığı güven düzeyini, karar vericiyi etkileme aracı olarak kullanabileceği bir stratejiye dönüştürme ihtimalini yükseltir (Hollenbeck vd., 1995). Ancak danışmanın karar vericiyi etkileyebilmek için açıkladığı yüksek güven düzeyinin de bir sınırı vardır. Aykırı (uç) tavsiyelerle birlikte açıklanan yüksek güven düzeyinin karar vericiyi etkileme olasılığı oldukça düşüktür (Yates vd., 1996).

Danışmanın tavsiye için açıkladığı güven düzeyi, tavsiyenin doğruluk derecesi için her zaman yeterli bir kanıt değildir. Bazı çalışmalar danışmanın tavsiye ile birlikte açıkladığı güven düzeyinin tavsiyenin kalitesi için geçerli bir ipucu olduğunu, bazıları ise geçerli bir işaret olmadığını göstermiştir (Bonaccio ve Dalal, 2006). Ayrıca yargıcın vereceği son kararda, danışmanların açıkladığı güven düzeyinin, danışmanlar arasındaki görüş birliğinden daha az etkili olduğu söylenebilir (Snizek ve Buckley, 1995).

## 1.8. Temel Kişilik Özellikleri

Kişilik, kişiden kişiye farklılık gösterebilen ancak zaman ve duruma göre değişiklik göstermeyen tutarlı duygu, düşünce ve davranış örüntüleridir (Phares, 1991). Burger (2006)'ya göre kişilik, kişiyi diğer kişilerden ayıran ve tutarlılık gösteren davranış kalıplarının tümünü temsil etmektedir. Kişisel özellikler bireyin tercihlerini, tutumlarını, değerlerini, hislerini, kararlarını ve dolayısıyla davranışlarını önemli derecede etkiler.

Literatürde çeşitli kişilik kuramı ve yaklaşımı olmasına rağmen araştırmacılar çalışmalarını, uygunluğu açısından özellik (trait) yaklaşımından yararlanarak gerçekleştirmişlerdir. Diğer yaklaşımların kişiliği açıklarken, bireylerin ortak özelliklerine yoğunlaşmalarının aksine, özellik yaklaşımı bireyler arası farklılıklara odaklanır. Bu yaklaşıma göre her bireyin sahip olduğu benzersiz kişilik, farklı insan karakteristiklerinin etkileşimi ve kombinasyonu sonucunda meydana gelmektedir (Yıldırım, 2017). Kişilik özellikleri araştırmalarının temel yaklaşımlarından biri, kişilerin bireysel farklılıklarının sözcükler biçiminde ifade edilebileceği ve bütün dillerde kodlanarak kişilik özelliklerinin sınıflanabileceği yaklaşımıdır. Bu yaklaşım kişiliğin dilden hareketle incelenmesinde geniş bir çerçeve sunmaktadır (Somer, 1998).

Kişisel özelliklerin sınıflandırılmasında birçok model önerilmesine rağmen kapsamlı ve kullanışlı olması açısından beş faktör modeli (five factor model), kişilik ile ilgili çalışmalarda en çok kullanılan model olmuştur (McCrae ve John, 1992). Bu modelde bireyin kendini veya başkalarını ifade etmek için sıfat veya treytlar kullanılır. Bu sıfatlar veya treytlar kişiliği açıklamanın bir dili, başka bir deyişle kişiliği tanımlamanın bir aracı olarak görülmektedir (Somer, 1998). Beş faktör modelindeki beş boyut (dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotilik, deneyimlere açıklık), geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlamak için yapılan çalışmalarda istatistiksel analizler sonucunda belirlenmiştir (McCrae ve John, 1992). Kişiliği, sadece beş boyuta indirgemenin doğru olmadığını savunan görüşler de vardır. Ancak söz konusu boyutların hiyerarşik yapının en üstünde olduğu ve boyutların altında spesifik alt boyutların olduğu da gözden kaçırılmamalıdır (Somer, 1998). Bu modelin bütün araştırmacılar ve kültürler için uygulanabilir olması, bilimsel araştırmalarda kullanım oranını arttırmıştır (McCrae ve John, 1992).

Beş faktör modelindeki ilk boyut olan dışadönüklük (extraversion), sosyal, girişken, iddialı, konuşkan ve aktif olma durumlarıyla yakından ilişkilidir. Dışadönüklük

düzeylei yüksek olan bireyleiin daha sosyal ve girişken olduğu söylenebilir. Bu bireylei ayrıca etkileşim düzeyi yüksek olan faaliyetleri tercih eder ve bu faaliyetlerde daha başarılı olurlar (Barrick ve Mount, 1991). Dışadönüklük düzeyi yüksek olan kişiler pozitif duygulara sahip, sıcakkanlı, eğlenceyi seven ve kendinden emin kişilerdir (O'Brien ve DeLongis, 1996).

Beş faktör modelindeki ikinci boyut, bazen duygusal istikrar bazen de tam karşıtı olan ve nevroitiklik (neuroticism) olarak isimlendirilen kişilik özelliğidir. Endişeli, bunalımlı, duygusal, üzgün ve utangaç olma, nevroitik bireyleiin karakteristik özellikleridir (Barrick ve Mount, 1991). Nevrotiklik, duygusal kontrolün bir ölçüsüdür. Nevrotiklik düzeyi düşük olan bireylei duygusal istikrar sergilerken yüksek olanlar ise duygusal istikrarsızlık sergiler ve daha çok negatif duygular içerisindedirler (Heinström, 2003). Eysenck, dışadönüklük ve nevroitiklik boyutlarını kişiliğın iki büyük boyutu olarak tanımlamıştır (Barrick ve Mount, 1991). Duygusal istikrara sahip olan bireylei, olmayanlara göre, üyesi oldukları topluluklara daha çok aidiyet hissederler. Diğer bir deyişle duygusal istikrara sahip bireyleiin söz konusu topluluğın norm ve değerlerine daha çok önem verdikleri ve bunlara daha çok uydukları söylenebilir (Lounsbury vd., 2003).

Beş faktör modelinin üçüncü boyutu olan uyumluluk (agreeableness), kibar, yumuşak başlı, güvenilir, iyi niyetli, yardıma istekli, hoşgörülü, yufka yürekli ve müsamahakâr olma gibi özelliklerle karakterize edilir (Barrick ve Mount, 1991). Uyumluluk düzeyi yüksek olan bireylei, kişilerarası ilişkilerde, ortak girişimlerde ve başkalarıyla bağ kurma konusunda oldukça başarılıdırlar. Bunlar toplumun diğer bireyleileriyle uyum sağlamada başarılı ve aidiyet duygusu güçlü bireyleilerdir (Lounsbury vd., 2003). Başkalarıyla rekabet etmekten ziyade işbirliğı yapmak için çaba sarf eden uyumlu bireylei, başkalarıyla görüş alışverişi yapmaya daha çok isteklidirler (Barrick vd., 2002).

Beş faktör modelinin dördüncü boyutu dilimize sorumluluk, öz denetim, öz disiplin ve başarı isteğı olarak çevrilmiştir. Sorumluluk (conscientiousness) düzeyi yüksek olan bireylei, dikkatli, titiz, sorumlu, planlı, güvenilir ve iyi organize olabilen bireyleilerdir. Bu bireylei ayrıca çalışkan, azimli ve başarı odaklı olma gibi kişinin iradesi ile yakından ilişkili özelliklere sahiptirler (Barrick ve Mount, 1991). Sorumluluk boyutu, bireyleiinin odaklandığı hedefin sayısıyla da yakından ilişkilidir. Yüksek sorumluluk

düzeğine sahip bireyler, birkaç hedefe odaklanır ve bunları gerçekleştirmek için öz disiplin sergiler. Diğer taraftan düşük sorumluluk düzeyi gösteren bireyler, daha fazla hedef belirler ancak bu hedeflerine yeterince odaklanamazlar. Dürtüleri üzerinde zayıf bir hâkimiyete sahip olan bu bireyler daha dikkatsiz, dağınık, kaygısız ve hazcıdırlar (Howard ve Howard, 1995). Sorumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin bağlı oldukları topluluğun değer ile normlarını önemsedikleri ve topluluğa aidiyet hislerinin güçlü olduğu söylenebilir (Lounsbury vd., 2003).

Beş faktör modelinin beşinci boyutu açıklık, gelişime açıklık, deneyimlere açıklık, zekâ ve kültür gibi değişik şekillerde ifade edilmiştir. Deneyimlere açıklık (openness to experience) düzeyi yüksek olan bireyler, hayal gücü ve sanatsal duyarlılığı yüksek, kültürlü, meraklı, özgün, entelektüel ve açık fikirli olan bireylerdir (Barrick ve Mount, 1991). Deneyimlere açıklık ile olumlu duygulara sahip olma arasında pozitif bir ilişki vardır. Ayrıca deneyimlere açıklık düzeyi yüksek olan bireylerin, düşük olanlara göre, benlik saygı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu bireyler problem odaklı başa çıkma stratejilerini kullanırlar (Gençöz ve Öncül, 2012).

Kültürlerarası çalışmalarda, beş faktör modelinin her ne kadar evrensel bir yapı sunduğu bilinse de bazı araştırmacılar bunun aksi sonuçlar elde etmişlerdir. McCrae ve Costa Jr (1997), dil hipotezine göre geliştirilen beş faktör kişilik modelindeki kişilik özelliklerinin, her bir özgün kültürün ve bu kültüre ait anadilin karakteristiklerine göre şekillendiğini öne sürmüştür. Her kültür kendine özgü eşsiz iletişim ve kodlara sahip olduğundan bir kültürde temel olarak nitelendirilen bir kişilik özelliği, bir başka kültürde önemsiz sayılabilir. Böylece kişilik özelliklerinin kültürden kültüre değişiklik gösterebileceği söylenebilir (Yıldırım, 2017).

Gençöz ve Öncül (2012) beş faktör modelinin Türk kültüründeki geçerliliğini araştırmak için yapmış oldukları çalışmada, kişilerin tanımlanmasında sıklıkla kullanılan 45 sıfattan oluşan ve Temel Kişilik Özellikleri Envanteri olarak isimlendirdikleri bir ölçek geliştirmişlerdir. Geliştirilen ölçek, beş faktör kuramındaki dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik, deneyimlere açıklık boyutlarının tümünü karşılamıştır. Bu boyutlara ek olarak olumsuz değerlik (negative valance) olarak adlandırılan ve olumsuz benlik atıflarına karşılık gelen bir kişilik özelliği eklenmiştir (Akyunus ve Gencoz, 2016).

Olumsuz değerlik düzeyi yüksek olan bireylerin benlik saygılarının düşük olduğu, problemleri durumlarla baş ederken başkalarından yardım veya destek alacak kadar kendilerini değerli hissetmedikleri ve dolayısıyla sosyal destek arama düzeylerinin oldukça düşük olduğu söylenebilir. Nevrotiklik ile olumsuz değerlik kişilik özellikleri benzer olarak görünse de aslında birbirlerinden farklı yapıya sahiptirler. Endişe ve üzüntü nevroitiklikle, kendine atfedilen olumsuz değer ise olumsuz değerlik kişilik özelliğiyle yakından ilişkilidir. Diğer taraftan olumsuz değerlik düzeyleri yüksek bireyler, duygusal odaklı başa çıkma yolları denerler. Bu kişiler problemleri durumlar ile baş etmede kendilerini yetersiz olarak görürler veya problemleri durumdan kaçınmaya çalışırlar (Gençöz ve Öncül, 2012).

### **1.9. Karar Verme Stilleri**

Literatürde karar verme stratejisi ve karar verme stili ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, bu kavramların bazı çalışmalarda farklı anlamlarda, bazı çalışmalarda ise eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir. Kişinin birçok eylem alternatifi belirleyip bu alternatifleri değerlendirdikten sonra uygulamak amacıyla söz konusu alternatiflerden birini seçtiği ve oldukça karmaşık aşamalardan oluşan karar verme sürecinde, bireyin bilgi edinmesine rehberlik eden ve bireyin karar verme stilinde gözlenen stratejilerin etkili olduğu düşünülür (Deniz, 2011; Phillips vd., 1984). Karar stratejileri, bireyin karar verme stilinde gözlenen, karar verirken izlediği yol, yöntem ve uygulayacağı davranışları içerir (Deniz, 2011). Karar verme stili ise karar verme sürecinde bireyin yaklaşım, tepki ve eylemlerde bulunduğu durumu ifade etmektedir (Phillips vd., 1984). Başka bir tanıma göre karar verme stili, bireyin karar verme sürecinde sergilediği öğrenilmiş ve alışkanlık haline gelmiş bir tepki biçimidir. Bu stiller bireye özgü olup, kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir (Scott ve Bruce, 1995).

Karar verme süreci, ikilem ve çatışmalar içeren karmaşık bir süreçtir. Karar sürecinin bu zor ve karmaşık yapısı, karar vermeyi stresli bir hale getirebilir. Başka bir ifadeyle bireyler karar alternatifleriyle ilgili bilgileri değerlendirirken psikolojik huzursuzluk ve çatışma yaşayabilir. Janis ve Mann (1977), karar vericilerin stres ve çatışma yaratan karar verme süreçlerinde nasıl davrandıklarına ilişkin önermeler ile bu stresle başa çıkma mekanizmalarına ilişkin örüntülerin öne sürüldüğü çatışma kuramına

göre dikkatli, sorumluluktan kaçma, panik ve erteleyici olarak sınıflandırılan dört çeşit karar verme stili tanımlamıştır (Atsan, 2017; Janis ve Mann, 1977).

Janis ve Mann (1977), etkili karar veren bireylerin, kararları için planlar yapabilen, birçok karar alternatiflerinin olduğu karar verme sürecinde her alternatifin getireceği olumlu ve olumsuz sonuçları objektif bir biçimde değerlendiren, yeni bilgi arayışına giren, bu bilgileri olumsuz koşullarda bile kullanabilen bireyler olduğunu ifade etmiştir. Diğer taraftan etkili bir biçimde karar vermek için stres, kaygı ve çatışmalardan olabildiğince uzak durmak gerekir (Eldeleklioglu, 1999). Bu açıdan bakıldığında çatışma kuramına göre tanımlanan dikkatli karar verme stili olumlu (istenilen), sorumluluktan kaçma, panik ve erteleyici karar verme stilleri ise olumsuz (istenmeyen) başa çıkma stillerdir. (Mann vd., 1989), geliştirmiş oldukları Ergenlerde Karar Verme Ölçeğine yeni bir boyut eklemişler ve bu boyutu karar vermede özsaygı olarak isimlendirmişlerdir. Söz konusu boyutun karar vermede istenilen bir nitelik olduğu belirtilmiştir (Bacanlı ve Sürücü, 2006).

Literatürde karar verme stratejileri ile karar verme stillerine ilişkin farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Dinklage (1967), karar verme stillerini, iç tepkisel davrananlar, kaderciler, boyun eğenler, erteleyenler, kendine eziyet edenler, plan yapanlar, sezgisel davrananlar ve donup kalanlar olarak sekize; Janis ve Mann (1977), dikkatli, sorumluluktan kaçma, panik ve erteleyici karar verme stili olarak dörde; Johnson (1978), spontan-sistemli ve içedönük-dışadönük karar verme stili olarak ikiye; Nelson (1982), mantıklı, duygulara dayalı, aşırı tedbirli, çekingen, dürtüsel, itaatkâr ve törel olarak yediye; Scott ve Bruce (1995), akılcı, sezgisel, bağımlı, kaçınan ve spontan karar verme stili olarak beşe ayırmıştır (aktaran Yılmaz, 2011). Bu çalışmada Janis ve Mann (1977)'nin karar vermede çatışma kuramına dayalı olarak yapmış oldukları sınıflandırma esas alınmıştır. Söz konusu stillerin karakteristikleri aşağıda belirtilmiştir (Brown vd., 2011; Deniz, 2004).

*Dikkatli Karar Verme Stili (Vigilance):* Tanımlanan problemin çözümü veya belirlenen hedefe ulaşma amacıyla karar alternatiflerinin ve olası sonuçlarının titizce değerlendirilip nihai kararın verildiği ve karar verme sürecinde metodolojik yaklaşımın kullanıldığı en etkili karar verme stilidir. Bu stili kullanan bireyler çözülmesi gereken sorunu veya ulaşılması istenen amacı belirledikten sonra söz konusu amaca yönelik bilgiler toplar ve bu amaçlara ulaşmak için stratejiler planlar. Belirlediği stratejilerin artı ve eksilerini

değerlendikten sonra minimum olumsuz sonuçla istenen hedefe (karara), en etkili şekilde ulaşır. Dikkatli karar verme stili, karar verme sürecinde yaşanabilecek ikilem ve çatışmalardan asgari düzeyde etkilenmek için soğukkanlı olmayı gerektirir (Brown vd., 2011).

*Kaçınan Karar Verme Stili (Buck-Passing):* Karara ilişkin sorumluluğun başkasına ait olduğunu öne sürerek sorumluluktan kaçma biçiminde karakterize edilen kaçınan karar verme stili, istenmeyen olumsuz bir stildir. Bu savunma reaksiyonu, genellikle karar sorumluluğunun büyük bir bürokrasi ardında gizlendiği durumlarda gözlenir. Bu strateji, sorumluluktan kaçınmak için alınan veya alınacak olan kararlara başkalarını da dâhil etmek suretiyle karar verme sürecindeki çatışmaları bertaraf etmek için kullanılır (Brown vd., 2011).

*Panik Karar Verme Stili (Hyper-Vigilance):* Panik karar verme stili, karar vericinin karar verme sürecinde önemli derecede çatışma ve stres yaşadığı, etkili olmayan başka bir deyişle istenmeyen olumsuz bir stildir. Bu stili kullanan bireyler, dikkatlice karar vermek için yeterli bilgi ve zamanlarının olmadığını düşünür ve problem ile bu problemin yarattığı stresi azaltmak amacıyla fazlaca düşünmeden aceleci bir yaklaşım sergilerler. Gelişigüzel ve dürtüsel olan bu strateji ile problemin çözüme ulaşacağını umarlar. Söz konusu strateji, gerçekten çatışmayı uygun bir şekilde yönetip stresi sona erdirir ancak kararın sahip olması gereken etkililik derecesine ulaşamaz. Bu stili kullanan karar vericiler toplumda “düşünmeden, acelece karar veren” kişiler olarak bilinir (Brown vd., 2011).

*Erteleyici Karar Verme Stili (Procrastination):* Bu stili kullanan bireyler, karara ilişkin sorumluluklarının farkında olmalarına rağmen, karar verme sürecinin altında ezilip bunaldıkları için karar verme eylemini sürekli ertelerler. Yoğun bürokrasinin olduğu yerlerde daha çok görülen bu stilde, karar alternatiflerinin sürekli çelişkiliymiş gibi görünmesi, karar sürecini daha karmaşık hale getirerek etkili kararların verilmesini engeller. Söz konusu strateji, kararın sürüncemede bırakılıp sürekli ertelenmesi nedeniyle yeterli süre içinde karar alınmamasına sebep olur. Bu yüzden erteleyici karar verme stili de panik karar verme stili ile kaçınan karar verme stili gibi uygun ve işlevsel olmayan bir stildir.(Brown vd., 2011).

Mann vd. (1989) geliştirmiş oldukları Ergenlerde Karar Verme Ölçeğine eklemiş oldukları karar vermede özsayı boyutu, etkili karar verebilmek için üzerinde durulması

gereken bir kavramdır. Kişinin sahip olduğu tüm özellikleri algılamasına benlik, algıladığı bu özellikleri değerlendirmesine özsaygı adı verilir (http-3). Literatürde farklı biçimlerde tanımlanan ve sosyal psikolojide incelenen önemli kavramlardan biri olan özsaygı, bireyin kendisi ile ilgili duyguları ve değerlendirmeleri kapsar (Brown, 1998). Başka bir tanıma göre özsaygı, bireyin kendi kıymet ve değeriyle alakalı hislerini ifade eden kişilik değişkenlerinden biridir. Duygu, düşünce ve inançları kapsayan özsaygı, bireyin davranışlarını da etkilemektedir (Kııcı, 2010).

Özsaygı, bireyin benlik algılamasını gerçekleştirmede rol oynayan önemli faktörlerden biridir (Chartrand vd., 1990). Karar verme, bir bakıma bireyin benlik algılamasının bir ifadesi olarak görülebileceğinden, özsaygı ile karar verme davranışı arasında yakın bir ilişki olduğu söylenebilir (Öztemel, 2016; Super, 1953). Özsaygı, bireyin kendi değeri ile potansiyelini geliştirmesine yardımcı olur ve bireyin karar verme sürecinde daha mantıklı davranarak süreç sonucunda daha etkili ve rasyonel kararlar almasını sağlar (Burnett, 1991; Öztemel, 2016; Saka ve Gati, 2007).

Özsaygı, bireyin kendine inanma ve güvenme duygularını da kapsayan bir yeterlilik hissi olarak tanımlanabilir. Buna göre öz saygı düzeyi yüksek bireyler kendi yetenekleri hakkında gerçekçi ve olumlu bir bakış açısına sahiptirler. Kendilerini değerli ve önemli hisseden bu bireyler verdikleri kararlara güven duymakla birlikte bu kararlarının arkasında dururlar. Özsaygı düzeyi yüksek olan kişiler, özsaygısı düşük olan bireylerin aksine, karşılaştıkları problemlerle başa çıkacaklarına inanırlar. Özsaygı düzeyi düşük olan bireyler, hata yapma korkusuyla hareket ettiklerinden, karar verme sürecinde kendi fikirlerinden ziyade başkalarının görüşlerine daha çok önem verebilir hatta bu süreçte başkalarına bağımlı hale gelebilirler. Bu bireylerin sürekli maruz kaldıkları hata yapma kaygısı, karar verme yeteneklerini zayıflatarak karar performanslarını olumsuz etkileyebilir (Atsan, 2017).

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. TAVSİYE TÜRLERİ VE TAVSİYEDEN YARARLANMA ÖLÇÜLERİ

#### 2.1. Tavsiye Türleri

Yargıç danışman sistemi çalışmalarının ilk örneklerinde katılımcılar, laboratuvar ortamında rassal olarak yargıç veya danışman rolüne atanırlar. Yargıç danışman sistemi elemanlarından yargıca (karar verici), son karar için tek sorumlu olduğu ve eğer isterse sistemin diğer elemanı olan danışmandan tavsiye alabileceği hakkında bilgi verilir. Sistem elemanları karar görevine ilişkin bilgileri okuduktan sonra yargıçtan ilk kararını vermesi istenir. Araştırmacının isteğine bağlı olarak yargıçtan kararın doğruluğuna ilişkin bir güven düzeyi açıklaması da istenebilir. Eş zamanlı olarak sistemin diğer elemanı olan danışmandan, yargıca karar görevine ilişkin bir tavsiyede bulunması istenir. Yine araştırmacının isteğine göre danışmandan verdiği tavsiyenin doğruluğuna ilişkin bir güven düzeyi açıklaması istenebilir. Kendisine tavsiye ulaşan yargıç kendi kararını ve tavsiyeyi ağırlıklandırarak son kararını verir ve istenirse bu kararın doğruluğuna ilişkin bir güven düzeyi açıklar. Birçok çalışmada karar vericiden bir dizi karar vermesi istendiğinden bir karar görevini tamamlayan yargıç, diğer karar görevine geçer ve süreç aynı şekilde tekrarlanır (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Yukarıda bahsedilen prototipin, yargıç danışman sistemi çalışmalarının tümünü temsil ettiği söylenemez. Yargıç danışman sisteminin kullanıldığı deneysel çalışmaların farklılık gösterdiği görülmektedir. Örneğin bazı çalışmalarda (Budescu ve Rantilla, 2000; Harvey vd., 2000; Sniezek ve Van Swol, 2001) karar vericiye tavsiye öncesi bir karar verme fırsatı tanınmaz ve karar göreviyle beraber tavsiye sunularak yargıcın karar vermesi istenir (Bonaccio ve Dalal, 2006). Tavsiye öncesi bir ilk kararın oluşturulup oluşturulmaması, araştırmanın amacına göre değişkenlik gösterse de karar vericinin tavsiyeden yararlanıp yararlanmadığının tespiti, yararlandıysa da yararlanma oranının belirlenmesi için tavsiye öncesi bir ilk kararın verilmesi oldukça önemlidir.

Yargıç danışman sistemi çalışmalarında, yargıç ve danışman arasında tam etkileşim olması ile tamamen etkileşim olmaması arasında değişiklik gösteren bir etkileşim derecesi mevcuttur. Deneysel çalışmaların bir kaçında yargıç ile danışman arasında sözel

etkileşim söz konusu iken (Savadori vd., 2001; Van Swol ve Sniezek, 2005), bazısında ise (Sniezek ve Van Swol, 2001) iletişim yazı yoluyla sağlanmıştır. Bu çalışmaların bazısında katılımcılar (yargıç ve danışmanlar) aynı deney odasında yer alırken bazısında ise farklı odalarda yer almıştır. Farklı odalarda yer alan danışmanların tavsiyeleri, deneyci aracılığıyla yargıçlara aktarılmıştır. Yargıç danışman sisteminin elemanlarının farklı odalarda olup birbirlerini görmedikleri çalışmalarda, karar verici tavsiyenin gerçek bir katılımcıdan geldiğini bilmektedir (Bonaccio ve Dalal, 2006; Sniezek vd., 2004).

Tavsiyeler gerçek ve hipotetik olarak iki farklı sınıfta incelenebilir (Özarlan, 2014). Bazı deneysel çalışmalarda karar verici ile danışman arasında hiç bir etkileşim söz konusu değildir. Bu çalışmalarda tavsiyeler deney öncesi konu uzmanları (Schrah vd., 2006) veya yargıca denk bireyler (meslektaş, akran, aynı bölümdeki öğrenciler vs) tarafından (Yaniv, 2004b; Yaniv ve Kleinberger, 2000) toplanır ve deney esnasında karar vericiye söz konusu tavsiyelerin gerçek kişilerden (uzman veya akran) geldiği belirtilir. Birçok çalışmada (Budescu ve Rantilla, 2000; Budescu vd., 2003; Harvey ve Fischer, 1997) ise tavsiyeler araştırmacı tarafından oluşturulmasına rağmen deney esnasında karar vericiye, söz konusu tavsiyelerin gerçek kişilerden (uzman veya akran) geldiği bildirilir (Bonaccio ve Dalal, 2006). Bazı durumlarda çalışmanın amacına bağlı olarak karar vericiye, tavsiyenin kaynağına ilişkin doğru veya doğru olmayan bilgi verilebilir. Örneğin karar vericiye, denk bireylerden alınan tavsiyelerin uzman danışmanlardan alındığı söylenebilir. Tavsiye oluşturmanın bir başka yolu ise bilgisayar yazılımları aracılığıyla belirli kurallar çerçevesinde hipotetik tavsiyeler üretmektir. Bu durum karar vericiden gizlenebilir başka bir deyişle söz konusu hipotetik tavsiyelerin gerçek kişilerden geldiği ifade edilebilir (Brehmer ve Hagafors, 1986; Özarlan, 2014).

Tavsiyeleri talep edilen (solicited) ve talep edilmeyen (unsolicited) tavsiye olarak sınıflandırmak mümkündür. Aksine birkaç sınırlı çalışma olmasına rağmen geleneksel yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarında, genellikle yargıç tarafından talep edilmediği halde tavsiye sunulur. Başka bir deyişle yargıcın tavsiye isteyip istemediğine bakılmaksızın tavsiye sunulur (Bonaccio ve Dalal, 2006). Karar vericinin talep edilen ve talep edilmeyen tavsiyeye nasıl tepki verdiğini belirlemek amacıyla araştırmacılar, deneylerini buna uygun bir biçimde tasarlayabilir ve yargıçlara tavsiyeyi görmek isteyip istemedikleri sorulabilir.

Tavsiyelerin bir başka sınıflandırması tekli veya çoklu tavsiye şeklinde yapılabilir. Yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarında karar vericiye bir danışman tarafından tek bir tavsiye sunulduğu gibi birden çok danışman tarafından çoklu tavsiye sunulabilir. Literatüre bakıldığında söz konusu deneysel çalışmalarda tekli tavsiyenin yanı sıra sayıları iki ila on arasında değişen çoklu tavsiyelerin kullanıldığı görülmüştür (Bonaccio ve Dalal, 2006). Tasarımın tekli veya çoklu tavsiye şeklinde yapılması araştırmanın amacına göre değişiklik arz etmektedir.

Tavsiyelerin sınıflandırılmasında kullanılan bir diğer ayırım ücretli ve ücretsiz tavsiye şeklindedir. Yargıç danışman sistemi çalışmalarının çoğunda (Harvey ve Fischer, 1997; Yaniv ve Kleinberger, 2000) yargıca sunulan tavsiyeler ücretsizdir. Gerçek hayatta ise bu durumlar enderdir. Gerçek hayatta danışmanlık hizmetleri (tavsiye alma), belirli bir ücret karşılığında gerçekleştirilir. Örneğin bir diyetisyenin önerileri veya bir avukatın tavsiyeleri karşılığında karar verici, belirli bir ücret öder. Bazı araştırmacılar, bu durumu göz önüne alarak yargıç danışman sistemi çalışmalarında (Gino, 2008; Slade, 2010) ücretli tavsiye kullanmışlardır. Bu çalışmalarda, ücretli tavsiye kullanan karar vericilerin deney sonrası karar performanslarıyla orantılı biçimde elde edecekleri finansal ödüllerden, kullandıkları tavsiyelerin bedeli mahsup edilmiştir. Yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarında karar vericiye deney sonrası karar performansına bağlı olarak ödül verilmesinin amacı, karar vericinin motive olarak daha etkin karar vermek için çaba göstermesini sağlamaktır (Camerer ve Hogarth, 1999; Yaniv, 2004b).

Literatürde gerçek ve hipotetik tavsiye oluşturmanın değişik formları mevcuttur. Gerçek tavsiyeler oluşturulmak istendiğinde, yapılması düşünülen yargıç danışman sistemi deneysel çalışma öncesinde, çalışmada kullanılması düşünülen karar görevine ilişkin sorular, belirli sayıda konu uzmanına veya yargıca denk birey olarak kabul edilen kişilere (meslektaş, akran, sınıf arkadaşı vs) sorulmak suretiyle tavsiyeler toplanır. Deney öncesi yapılan bu pilot çalışmalarda katılımcılara, etkin ve doğru kararlar vermeleri karşılığında, genellikle finansal veya finansal olmayan ödüller verilir. Toplanan bu gerçek tavsiyeler, yargıç danışman sistemi deneysel çalışmasında rassal olarak dağıtılabileceği gibi (her yargıca farklı bir tavsiye), bu gerçek tavsiyelerin ortalaması, medyanı veya istenilen yüzdeleri (percentiles) hesaplanmak suretiyle de (her yargıca aynı tavsiye) sunulabilir.

Tavsiye çalışmalarında maliyet ile zamandan tasarruf sağlamak amacıyla gerçek tavsiyeler yerine hipotetik tavsiyelerin de kullanıldığı görülmektedir. Oluşturulması daha pratik olan hipotetik tavsiyeler, genellikle bilgisayar yazılımları aracılığıyla ortalamasının doğru karar (doğru cevap), varyansın da tavsiyenin kalitesine göre değişkenlik gösterdiği, normal dağılımlardan simüle edilmiş rassal tavsiyelerdir. Doğru cevaplara eklenen veya bunlardan çıkarılan küçük rassal hata değerleri kaliteli (veya doğru) tavsiyeleri, daha büyük hata değerleri ise kalitesiz (veya yanlış) tavsiyeleri işaret etmektedir (Harvey ve Fischer, 1997; Harvey vd., 2000; Özarslan, 2014). Yargıcın ilk kararı ile tavsiye arasındaki uzaklığın tavsiye kullanımına etkisini araştırdığı araştırmada (Yaniv, 2004b), tavsiyeleri yargıçların ilk kararına bazı sabit değerlerin eklenmesi veya çıkarılması suretiyle oluşturmuştur.

### **2.1.1. Medyan tavsiye**

Merkezi (central), ortalama (average) veya temsilci (representative) olarak da isimlendirilen medyan tavsiye, bireylerin karar görevine ilişkin sorulara bağımsız olarak vermiş olduğu cevapların (tahminlerin) oluşturduğu dağılımın merkezi olan ve bu cevapları (tahminleri) temsil eden bir tavsiye türü olup yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarında kullanılmaktadır. Merkezi tavsiye, sosyal yaşamda bir norm olarak kabul edilebilir ve bireylerin günlük hayatta bu tür tavsiyelerle karşılaşma olasılığı her zaman yüksektir. Tavsiye oluşturmak için deneysel çalışma öncesi bireylerden karar görevlerine ilişkin sorulan sorulara bağımsız olarak verdikleri yanıtlardan (tahminlerden) oluşan dağılımın varyansı ve şekli, deney esnasında yargıçların tavsiye öncesi verecekleri yanıtla çakışması olasılığını etkiler (Rader vd., 2015).

Karar görevinin “fotoğraftaki bireyin vücut ağırlığını tahmin etme” olduğu yargıç danışman sistemi deneysel çalışmasında, deney öncesi tavsiye oluşturmak için yapılan pilot çalışmada bireylerin çoğunun fotoğraftaki bireyin vücut ağırlığını 70 kg olarak tahmin etmesi durumunda, merkezi tavsiye 70 kg olacak ve deneysel çalışmada yargıçlar çoğunlukla bu tavsiye ile karşılaşacaktır. Deney esnasında yargıçların tavsiyeyi görmeden önceki ilk tahminleri de çoğunlukla 70 kg veya bu değere çok yakın olacaktır. Bu çakışma sıklığı bağımsız tahminlerden oluşan dağılımın varyansı ile şekline bağlıdır (Rader vd., 2015). Tavsiye ile yargıcın ilk kararının birbirine çok yakın olması veya bunların eşit olması (çakışması) durumunda, danışmanla arasındaki görüş birliğinden dolayı yargıç,

muhtemelen ilk kararının doğru olduğunu düşünecek, bu kararının doğruluk düzeyine ilişkin daha yüksek bir güven düzeyi ifade ederek bu kararı sürdürecektir (Budescu ve Yu, 2007). Tavsiyenin karar vericilerin ilk kararlarından farklı olması durumunda ise karar vericiler bazen belirli bir oranda tavsiyeden yararlanırlar (Soll ve Larrick, 2009). Böylece, çalışmalarda medyan tavsiye kullanıldığında, bu tavsiyelerin yargıçların ilk kararlarıyla çakışma olasılığının yüksek olması sebebiyle, yargıçların ilk kararlarının doğruluk derecesine ilişkin güven düzeylerinin artması ve söz konusu kararlarını sürdürmeleri beklenir.

Farklı fikirlerin bütünleştirilmesi çalışmalarının çoğunda, söz konusu fikirlerin (nicel tahminlerin) basit ortalamalarının alınması suretiyle elde edilen değerlerin, bu fikirleri temsil eden iyi bir değer olduğu belirtilmiştir. Ayrıca birçok farklı düşüncenin ortalamasının veya medyanının doğru olması muhtemeldir. Çünkü bir topluluktaki bireylerin tahminlerinin ortalamasının alınması, çift yönlü hataların denkleşerek başka bir deyişle birbirilerinin etkilerini yok ederek daha doğru tahminlerin elde edilmesini sağlayacaktır (Armstrong, 2001; Clemen, 1989; Einhorn vd., 1977; Yaniv, 2004a). Böylece merkezi tavsiyelerin, uç (ekstrem) tavsiyelere göre, daha doğru ve kaliteli tavsiyeler olduğu söylenebilir. Zaten literatürde de merkezi tavsiyelerin, iyi, hatasız, doğru, mantıklı ve kaliteli tavsiye olarak isimlendirildikleri görülmektedir (Gino vd., 2012; Harvey ve Fischer, 1997; Rader vd., 2015).

### **2.1.2. Uç (ekstrem) tavsiye**

Merkezi tavsiyenin aksine uç tavsiyeler, bireylerin karar görevine ilişkin sorulara bağımsız olarak vermiş olduğu cevapların (tahminlerin) oluşturduğu dağılımın kuyruklarında yer alan ve günlük hayatta ender rastlanılan tavsiyelerdir. Literatür incelendiğinde söz konusu dağılımların 1. ile 15. yüzdeleri arasındaki yüzdelerin alt uç tavsiye, 85. ile 99. yüzdeleri arasındaki yüzdelerin de üst uç tavsiye olarak kullanıldığı görülmektedir (Rader vd., 2015). Bazı çalışmalarda ise dağılımın ortalamasına, standart sapmasının belirli katları eklenmek suretiyle uç tavsiyeler oluşturulmuştur. Gino vd. (2012), beşinci deneysel çalışmasında, pilot çalışmasındaki bağımsız tahminlerden oluşan dağılımın ortalamasını iyi (kaliteli) tavsiye, ortalamaya iki standart sapma ekleyerek oluşturduğu üst uç tavsiyeyi kötü (kalitesiz) tavsiye olarak adlandırmıştır.

Uç tavsiyeler, yukarıda ifade edildiği gibi, deneysel çalışma öncesi karar görevine ilişkin soruların, belirli bir sayıdan oluşan ve deneysel çalışmadaki katılımcıların içinde yer almadığı bir topluluğa sorularak, bu kişilerin bağımsız bir şekilde söz konusu sorulara verdikleri yanıtlardan oluşan dağılımdan alt ya da üst sınırındaki bazı yüzdeliklerine tekabül eden yanıtların seçilmesi veya söz konusu dağılımın ortalamasına belirli bir standart sapma uzaklıktaki yanıtların seçilmesi suretiyle gerçek bir tavsiye olarak oluşturulabileceği gibi bilgisayar yazılımları aracılığıyla hipotetik bir biçimde de oluşturulabilir. Harvey vd. (2000), karar görevinin aylık satış miktarının tahmini olduğu deneysel çalışmalarında, uç tavsiye (kalitesiz) oluşturmak için fiili satışlara büyük rassal hata değerleri eklemiş, Harvey ve Fischer (1997) karar görevinin olası bir salgın durumunda ölebilecek hayvan sayısının tahmini olduğu deneysel çalışmasında, yanlış (kalitesiz) tavsiye oluşturmak için ölebilecek hayvan sayısının tahmini denklemindeki yarıçapın gerçek değerine bir standart sapma eklemiş veya çıkarmıştır.

Merkezi tavsiyelerin aksine uç tavsiyelere nadir olarak rastlanıldığından, bu tavsiyelerin karar vericinin ilk kararıyla çakışma ihtimali oldukça düşüktür (Rader vd., 2015). Bu durumda karar vericinin tavsiyeyi nadiren belirli bir oranda kabul ettiği ama sıklıkla reddettiği görülmektedir (Soll ve Larrick, 2009). Merkezi tavsiyelerin aksine uç tavsiyelerin doğru olmamaları başka bir deyişle hatalı olmaları muhtemeldir (Rader vd., 2015). Zaten literatürde de uç tavsiyelerin, kötü, hatalı, yanlış, mantıksız ve kalitesiz tavsiye olarak isimlendirildikleri görülmektedir (Gino vd., 2012; Harvey ve Fischer, 1997; Rader vd., 2015).

Kaliteli tavsiyeler karar vericinin daha etkin ve doğru kararlar almasına yardımcı olurken, kalitesiz tavsiyeler yanlış kararlar alınmasına neden olur (Yaniv ve Milyavsky, 2007). Karar vericinin tavsiyeyi ağırlıklandırma stratejisi, tavsiye kalitesinin değişimine oldukça duyarlıdır. Karar verici, kaliteli tavsiyeyi bile reddetme ya da az ağırlıklandırma eğiliminde olmasına rağmen kalitesiz tavsiyeyi daha çok reddeder veya daha az ağırlıklandırır (Gardner ve Berry, 1995; Gino vd., 2012; Yaniv ve Kleinberger, 2000). Diğer taraftan yargıcın, son kararını verirken tavsiyesi diğerlerinden oldukça farklı olan danışmanı dikkate almadığı başka bir deyişle uç tavsiyeyi kabul etmediği söylenebilir (Harries vd., 2004). Gino vd. (2012), kaygı düzeyinin tavsiye kullanmaya etkisini araştırdığı çalışmasında, nötr duygu durumuna sahip karar vericilerin kaliteli tavsiyelerden, kalitesiz olanlara göre, daha fazla yararlandıklarını tespit etmiştir.

Karar vericinin tavsiyeden yararlanma düzeyi, kendisine sunulan tavsiyenin kalitesine atfettiği değerden etkilenmektedir. Diğer bir anlatımla, tavsiyenin algılanan kalitesi ile tavsiye kullanma arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur (Harvey ve Fischer, 1997; Harvey vd., 2000; Jungermann, 1999; Sniezek ve Buckley, 1995). Karar verici, tavsiye kalitesini söz konusu tavsiyenin doğru olma ihtimalini tahmin etmek suretiyle değerlendirir (Harvey vd., 2000). Tavsiyenin algılanan kalite düzeyi, karar vericinin tavsiyeye ilişkin subjektif değerlendirmelerini içermektedir.

Tavsiye kullanma ile tavsiye değerlendirme işlemi, benzer olarak görünse de gerekçeleri bakımından birbirinden farklıdır (Harvey vd., 2000). Bireyler tavsiyeyi öncelikle karar performansını arttırmak, yardımı reddetmekten kaçınmak ve riskli durumlarda sorumlulukları paylaşmak gerekçeleriyle kullanırlar (Harvey ve Fischer, 1997; Harvey vd., 2000). Tavsiye kalitesinin değerlendirilmesi, karar vericiye tavsiyenin kullanılabilirlikte olup olmadığı konusunda bir katkı sağlar (Jungermann, 1999). Bunun yanı sıra tavsiye kalitesinin değerlendirilmesi, şu an veya gelecekte aynı kaynaktan daha fazla tavsiye alınıp alınmaması, bu tavsiyeler için ne kadar ücret ödenmesi gerektiği ve üçüncü şahıslara söz konusu tavsiyeler için neler önerilebileceği hususunda da yol gösterir (Harvey vd., 2000).

Karar vericinin tavsiyeyi kullanmadaki başarısı, tavsiye kalitesini değerlendirmedeki başarısına bağlıdır. Bununla birlikte karar verici tavsiye kalitesini değerlendirmede, tavsiye kullanmaya göre, daha başarılıdır (Harvey vd., 2000; Jungermann, 1999). Bunun temel nedeni tavsiye değerlendirme süreci ile tavsiye kullanma sürecinin nitelik olarak birbirinden farklı olmasıdır. Çalışma belleği üzerinde daha ağır bir işlem yüküne neden olduğundan, fikirleri bütünleştirme süreci (tavsiye kullanma), fikirleri değerlendirme sürecinden daha (tavsiyeyi değerlendirme) zordur (Harvey vd., 2000).

Karar vericinin tavsiyeden yararlanma düzeyi, karar vericinin danışmanın karar konusuna ilişkin uzmanlığını değerlendirmesi, danışmanın karar konusuna ilişkin uzmanlığını değerlendirmesi (Harvey ve Fischer, 1997), karar vericinin aldığı tavsiyenin kalitesini değerlendirmesi (Harvey vd., 2000) ve danışmanın sunduğu tavsiyenin kalitesini değerlendirmesi (Sniezek ve Buckley, 1995) şeklindeki dört faktör tarafından belirlenmektedir (Harvey vd., 2000; Jungermann, 1999). Diğer üç faktör hakkında yeterli bir değerlendirme yapamayan veya bu üç faktör ile ilgili yeterli bir bilgiye erişemeyen

karar verici, tavsiye kullanırken tavsiyenin kalitesini değerlendirmek durumundadır (Harvey vd., 2000). Örneğin karar verici, danışmanın uzmanlığı hakkında bir çıkarımda bulunamıyor ve danışmanın uzmanlığı ile sunduğu tavsiyenin kalitesine ilişkin bir açıklamaya erişemiyorsa sadece kalitesini değerlendirerek tavsiye kullanıp kullanmayacağına karar verebilir.

### **2.1.3. Uzman ve uzman olmayan tavsiye (expert-novice advice)**

Bireyler bazen tavsiyeleri uzman kişilerden bazen de iş arkadaşı, sınıf arkadaşı, komşu ve akraba gibi yakın çevresinden alabilir. Yeni bir araba satın alma, doktor veya diyetisyen seçme, üniversite ve meslek seçimi, emeklilik kararı gibi kararlar verilmeden önce bireyler uzmanlardan ziyade benzer konular hakkında daha önce karar vermiş kişilere danışarak karar verirler. Önemli finansal kararlar verilirken de durum genellikle böyledir. Bireyler gayrimenkul, hisse senedi, yatırım fonu vb. yatırım araçlarına yatırım yapmadan önce sıklıkla kolayca ulaşabildiği kişilere danışarak karar verirler. Danışılan kişiler konu uzmanı kişiler olabileceği gibi karar vericinin daha kolay ve sık ilişki kurduğu, konu uzmanı olmayan arkadaş, komşu, akraba vb. kişiler olabilir. Konu uzmanı olmayan bu kişilerin verdikleri tavsiyeler, acemi tavsiyesi (naive advice & novice advice) olarak isimlendirilir (Schotter, 2003).

Uzman kaynaklar tarafından sağlanan tavsiyeler daha yararlı olarak algılanır ve bu tavsiyeler uzman olmayan tavsiyelere göre daha etkilidir (Goldsmith ve Fitch, 1997; Jungermann ve Fischer, 2005). Acemi ve uzman kavramları, iki karşıt uzmanlık düzeyinin birbirinden ayrılması için kullanılan göreceli kavramlardır. Uzmanların özellikleri, karar verme alanına ve konusuna göre büyük ölçüde değişiklik göstermektedir. Burada bahsedilen uzmanlık, alana veya göreve özgü spesifik bilgi olarak tanımlanır. Buna göre alanına göre eğitim almış ve bu alana özgü spesifik bilgiye sahip olan kişiler uzman (expert), bu şekilde eğitim almamış kişiler acemi (novice) olarak kabul edilebilir (Ericsson ve Smith, 1991; Sniezek vd., 2004). Alanına özgü deneyim ve bilgisi olan bireyler, sosyal gücün altı temelinden biri olan uzmanlık gücüne sahiptirler (French ve Raven, 1959).

Danışmanın uzmanlık düzeyi, tavsiyeden faydalanmayı etkileyen önemli bir değişkendir. Geçmiş çalışmalar, karar vericinin kendi uzmanlık düzeyi ne olursa olsun uzman danışmanlardan almış oldukları tavsiyelerden, uzman olmayan danışmanların

tavsiyelerine göre, daha fazla yararlandıklarını göstermiştir (Harvey ve Fischer, 1997; Sniezek vd., 2004; Yaniv ve Kleinberger, 2000). Bu durum uzman danışmanların karar konusuna ilişkin daha fazla bilgiye sahip olduğunun düşünülmesi ve dolayısıyla bu kişilerden alınacak tavsiyelerin yüksek ihtimalle doğru olacağının tahmin edilmesi ile açıklanabilir (Bonaccio, 2006).

Bireyler, karar performanslarını arttırmak için tavsiyeden yararlanırlar. Dolayısıyla karar vericiler kendilerinden karar konusunda daha deneyimli (uzman) olan kişilerden, daha az deneyimli olanlara göre, daha fazla tavsiye alma eğilimindedir. Danışmanın deneyim düzeyi arttıkça karar vericinin tavsiyeden yararlanma oranı da artar. Diğer taraftan karar vericilerin kendilerinden daha az deneyimli olan kişilerin tavsiyelerinden de belirli oranlarda yararlandıkları görülmüştür. Bunun nedeni de bireylerin kendilerine sunulan yardımları (tavsiyeleri), tamamen geri çevirmeye razı olmadıklarındandır (Harvey ve Fischer, 1997).

Uzmanlık, güvenin temel bileşenlerinden biri olduğundan (Cook ve Wall, 1980) karar vericiler, uzman danışmanları güvenilir bir kaynak (Birnbaum ve Stegner, 1979) olarak algılayacak ve muhtemelen uzman danışmanlardan gelen tavsiyelere daha fazla itibar edecektir. Uzmanlık düzeyi, karar vericinin tavsiyeden yararlanma düzeyini etkilediği gibi danışmana olan güven düzeyini de etkilemektedir (Bonaccio, 2006). Uzman olmayan karar verici ile uzman danışman arasındaki uzmanlık düzeyinin farkı, ne kadar artarsa karar vericinin danışmana olan güveni de o kadar artacaktır (Sniezek ve Van Swol, 2001).

Uzman olmayan karar verici, problemlerin çözümünde yüksek belirsizlik düzeyine maruz kalmakta ve tavsiye için uzman bir danışmana güvenmek suretiyle maruz kaldığı belirsizlik düzeyini azaltmaya çalışmaktadır. Karar vericinin danışmanına bu şekilde inanması, danışmanın yetersiz veya kötü niyetli olması durumunda karar vericinin zarar görmesine neden olabilir (Van Swol ve Sniezek, 2005). Öyle ki, uzman danışmanına güvenen ve inanan uzman olmayan karar verici, kendince ideal olmadığını düşündüğü vasat tavsiyeleri bile kullanmaya karar verebilir (Bonaccio, 2006; Jungermann ve Fischer, 2005).

Uzman danışmanlardan alınan tavsiyeler, yargıcın benmerkezci yanlılığını azaltır. Uzman tavsiyelerden, uzman olmayanlara göre, daha fazla yararlanılmasının sebeplerinden biri de budur (Harvey ve Fischer, 1997; Sniezek vd., 2004). Diğer taraftan

fonksiyonel manyetik rezonans görüntülemenin (fMRI) kullanıldığı bir çalışmada, uzman danışmanlardan tavsiye alınması durumunda beynin ödül beklentisi ile ilişkili bölümün, uzman olmayan danışmalardan tavsiye alınması durumundakine göre, daha fazla aktivite gösterdiği tespit edilmiştir (Meshi vd., 2012).

Uzman tavsiyeler, uzman olmayan tavsiyelere göre, daha az müdahaleci (intrusive) olarak algılanır (Goldsmith ve Fitch, 1997). Dolayısıyla faydasız olarak algılanmasının yanı sıra istenmedik olması da uzman olmayan tavsiyelerden daha az yararlanılmasının gerekçelerindedir (Bonaccio, 2006). Diğer taraftan uzmanların güvenilir bir kaynak olarak algılanması için alanıyla ilgili uzman olması zorunlu değildir. Karar vericilerin, kendilerinden yaşça büyük, daha eğitilmiş ve daha fazla hayat tecrübesine sahip kişilerden daha fazla tavsiye alma ve kullanma eğiliminde olduğu bilinmektedir (Bonaccio, 2006; Feng ve MacGeorge, 2006).

Yargıç danışman sistemi çalışmalarının amaçlarından biri de yargıç ve danışmanın ikisinin de uzman, ikisinin de acemi veya birinin uzman diğerinin acemi olması durumunda tavsiye alma ve vermenin nasıl değiştiğini incelemektir (Sniezek vd., 2004). Yargıcın, karar konusunda kendisini danışmandan daha bilgili ve deneyimli olarak görmesi durumunda, tavsiyeden yararlanma düzeyi düşük, danışmanı kendisinden daha bilgili ve deneyimli olarak görmesi durumunda ise tavsiyeden yararlanma düzeyi görece yüksek olacaktır (Harvey ve Fischer, 1997; Yaniv, 2004b; Yaniv ve Kleinberger, 2000).

Konusunda tecrübe sahibi karar vericiler, tecrübesiz olanlara göre, karar verme konusunda daha başarılıdırlar (Tversky ve Kahneman, 1986). Deneysel çalışmalar, karar konusu ile ilgili daha çok alıştırmaya ve çalışma yapan karar vericilerin, daha isabetli kararlar verdiklerini ve karar konusunda yeterince alıştırmaya ve çalışma yapmış danışmanlardan tavsiye alan yargıçların da tavsiye sonrası karar performanslarında önemli derecede artış olduğunu göstermiştir (Harvey ve Fischer, 1997; Sniezek vd., 2004). Dolayısıyla tavsiye veren kişinin uzmanlığı ile verilen tavsiyenin doğruluk derecesi arasında bağıntı olması muhtemeldir (Bonaccio, 2006).

Danışan ve danışmanın görece uzmanlığı, tavsiye literatüründe en çok çalışılan öncüllerinden biridir. Deneysel çalışmalarda uzmanlık, karar göreviyle ilgili yapılan çalışma miktarı veya deneme sayısı (Harvey ve Fischer, 1997; Schrah vd., 2006; Sniezek vd., 2004; Soll ve Mannes, 2011), danışan veya danışmanın geçmiş karar görevlerindeki performansı (Lim ve O'Connor, 1995; Tost vd., 2012; Yaniv ve Kleinberger, 2000) ve

danışmanın uzman olduğu beyanı (Gino vd., 2009; Meshi vd., 2012) şeklinde işlevleştirilmiştir (Cooper, 2016).

Tavsiye kullanma ile ilgili deneysel çalışmalar incelendiğinde yargıç ve danışmanların çoğunlukla karar alanında spesifik bilgiye sahip olmayan kişiler oldukları başka bir deyişle konu uzmanı olmadıkları gözlenmektedir (Minson vd., 2011). Bazı çalışmalarda (Schrah vd., 2006; Sniezek vd., 2004), uzman tavsiyesi kullanılacaksa da uzman olmayan danışmanların karar göreviyle ilgili alıştırma (deneme) yapmaları sağlanmakta veya karar konusuyla ilgili eğitim (bilgi) verilmekte ve daha çok deneme yapan danışman ile eğitim alan danışmanların sunduğu tavsiyeler, uzman tavsiyesi olarak kabul edilmektedir. Bazı çalışmalarda (Tost vd., 2012; Yaniv ve Kleinberger, 2000), uzman ataması yapılırken danışmanların geçmiş karar görevlerindeki performansı göz önüne alınmış ve yüksek performans gösterenler uzman, düşük performans gösterenler uzman olmayan danışman olarak belirlenmiştir. Çalışmaların bazılarında ise alanında uzman olmayan karar vericilerin tavsiyeleri veya bilgisayar yazılımları aracılığıyla oluşturulan tavsiyeler, yargıçlara uzman tavsiyesi şeklinde sunulmuştur. Uzmanlığın etkisinin incelendiği çalışmalarda, aynı (gerçek veya hipotetik) tavsiye bir gruba uzman tavsiyesi, bir diğer gruba ise acemi tavsiyesi şeklinde sunulmuştur. Burada önemli olan, tavsiyenin gerçekten uzman veya uzman olmayan danışmanlardan alınması değil, yargıçların kendilerine sunulan tavsiyelerin uzman veya acemi tavsiyesi olduğuna inanmasıdır (Meshi vd., 2012). Yargıç ve danışmanın alanında oldukça deneyimli olduğu, başka bir deyişle konu uzmanı oldukları çalışmalar (Minson vd., 2011) ise sınırlıdır. Çalışmalar, geçekte tavsiyenin kaynağı ne olursa olsun (uzman veya acemi tavsiyesi), danışmanın algılanan uzmanlığı ile tavsiye kullanma arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu göstermiştir (Cooper, 2016).

## **2.2. Tavsiyeden Yararlanma Ölçüleri**

Tavsiyeden yararlanma ölçüleri, karar görevinin çoktan seçmeli sorular (choice task) veya tahmin soruları (judgment task) içermesine bağlı olarak farklılık göstermektedir. Örneğin karar vericinin birçok araba markası alternatifi arasından birinde veya menkul, gayrimenkul gibi yatırım araçları alternatiflerinden birinde karar kılması bir seçim işidir. Bazı yargıç danışman sistemi çalışmalarında yargıca en iyi dağ bisikletinin seçimi (Schrah vd., 2006), en iyi yatırım fonunun seçimi (Godek ve Murray,

2008) gibi çoktan seçmeli sorulardan meydana gelmiş karar görevi sunulmuştur. Sniezek ve Buckley (1995), yargıçlara ünlü dergilerin son sayılarından derledikleri iki seçenekli, Sniezek ve Van Swol (2001) ise bilgisayar bilgisine dayalı dört seçenekli çoktan seçmeli sorular sormuştur.

Seçmeli sorulardan oluşan karar görevlerinde tavsiyeden yararlanma ölçüsü, danışmanın verdiği tavsiye ile yargıcın tavsiye sonrası nihai kararının karşılaştırılması başka bir deyişle tavsiye ile nihai kararın uyumlu olup olmaması esasına dayanır. Bu karşılaştırma ölçüleri, kararının sürdürülmesi (hold) veya değiştirilmesi (shift) seçeneklerine göre incelenebilir (Gibbons vd., 2003). Kararın sürdürülmesi veya değiştirilmesi durumlarının ikisinde de yargıcın son kararının danışmanın tavsiyesi ile örtüşmesi söz konusudur. Ancak bu iki durum (kararın sürdürülmesi ve değiştirilmesi) yargıcın ilk kararının danışmanın tavsiyesiyle örtüşmesi açısından farklılık göstermektedir. Kararın sürdürülmesi durumunda yargıcın ilk kararı, kendisine sunulan tavsiye ile örtüşürken, kararın değiştirilmesi durumunda ise yargıcın ilk kararı ile kendisine sunulan tavsiye örtüşmez (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Kararı sürdürme (hold) durumunda, yargıç seçmiş olduğu alternatifin aynısını danışman tarafından tavsiye olarak alır ve bu kararını değiştirmez. Örneğin üç seçenekli bir soruda yargıç A seçeneğini seçer, danışman tarafından da tavsiye olarak kendisine A seçeneği sunulur ve yargıç son karar olarak A seçeneğinde karar kılar. Kararı değiştirme (shift) durumunda, yargıç seçmiş olduğu alternatiften farklı bir alternatifi danışman tarafından tavsiye olarak alır ve kararını bu tavsiye yönünde değiştirir. Örneğin üç seçenekli bir soruda yargıç A seçeneğini seçer, danışman tarafından da tavsiye olarak kendisine B seçeneği sunulur ve yargıç son karar olarak B seçeneğinde karar kılar (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Çoktan seçmeli sorulardan oluşan karar görevlerinde, tahmine dayalı sorulardan oluşan karar görevlerinden farklı olarak, tavsiye ya tamamen kabul edilir ya da tamamen reddedilir (Slade, 2014). Tahmine dayalı sorulardan oluşan karar görevlerinde tavsiye tamamen kabul edilip veya tamamen reddedebileceği gibi kısmen kabul edilip veya kısmen reddedilebilir. Bu durum çoktan seçmeli sorulardan oluşan karar görevlerini dezavantajlı duruma düşürür.

Karşılaştırma ölçülerinde yargıcın son kararı ile danışman tavsiyesinin karşılaştırılması, kararın sürdürüldüğü veya değiştirildiği yargısına varmak için yeterli

olmadığı gibi kararın sürdürüldüğü başka bir deyişle yargıcın ilk kararının, kendisine sunulan tavsiye ve son kararı ile aynı olması durumunda, tavsiyeden yararlanılıp yararlanılmadığını tespit etmek oldukça güçtür. Dolayısıyla kararın sürdürüldüğü durumlarda tavsiyeden yararlanıldığı ihtimali göz ardı edilmemelidir. Özellikle de belirsizlik ortamında karar vericinin ilk kararının tavsiyeyle aynı olması, yargıcın kendi kararının doğru olduğuna ikna olmasını sağlayabilir. Dolayısıyla yargıcın tavsiyeden yararlanıp yararlanmadığı anlamak için sadece ilk kararını (seçimini) tavsiye yönünde değiştirip değiştirmediğine bakılmamalı ayrıca yargıcın karara ilişkin güven düzeyindeki değişim de incelenmelidir. Bu nedenle yargıç danışman sistemi çalışmalarında çoktan seçmeli sorular ile ilgilenen araştırmacıların, yargıçların tavsiye öncesi seçimlerinin yanı sıra bu seçimlere ilişkin güven düzeylerini öğrenmesi tavsiyeden yararlanıp yararlanmadıklarını tespit etmek açısından önemlidir (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Karşılaştırma ölçüleri, özellikle de tavsiye sonrası nihai karar ile tavsiyenin örtüşmediği durumlarda, yargıcın tavsiye öncesi ile tavsiye sonrası seçimleri arasındaki değişimlere duyarlı değildir. Örneğin üç seçenekli bir soruda bir yargıcın tavsiye öncesi ilk seçiminin A seçeneği olduğu, kendisine B seçeneği tavsiyesi sunulduktan sonra ise son seçimini C seçeneği olarak değiştirdiği, başka bir yargıcın aynı soruda ilk seçiminin A seçeneği olduğu, kendisine B seçeneği tavsiyesi sunulduktan sonra ise son seçimini değiştirmeyip A seçeneğindeki kararını sürdürdüğü düşünölsün. İkinci durumda yargıcın tavsiyeden yararlanmadığı söylenebilirken ilk durum hakkında aynı şeyi söylemek doğru olmayabilir. Bu iki durum birbirinden tamamen farklı olmasına rağmen karşılaştırma ölçüleri her iki durumu da tavsiyeden yararlanılmadığı şeklinde ele alır (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Yargıç danışman sistemi çalışmaları incelendiğinde, yargıçlara çoktan seçmeli sorulardan oluşan karar görevlerinden ziyade tahmin sorularından oluşan karar görevlerinin sunulduğu görölmektedir. Ürün satış miktarının tahmini (Fischer ve Harvey, 1999; Harvey vd., 2000), değişik ürünlerin fiyatlarının tahmini (Schrah vd., 2006; Sniezek vd., 2004), bazı önemli olayların meydana gelme tarihlerinin tahmini (Budescu ve Rantilla, 2000), fotoğraftaki kişinin ağırlığının tahmini (Gino ve Moore, 2007), fotoğraftaki kişinin yaşının tahmini (Rader vd., 2015), tarihi olayların gerçekleşme yılının tahmini (Yaniv, 2004b; Yaniv ve Kleinberger, 2000), tahmin sorularına örnek olarak verilebilir.

Çoktan seçmeli sorulardan oluşan karar görevlerinde yargıçtan sınırlı sayıda ve birbirinden farklı olan seçeneklerden birini seçmesi istenirken tahmin sorularından oluşan karar görevlerinde ise genellikle yargıçtan nicel bir tahmin yapması istenir. Çoktan seçmeli soruların kullanıldığı çalışmalar sonucunda elde edilen veriler, nominal düzeydeyken (örneğin en iyi yatırım fonunun X yatırım fonu olarak seçilmesi) tahmin sorularının kullanıldığı çalışmalar sonucunda elde edilen veriler, en azından ordinal düzeyde ama sıklıkla eşit aralıklı (örneğin tarihi bir olayın gerçekleşme yılının 1789 olarak tahmin edilmesi) ve oranlı ölçek (örneğin aylık ürün satış miktarının 10 ton olarak tahmin edilmesi) düzeyindedir. Dolayısıyla tahmin sorularından oluşan karar görevlerinin kullanıldığı çalışmalarda, çoktan seçmeli sorulardan oluşan karar görevlerine nazaran, tavsiyeden yararlanma ölçüleri açısından daha fazla seçenek mevcuttur.

Tahmin sorularının kullanıldığı çalışmalarda nicel veriler elde edildiğinden yargıcın tavsiyeden yararlanma oranı, özellikle de yargıcın ilk kararının bilindiği durumlarda kolaylıkla hesaplanabilir. Yargıçlara tahmin sorularından oluşan karar görevinin sunulduğu yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarda sıklıkla kullanılan tavsiyeden yararlanma ölçüleri, temel olarak formül tabanlı ve regresyon tabanlı ölçüler şeklinde sınıflandırılabilir. Bu ölçülerin neler olduğu, bunların avantaj ve dezavantajları, aşağıda örnekleriyle birlikte açıklanmıştır.

### **2.2.1. Formül tabanlı ölçüler**

Tahmin sorularından oluşan karar görevlerinin kullanıldığı yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarda, yargıçların tavsiyelerden yararlanıp yararlanmadıklarını, yararlandılarsa da ne derece yararlandıklarını ölçmek için bir kaç formül geliştirilmiştir. Karar görevinin tahmin sorularından oluşmasının yanı sıra yargıcın tavsiye öncesi ilk kararının da bilinmesi, tavsiye kullanım oranının formül yoluyla ölçülmesi için gereklidir. Diğer taraftan formül yoluyla yapılan ölçümlerin anlamlı bir şekilde yorumlanabilmesi için yargıcın son kararının (son tahmininin), ilk kararı (ilk tahmin) ile kendisine sunulan tavsiye arasında olması önemlidir (Bonaccio ve Dalal, 2006).

Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada, yargıcın ilk tahmininin 20, kendisine sunulan tavsiyenin 30 olduğu varsayalım. Eğer yargıcın son tahmini 20 ise tavsiyeyi tamamen reddettiği, 30 ise tavsiyeyi tamamen kabul ettiği, 20 ile 30 arasında bir tahmin ise tavsiyeden belirli bir ölçüde yararlandığı söylenebilir. Ancak

yargıcın son tahminin 20'den küçük veya 30'dan büyük olduğu durumlarda, tavsiye kullanımını ile ilgili anlamlı bir yorum yapmak oldukça güçtür.

Formül tabanlı ölçümler, regresyon tabanlı ölçümlerden farklı olarak, çalışmadaki her bir yargıç ve her bir karar için ayrı ayrı yapılabilir. Yargıcın kendisine sunulan tavsiye karşısında, son kararını verirken ilk kararını ve tavsiyeyi ne derecede ağırlıklandığı esasına dayanan formül tabanlı ölçülerin her birinin, kendine özgü avantajları ve dezavantajları vardır. Tavsiye literatürü incelendiğinde sıklıkla kullanılan üç farklı formül tabanlı teknik olduğu görülmektedir. Bunlar:

1. Advice Taking Index (AT) - Tavsiye Kullanım Endeksi
2. Weight of Advice (WOA) - Tavsiyenin Ağırlığı
3. Weight of Own Estimate (WOE) - Kendi Tahmininin Ağırlığı

#### ***2.2.1.1. Advice taking index (AT)***

Bu ölçüde tavsiye kullanımını, yargıcın tavsiye sonrası tahmini ile tavsiye öncesi tahmini arasındaki farkın, danışmanın sunmuş olduğu tavsiye ile yargıcın tavsiye öncesi tahmini arasındaki farka oranı, şeklinde hesaplanır. Endeksin matematiksel formülü aşağıdaki gibidir (Harvey ve Fischer, 1997):

$$A.T = \frac{Yargıcın\ son\ tahmini - Yargıcın\ ilk\ tahmini}{Danışman\ tavsiyesi - Yargıcın\ ilk\ tahmini}$$

Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada, yargıcın ilk tahmininin 20, kendisine sunulan tavsiyenin 30 olduğu, yargıcın son tahminin 15, 20, 25, 30 ve 35 olduğu beş farklı durumda, tavsiye kullanım endeksleri (A.T) aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır.

$$A.T_1 = \frac{15 - 20}{30 - 20} = -0,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$A.T_2 = \frac{20 - 20}{30 - 20} = 0 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$A.T_3 = \frac{25 - 20}{30 - 20} = 0,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$A.T_4 = \frac{30 - 20}{30 - 20} = 1 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$A.T_5 = \frac{35 - 20}{30 - 20} = 1,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

A.T değerinin 0 olduğu ikinci durumda, yargıcın tavsiyeyi tamamen reddettiği, başka bir deyişle tavsiyeden hiç yararlanmadığı ve ilk kararını koruduğu söylenebilir. Ancak yargıcın ilk tahmini ile tavsiye arasındaki farkın çok küçük olması durumunda, yargıcın bu farkı ihmal ederek kendi kararını sürdürmesi de olasıdır. Bu gibi durumlarda, alınan tavsiye, yargıcın kendi ilk kararının doğru olduğunu düşünmesine neden olabilmektedir. Söz konusu durumlarda A.T endeksinin yanı sıra yargıcın güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

A.T değerinin 1 olduğu dördüncü durumda, yargıcın tavsiyeyi tamamen kabul ettiği, başka bir deyişle tavsiyeden tamamen yararlandığı ve ilk kararını tavsiye yönünde (tavsiyeye eşit olacak şekilde) değiştirdiği söylenebilir. Ancak yargıcın ilk tahmini ile tavsiye arasındaki farkın çok küçük olması durumunda, yargıcın bu farkı ihmal ederek tavsiyeyi tamamen benimsemesi de olasıdır. Bu gibi durumlarda A.T endeksinin yanı sıra yargıcın güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

A.T değerinin 0,5 ( $0 < A.T < 1$ ) olduğu üçüncü durumda, yargıcın tavsiyeyi A.T değeri oranında, ilk tahminini ise  $(1 - AT)$  değeri oranında ağırlıklandığı, başka bir deyişle tavsiyeden kısmen yararlandığı ve ilk kararını tavsiye yönünde değiştirdiği söylenebilir.

A.T değerinin  $-0,5$  ( $AT < 0$ ) olduğu birinci durum, son tahminin, ilk tahmin ile tavsiye arasında olmadığı, ilk tahminden de küçük olduğu ve deneysel çalışmalarda az

rastlanılan durumlardan biridir. Tavsiyeden uzaklaşma olarak tabir edilen bu durumda, bazı araştırmacılar tavsiyeden hiç yararlanılmadığını varsayarak 0'dan küçük olan AT değerlerini 0'a eşit olacak şekilde analize dâhil etmişlerdir.

A.T değerinin 1,5 ( $AT > 0$ ) olduğu beşinci durum, son tahminin, ilk tahmin ile tavsiye arasında olmadığı, tavsiyeden de büyük olduğu ve deneysel çalışmalarda az rastlanılan durumlardan biridir. Tavsiyenin aşılması olarak tabir edilen bu durumda, bazı araştırmacılar tavsiyeden tamamen yararlandığını varsayarak 1'den büyük olan AT değerlerini 1'e eşit olacak şekilde analize dâhil etmişlerdir.

Deneysel çalışmalar sonucunda elde edilen veriler, yargıçların son kararlarının büyük ölçüde (yaklaşık %95'i) ilk karar ile tavsiye arasında olduğunu başka bir anlatımla yargıçların çoğunlukla ya tavsiyeden hiç yararlanmadıklarını ( $AT = 0$ ) ya tavsiyeden belirli ölçülerde yararlandıklarını ( $0 < A.T < 1$ ) ya da tavsiyeden tamamen yararlandıklarını ( $A.T = 1$ ) göstermektedir. Yargıçların tavsiyeden uzaklaştığı ( $AT < 0$ ) ve tavsiyeyi aştıkları ( $AT > 0$ ) durumlar ise enderdir (Bonaccio ve Dalal, 2006; Harvey ve Fischer, 1997).

Yargıcın ilk kararının kendisine sunulan tavsiyeye eşit olduğu durumlarda, formüldeki payda (danışmanın tavsiyesi-yargıcın ilk tahmini) sıfır olacağından, A.T tanımsız veya belirsiz olur. Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada, yargıcın ilk tahmininin 30, kendisine sunulan tavsiyenin 30 olduğu durumda, yargıcın son kararı ne olursa olsun, formüldeki payda sıfır olacağından A.T endeksi nicel olarak bir anlam ifade etmez. Bu durumda, tavsiyeden yararlanılıp yararlanılmadığı konusunda kesin bir yorum yapmak mümkün değildir. Söz konusu durumlarda A.T değerinin yanı sıra yargıcın kararına ilişkin güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

### **2.2.1.2. Weight of advice (WOA)**

Bu ölçüde tavsiye kullanımı, yargıcın tavsiye sonrası tahmini ile tavsiye öncesi tahmini arasındaki mutlak farkın, danışmanın sunmuş olduğu tavsiye ile yargıcın tavsiye öncesi tahmini arasındaki mutlak farka oranı, şeklinde hesaplanır. WOA'nın A.T'den tek farkı, WOA'da mutlak değer kullanılmasıdır. Endeksin matematiksel formülü aşağıdaki gibidir (Yaniv, 2004b):

$$WOA = \frac{|Yargıcın son tahmini - Yargıcın ilk tahmini|}{|Danışman tavsiyesi - Yargıcın ilk tahmini|}$$

Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada, yargıcın ilk tahmininin 20, kendisine sunulan tavsiyenin 30 olduğu, yargıcın son tahmininin 15, 20, 25, 30 ve 35 olduğu beş farklı durumda, WOA değerleri aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır.

$$WOA_1 = \frac{|15 - 20|}{|30 - 20|} = 0,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOA_2 = \frac{|20 - 20|}{|30 - 20|} = 0 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOA_3 = \frac{|25 - 20|}{|30 - 20|} = 0,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOA_4 = \frac{|30 - 20|}{|30 - 20|} = 1 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOA_5 = \frac{|35 - 20|}{|30 - 20|} = 1,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

WOA değerinin 0 olduğu ikinci durumda, yargıcın tavsiyeyi tamamen reddettiği, başka bir deyişle tavsiyeden hiç yararlanmadığı ve ilk kararını koruduğu söylenebilir. Ancak yargıcın ilk tahmini ile tavsiye arasındaki farkın çok küçük olması durumunda, yargıcın bu farkı ihmal ederek kendi kararını sürdürmesi de olasıdır. Bu gibi durumlarda alınan tavsiye, yargıcın kendi ilk kararının doğru olduğunu düşünmesine neden olabilmektedir. Bu durumlarda, WOA değerinin yanı sıra yargıcın kararına ilişkin güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

WOA değerinin 1 olduğu dördüncü durumda, yargıcın tavsiyeyi tamamen kabul ettiği, başka bir deyişle tavsiyeden tamamen yararlandığı ve ilk kararını tavsiye yönünde (tavsiyeye eşit olacak şekilde) değiştirdiği söylenebilir. Ancak yargıcın ilk tahmini ile tavsiye arasındaki farkın çok küçük olması durumunda, yargıcın bu farkı ihmal ederek tavsiyeyi tamamen benimsemesi de olasıdır. Bu gibi durumlarda WOA değerinin yanı

sıra yargıcın kararına ilişkin güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

WOA değerinin 0,5 ( $0 < WOA < 1$ ) olduğu üçüncü durumda, yargıcın tavsiyeyi WOA değeri oranında, ilk tahminini ise ( $1 - WOA$ ) değeri oranında ağırlıklandığı başka bir deyişle tavsiyeden kısmen yararlandığı ve ilk kararını tavsiye yönünde değiştirdiği söylenebilir.

WOA değerinin 0,5 ( $0 < WOA < 1$ ) olduğu birinci durum, son tahminin, ilk tahmin ile tavsiye arasında olmadığı, ilk tahminden de küçük olduğu ve deneysel çalışmalarda az rastlanılan durumlardan biridir. Tavsiyeden uzaklaşma olarak tabir edilen bu durum ile üçüncü durumdaki tavsiyeden belirli ölçüde yararlanma durumunu birbirinden ayırt edememesi, WOA ölçüsünün en büyük dezavantajıdır. Başka bir ifadeyle elde başkaca bir verinin olmadığı durumda, WOA değerinin 0 ile 1 arasında olmasının tavsiyeye yaklaşma durumundan mı yoksa tavsiyeden uzaklaşma durumundan mı kaynaklandığı tam olarak bilinemez.

WOA değerinin 1,5 ( $WOA > 1$ ) olduğu beşinci durum son tahminin, ilk tahmin ile tavsiye arasında olmadığı, tavsiyeden de büyük olduğu ve deneysel çalışmalarda az rastlanılan durumlardan biridir. WOA değerinin 1 den büyük olduğu bu durum tavsiyenin aşılması olarak tabir edilir.

Örneğimizdeki hesaplanan A.T ile WOA değerlerinin birinci durum dışında birbirine eşit olduğu görülmektedir. Çünkü A.T ölçüsü bir alt limite sahip değilken WOA ölçüsünün ise bir alt limiti ( $\text{alt limit} = 0$ ) vardır. Hem AT ve hem de WOA ölçüsünün bir üst limiti ise yoktur.

Yargıcın ilk kararının kendisine sunulan tavsiyeye eşit olduğu durumlarda, formüldeki payda (danışmanın tavsiyesi-yargıcın ilk tahmini) sıfır olacağından, WOA tanımsız veya belirsiz olur. Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada yargıcın ilk tahmininin 30, kendisine sunulan tavsiyenin 30 olduğu durumda, yargıcın son kararı ne olursa olsun, formüldeki payda sıfır olacağından WOA değeri nicel olarak bir anlam ifade etmez. Bu durumda, tavsiyeden yararlanılıp yararlanılmadığı konusunda, kesin bir yorum yapmak mümkün değildir. Söz konusu durumlarda, WOA değerinin yanı sıra yargıcın güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

### 2.2.1.3. *Weight of own estimation (WOE)*

Bu ölçüde tavsiye kullanımı, danışmanın sunmuş olduğu tavsiye ile yargıcın tavsiye sonrası tahmini arasındaki mutlak farkın, danışmanın sunmuş olduğu tavsiye ile yargıcın tavsiye öncesi tahmini arasındaki mutlak farka oranı, şeklinde hesaplanır. Endeksin matematiksel formülü aşağıdaki gibidir (Yaniv ve Kleinberger, 2000):

$$WOE = \frac{|Danışman tavsiyesi - Yargıcın son tahmini|}{|Danışman tavsiyesi - Yargıcın ilk tahmini|}$$

Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada, yargıcın ilk tahmininin 20, kendisine sunulan tavsiyenin 30 olduğu, yargıcın son tahmininin 15, 20, 25, 30 ve 35 olduğu beş farklı durumda, WOE değerleri aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır.

$$WOE_1 = \frac{|30 - 15|}{|30 - 20|} = 1,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOE_2 = \frac{|30 - 20|}{|30 - 20|} = 1 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOE_3 = \frac{|30 - 25|}{|30 - 20|} = 0,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOE_4 = \frac{|30 - 30|}{|30 - 20|} = 0 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

$$WOE_5 = \frac{|30 - 35|}{|30 - 20|} = 0,5 \quad \text{olarak hesaplanır.}$$

WOE değerinin 1 olduğu ikinci durumda, yargıcın kendi tahminini %100 olarak ağırlıklandığı yani ilk kararını koruyup tavsiyeyi tamamen reddettiği başka bir deyişle tavsiyeden hiç yararlanmadığı söylenebilir. Ancak yargıcın ilk tahmini ile tavsiye arasındaki farkın çok küçük olması durumunda, yargıcın bu farkı ihmal ederek kendi kararını sürdürmesi de olasıdır. Bu gibi durumlarda alınan tavsiye, yargıcın kendi ilk kararının doğru olduğunu düşünmesine neden olabilmektedir. Söz konusu durumlarda,

WOE değerinin yanı sıra yargıcın kararlarına ilişkin güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

WOE değerinin 0 olduğu dördüncü durumda, yargıcın kendi tahminini hiç ağırlıklandırmadığı (0 olarak ağırlıklandırdığı) yani ilk kararını tavsiye yönünde değiştirdiği (tavsiyeye eşit olacak şekilde), tavsiyeyi tamamen kabul ettiği başka bir deyişle tavsiyeden tamamen yararlandığı söylenebilir. Ancak yargıcın ilk tahmini ile tavsiye arasındaki farkın çok küçük olması durumunda, yargıcın bu farkı ihmal ederek tavsiyeyi tamamen benimsemesi de olasıdır. Söz konusu durumlarda WOE değerinin yanı sıra yargıcın kararlarına ilişkin güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

WOE değerinin 0,5 ( $0 < WOE < 1$ ) olduğu üçüncü durumda yargıcın tavsiyeyi ( $1 - WOE$ ) değeri oranında, ilk tahminini ise WOE değeri oranında ağırlıklandırdığı, başka bir deyişle tavsiyeden kısmen yararlandığı ve ilk kararını tavsiye yönünde değiştirdiği söylenebilir.

WOE değerinin 0,5 ( $0 < WOE < 1$ ) olduğu beşinci durum son tahminin, ilk tahmin ile tavsiye arasında olmadığı, tavsiyeden de büyük olduğu ve deneysel çalışmalarda az rastlanılan durumlardan biridir. Tavsiyenin aşılması olarak tabir edilen bu durum ile üçüncü durumdaki tavsiyeden belirli ölçüde yararlanma durumunu birbirinden ayırt edememesi, WOE ölçüsünün en büyük dezavantajıdır. Başka bir ifadeyle elde başkaca bir verinin olmadığı durumda, WOE değerinin 0 ile 1 arasında olmasının tavsiyeye yaklaşma durumundan mı yoksa tavsiyenin aşılması durumundan mı kaynaklandığı tam olarak bilinemez.

WOE değerinin 1,5 ( $WOE > 1$ ) olduğu birinci durum son tahminin, ilk tahmin ile tavsiye arasında olmadığı, ilk tahminden de küçük olduğu ve deneysel çalışmalarda az rastlanılan durumlardan biridir. WOE değerinin 1 den büyük olduğu bu durum tavsiyeden uzaklaşma olarak tabir edilir.

Yargıcın ilk kararının kendisine sunulan tavsiyeye eşit olduğu durumlarda, formüldeki payda (danışmanın tavsiyesi-yargıcın ilk tahmini) sıfır olacağından, WOE tanımsız veya belirsiz olur. Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada, yargıcın ilk tahmininin 30, kendisine sunulan tavsiyenin 30 olduğu durumda, yargıcın son kararı ne olursa olsun formüldeki payda sıfır olacağından, WOE değeri nicel olarak bir anlam taşıyamaz. Bu durumda, tavsiyeden faydalanıp faydalanılmadığı konusunda kesin bir

yorum yapmak mümkün değildir. Söz konusu durumlarda WOE değerinin yanı sıra yargıcın güven düzeyindeki değişimin de incelenmesi, tavsiye kullanımının değerlendirilmesi açısından faydalı olur.

WOA ve WOE ölçülerinin alabilecekleri en küçük değer 0 iken bu ölçülerin alabilecekleri en büyük değer ise sonsuza yaklaşmaktadır. Matematiksel olarak aşağıdaki gibi ifade edilebilir. A.T endeksinde ise alt ve üst sınırların ikisi de yoktur.

$$-\infty \leq A.T < +\infty$$

$$0 \leq WOA < +\infty$$

$$0 \leq WOE < +\infty$$

Formül tabanlı ölçüler, kararların (tahminlerin) mutlak değişimlerini değil, kararların (tahminlerin) göreceli değişimleri yansıtır. Fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir çalışmada, iki yargıçtan birinin ilk tahmininin 20, son tahmininin 30, diğerinin ilk tahmininin 50, son tahmininin 60 olduğu ve kendilerine sunulan tavsiyenin 70 olduğu varsayalım. Her iki yargıcın tahminlerindeki mutlak değişimin eşit (1.yargıç 30-20=10, 2.yargıç 60-50=10) olduğu, göreceli değişimin ise eşit olmadığı (1.yargıç (30-20)/(70-20)=0,2, 2.yargıç (60-50)/(70-50)=0,5) görülmektedir.

Kendilerine aynı tavsiye sunulan iki yargıcın, bir karar görevine ilişkin A.T (veya WOA) değerlerinin birbirine eşit olması, söz konusu yargıçların tahmin değişimlerinin birbirine eşit olmasını gerektirmez. Kendilerine tavsiyenin 70 olarak sunulduğu fotoğraftaki bir kişinin yaşının tahmin edildiği bir karar görevinde, yargıçların bu görevlerine ilişkin AT (veya WOA) değerlerinin 0,5 olması ve bu yargıçlardan birinin ilk tahmininin 50, son tahmininin 60 (tahmin değişimi 60-50=10), diğerinin ilk tahmininin 10, son tahmininin 40 olması (tahmin değişimi=30), bu duruma örnek olarak verilebilir. Yargıca sunulan tavsiye ile yargıcın ilk tahmini arasındaki uzaklığın tavsiyeden yararlanma düzeyini etkilediği bilindiğine göre (Yaniv, 2004b), yukarıda verilen örnekte AT (veya WOA) değerlerinin birbirine eşit olması, söz konusu yargıçların aynı tavsiyeden eşit düzeyde etkilenip etkilenmediği sorusunu, akla getirmektedir. Söz konusu soruya çözüm bulamaması, formül tabanlı ölçülerin dezavantajlarından biridir (Bonaccio ve Dalal, 2006).

### 2.2.2. Regresyon tabanlı ölçüler

Tavsiye kullanımını ölçümlemenin bir başka yolu, Brunswik (1955) ve Brunswik (1956)'nın lens modeli ile Brehmer ve Hagafors (1986)'nın personel karar verme modeline dayanmaktadır. Bireysel karar verme süreci için ideal bir çerçeve sunan lens modelinde, karar vericinin en uygun karara ulaşabilmesine yardımcı olabilecek tüm ipuçlarına birer olasılık atamak suretiyle, bir doğrusal regresyon modeli oluşturulur. Brehmer ve Hagafors (1986), Brunswik (1955) ve (Brunswik, 1956)'nın lens modeline hiyerarşik takım düzeni eklemesiyle oluşturduğu personel karar verme modeli ise takım karar verme süreci için uygun bir çerçeve sunmaktadır. Bu modelde farklı ipuçlarına sahip takımın her üyesi, karar konusu hakkında görüş bildirir. Bu görüşleri toplayan ve analiz eden takım lideri, konu hakkında nihai kararını verir (Bonaccio ve Dalal, 2006; Özarıslan, 2014).

Karar vericinin son kararını yordayan bütün tavsiye kaynaklarının eş zamanlı bir biçimde modele dâhil edilmesiyle oluşturulan doğrusal regresyon modeli, karar vericinin son kararını verirken her bir tavsiyeden ne ölçüde yararlandığına dair önemli bilgiler sunar. Bu modelde bağımlı değişken yargıcın son kararı, bağımsız değişkenler bir veya birden çok danışman tarafından sunulan tavsiye veya tavsiyelerdir (Harvey vd., 2000; Hedlund vd., 1998; Hollenbeck vd., 1995; Phillips, 1999). Çalışmada yargıcın tavsiye öncesi bir ilk kararı varsa bu karar da modele bağımsız değişken olarak dâhil edilebilir (Lim ve O'Connor, 1995).

Konusu değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkisinin matematiksel bir fonksiyonla ifade edilmesi olan regresyon analizinde önemli amaçlardan biri, bağımlı değişkeni etkileyen değişkenlerin etkilerinin kestirimleri olan regresyon katsayılarının tahmin edilip yorumlanmasıdır (Şıklar, 2000). Regresyon tabanlı modeller de yargıcın son kararı ile sunulan tavsiye(ler) ve varsa yargıcın ilk kararı arasındaki ilişkiyi matematiksel bir fonksiyonla ifade eder. Tavsiye(ler)in ve varsa ilk kararın son karar üzerindeki ağırlıkları (etkileri) ise regresyon katsayıları yardımıyla yorumlanır. Söz konusu regresyon modeli aşağıda verilmiştir (Özarıslan, 2014).

$$\text{Son tahmin} = \beta_0 + \beta_1 * \text{ilk tahmin} + \beta_2 * \text{tavsiye}_1 + \beta_3 * \text{tavsiye}_2 + \dots + \varepsilon$$

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. KARAR VERMEDE TAVSİYE KULLANIMI: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

#### 3.1. Uygulamanın Tasarımı

Bu bölümde çalışmanın amacı, önemi ve kapsamı açıklanmış, araştırma hipotezleri tanımlanmış, araştırma yöntemi belirlenmiş ve son olarak da çalışmada kullanılan tavsiyelerin nasıl üretildiği detaylı bir biçimde açıklanmıştır.

##### 3.1.1. Amaç, önem ve kapsam

Bu çalışmanın amacı, farklı tavsiye düzeylerinde karar vericilere uzman ve acemi (uzman olmayan) tavsiyelerin sunulduğu çeşitli karar verme süreçlerini, yargıç danışman sistemi modeli çerçevesinde incelemek ve söz konusu süreçleri karşılaştırmaktır. Çalışmada, bahsi geçen farklı karar verme süreçlerinde karar vericiler tarafından tavsiyelerin algılanan kalite düzeylerinin, karar vericilerin tavsiyelerden yararlanma düzeylerinin ve kararlara ilişkin güven düzeylerinin araştırılması ve karşılaştırılması amaçlanmıştır.

Çalışmanın amaçlarından biri de bireysel farklılıklardan temel kişilik özellikleri ve karar verme stillerinin, karar verme sürecinde, tavsiye kullanımına etkisini incelemektir. Başka bir ifadeyle bu çalışmada, karar verme sürecinde hangi kişilik özelliklerine sahip bireylerin daha fazla tavsiye kullandığı, hangi kişilik özelliklerine sahip bireylerin daha az tavsiye kullandığı araştırılmıştır. Benzer şekilde karar verme sürecinde, hangi karar verme stiline sahip bireylerin tavsiyeden daha fazla, hangilerinin daha az yararlandıkları incelenmiştir.

Karar verme ile ilgili yapılan geçmiş çalışmalar incelendiğinde, sosyal bağlamın genellikle ihmal edildiği görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmalarda, karar verme sürecinin önemli bileşenlerinden biri olan tavsiyenin de göz ardı edildiği anlaşılmaktadır. Sosyal bağlamın karar verme sürecine dâhil edilmesiyle birlikte, karar vermede tavsiye araştırmaları giderek yaygınlaşmaya başlamıştır. Yine de tavsiye araştırmalarının,

göreceli olarak, yeni bir alan olduğu söylenebilir (Bonaccio ve Dalal, 2006). Yerli yazında ise bu alanda yapılmış çalışma sayısı oldukça azdır.

Literatürde uzman ve uzman olmayan tavsiyelerin karar verme sürecinde tavsiyeden yararlanma düzeyini nasıl etkilediğine dair birçok çalışma yapılmışsa da farklı tavsiye düzeyleri (medyan-uç) için uzmanlık düzeyinin manipüle edilip tavsiyeden yararlanma düzeyleri ve kararlara ilişkin güven düzeylerinin araştırıldığı bir çalışma, bilindiği kadarıyla, yapılmamıştır. Bu çalışmada, her tavsiye düzeyindeki tavsiyelerin aynı olmasına, başka bir deyişle kalite düzeylerinin sabit olmasına özen gösterilmiştir.

Bireysel farklılıkların tavsiye kullanımını nasıl etkilediğine dair kısıtlı çalışma yapılmıştır. Organizasyonel bilimlerde bireysel farklılıkların bireyin davranışını nasıl etkilediğine dair yapılmış çok sayıdaki çalışmanın bulgularından yararlanılarak tavsiye kullanımı ile bireysel farklılıklar arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar yapılabilir (Bonaccio ve Dalal, 2006). Organizasyon bilimi, bir işletmede veya kurumda hangi görevin hangi çalışana verilmesi gerektiğini örgütsel ilke ve bilimsel yöntem esaslarına göre cevaplandırmaya çalıştığı (http-4) için bireysel farklılıklardan temel kişilik özelliklerinin tavsiye kullanımına etkisini inceleyen araştırmalar, yönetim ve organizasyon bilimi- özellikle de insan kaynakları yönetimi alanı- için hayati öneme sahiptir. Aynı sebeplerden ötürü bireysel farklılıklardan karar verme stilleri ile tavsiye kullanımı arasındaki ilişkinin açığa çıkarılması da önemlidir.

Karar verme sürecini etkileyen çevresel, bireysel ve örgütsel faktörler vardır. Karar verme sürecinin, karar vericinin psikolojik, sosyolojik, kültürel, ekonomik, fizyolojik ve genetik gibi birçok özelliğiyle yakından ilişkili olduğu bilinmektedir. Bireylerin rasyonel bir biçimde nasıl karar vermeleri gerektiğini değil de bireylerin karar verme sürecini etkileyen bilişsel ve psikolojik özelliklerini dikkate alarak karar verme sürecinin doğasını araştırıp kişilerin gerçekte nasıl karar verdiklerini açıklamaya çalışan ve günümüzde araştırmalarının önem kazandığı davranışsal karar verme alanı, karar verme sürecini etkileyen bireysel faktörleri incelemektedir (http-2; http-5). Davranışsal karar verme çalışmaları, temel kişilik özelliklerinin ve karar verme stillerinin karar verme sürecini etkilediğini göstermiştir. Tavsiyenin de karar verme sürecinin bir parçası olduğu düşünüldüğünde, temel kişilik özellikleri ile karar verme stillerinin, tavsiye kullanım düzeyini etkilemesi muhtemeldir. Temel kişilik özellikleri ile karar verme stillerinin, tavsiye kullanım düzeyine etkisini incelemesi açısından çalışmamız önemlidir.

### 3.1.2. Hipotezler

Uzman kaynaklar tarafından sunulan tavsiyelerin, uzman olmayan kaynaklardan sunulanlara göre, daha etkili olduğu ve konusunda bilgi ve tecrübe sahibi danışmanların verdiği tavsiyelerin, karar vericinin benmerkezci yanlılığını azaltmak suretiyle, karar vericinin tavsiyeden daha fazla yararlanmasını sağladığı bilinmektedir (Harvey ve Fischer, 1997; Jungermann ve Fischer, 2005; Sniezek vd., 2004).

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, tavsiye düzeyine (alt uç, medyan, üst uç) bakılmaksızın, uzman tavsiyesi olarak sunulan tavsiyelerin karar verici tarafından daha fazla kullanılması, bu tavsiyelerin algılanan kalite düzeyinin daha yüksek olması ve söz konusu tavsiyeyi alan karar vericinin kararına ilişkin güven düzeyinin daha yüksek olması beklenmektedir.

*Hipotez 1:* Tavsiye düzeyine bakılmaksızın, karar vericiler uzman tavsiyesi olarak sunulan tavsiyelerden, acemi tavsiyesi olarak sunulan tavsiyelere nazaran, daha fazla yararlanırlar.

*Hipotez 2:* Tavsiye düzeyine bakılmaksızın, uzman tavsiyesi olarak sunulan tavsiyeleri alan karar vericilerin tavsiye sonrası ifade ettikleri güven düzeyi, tavsiye öncesi ifade ettikleri güven düzeylerinden yüksektir.

*Hipotez 3:* Tavsiye düzeyine bakılmaksızın, acemi tavsiyesi olarak sunulan tavsiyeleri alan karar vericilerin tavsiye sonrası ifade ettikleri güven düzeyi, tavsiye öncesi ifade ettikleri güven düzeylerinden yüksektir.

*Hipotez 4:* Tavsiye düzeyine bakılmaksızın, uzman tavsiyesi olarak sunulan tavsiyeleri alan karar vericilerin kararlarına ilişkin güven düzeyindeki artış, acemi tavsiyesi olarak sunulan tavsiyeleri alan karar vericilerin kararlarına ilişkin güven düzeyindeki artıştan yüksektir.

*Hipotez 5:* Tavsiye düzeyine bakılmaksızın, uzman tavsiyesi olarak sunulan tavsiyelerin karar vericiler tarafından algılanan kalite düzeyi, acemi tavsiyesi olarak sunulan tavsiyelerin karar vericiler tarafından algılanan kalite düzeyinden yüksektir.

Danışmanın sunmuş olduğu tavsiyenin karar vericinin ilk kararıyla çakışması veya ilk kararına çok yakın olması, karar vericinin vermiş olduğu kararın doğru olduğunu düşünmesine (sosyal doğrulama) neden olur. Böyle durumlarda, karar vericinin son kararında, ilk kararına ilişkin ifade etmiş olduğu güven düzeyinden daha yüksek bir güven düzeyi açıklaması muhtemeldir (Schultze vd., 2015). Diğer taraftan etkileşim (tavsiye) öncesi ilk karar ile sunulan tavsiyenin birbirinden oldukça farklı olması durumunda bile karar vericilerin etkileşim (tavsiye) sonrası kararlarına ilişkin güven düzeylerinin arttığı görülmüştür (Heath ve Gonzalez, 1995). Yargıç danışman sistemi deneysel çalışmalarında genellikle aynı soruya iki defa cevap veren karar vericinin, bu sorulara artık aşına olması ve salt maruz bırakılma etkisi (mere exposure effect) nedeniyle, güven düzeyinde artış olması da muhtemeldir (Tesser, 1978).

Tavsiye literatüründe merkezi tavsiyelerin kalite düzeylerinin yüksek, uç tavsiyelerin kalite düzeylerinin ise düşük olduğu ifade edilmiştir (Gino vd., 2012; Harvey ve Fischer, 1997; Rader vd., 2015). Diğer taraftan tavsiyeden yararlanma düzeyinin, tavsiyenin algılanan kalitesine oldukça duyarlı olduğu ve karar vericilerin tavsiye kalitesini değerlendirmede gayet başarılı oldukları da bilinmektedir (Harvey ve Fischer, 1997; Harvey vd., 2000; Jungermann, 1999; Sniezek ve Buckley, 1995). Merkezi tavsiyeler sıklıkla, uç tavsiyeler ise az sıklıkla karşılaşılan tavsiyeler olduğundan, merkezi tavsiyelerin karar vericinin ilk kararıyla çakışma (ya da ilk kararına yakın olma) ihtimali, uç tavsiyelerin karar vericinin ilk kararıyla çakışma (ya da ilk kararına yakın olma) ihtimaline göre, oldukça yüksektir (Rader vd., 2015). Tavsiyenin ilk kararlarla çakışması ya da ilk karara çok yakın olması durumunda, karar vericinin, kararının doğru olduğunu düşünerek (sosyal doğrulama), söz konusu karara ilişkin yüksek bir güven düzeyi ifade etmesi muhtemeldir (Schultze vd., 2015).

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, danışman uzmanlığına (acemi, uzman) bakılmaksızın, karar vericilerin medyan tavsiyelerden, uç tavsiyelere göre, daha fazla yararlanmaları, medyan tavsiyelerin algılanan kalite düzeylerinin, uç tavsiyelere göre,

daha yüksek olması ve medyan tavsiye alan karar vericilerin, uç tavsiye alanlara göre, kararlarına ilişkin daha yüksek bir güven düzeyi ifade etmeleri beklenmektedir.

*Hipotez 6:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, karar vericiler medyan tavsiyelerden, alt uç tavsiyelere nazaran, daha fazla yararlanırlar.

*Hipotez 7:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, karar vericiler medyan tavsiyelerden, üst uç tavsiyelere nazaran, daha fazla yararlanırlar.

*Hipotez 8:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, medyan tavsiyeleri alan karar vericilerin tavsiye sonrası ifade ettikleri güven düzeyi, tavsiye öncesi ifade ettikleri güven düzeylerinden yüksektir.

*Hipotez 9:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, alt uç tavsiyeleri alan karar vericilerin tavsiye sonrası ifade ettikleri güven düzeyi, tavsiye öncesi ifade ettikleri güven düzeylerinden yüksektir.

*Hipotez 10:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, üst uç tavsiyeleri alan karar vericilerin tavsiye sonrası ifade ettikleri güven düzeyi, tavsiye öncesi ifade ettikleri güven düzeylerinden yüksektir.

*Hipotez 11:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, medyan tavsiyeleri alan karar vericilerin kararlarına ilişkin güven düzeyindeki artış, alt uç tavsiyeleri alan karar vericilerin kararlarına ilişkin güven düzeyindeki artıştan yüksektir.

*Hipotez 12:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, medyan tavsiyeleri alan karar vericilerin kararlarına ilişkin güven düzeyindeki artış, üst uç tavsiyeleri alan karar vericilerin kararlarına ilişkin güven düzeyindeki artıştan yüksektir.

*Hipotez 13:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, medyan tavsiyeleri alan karar vericiler tarafından algılanan kalite düzeyi, alt uç tavsiyeleri alan karar vericiler tarafından algılanan kalite düzeyinden yüksektir.

*Hipotez 14:* Danışman uzmanlığına bakılmaksızın, medyan tavsiyeleri alan karar vericiler tarafından algılanan kalite düzeyi, üst uç tavsiyeleri alan karar vericiler tarafından algılanan kalite düzeyinden yüksektir.

Gino ve Schweitzer (2008), pozitif duygular ile tavsiye kullanımı arasında bir bağıntı olduğunu belirtmiştir. Temel kişilik özelliklerinden dışadönüklük düzeyi yüksek olan bireylerin de başkalarıyla etkileşim kurmaktan hoşlanan, pozitif duygulara sahip, sıcakkanlı, sosyal ve girişken kişiler olduğu bilinmektedir (Barrick ve Mount, 1991; O'Brien ve DeLongis, 1996).

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle dışadönüklük düzeyleri yüksek olan bireylerin, dışadönüklük düzeyleri düşük olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlanmaları beklenmektedir.

*Hipotez 15:* Dışadönüklük düzeyleri yüksek olan karar vericiler, dışadönüklük düzeyleri düşük olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar.

Uyumluluk düzeyi yüksek olan bireyler, başkalarıyla etkileşim kurmakta başarılı, yardıma istekli ve hoşgörülü kişilerdir. Söz konusu bireyler, işbirliği yapmaya ve başkalarından görüş almaya yatkındırlar (Barrick ve Mount, 1991; Barrick vd., 2002). Sniezek ve Buckley (1995) karar vericilerin, daha sonra kendilerine yardım edilmeme riskinden dolayı, danışmanlar tarafından ücretsiz olarak sunulan tavsiyeleri reddetmeye istekli olmadıklarını belirtmiştir. Bonaccio (2006) ise tavsiyeden yararlanmanın sosyal boyutu olan bu durumun, özellikle de uyumluluk düzeyi yüksek olan bireyler için belirgin bir şekilde gözlenebileceğini iddia etmiştir.

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, uyumluluk düzeyleri yüksek olan bireylerin, uyumluluk düzeyleri düşük olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlanmaları beklenmektedir.

*Hipotez 16:* Uyumluluk düzeyleri yüksek olan karar vericiler, uyumluluk düzeyleri düşük olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar.

Sorumluluk düzeyleri yüksek olan bireyler, karar verme süreçlerinde dikkatli, mantıklı ve titiz davranan, iyi organize olabilen kişilerdir (Barrick ve Mount, 1991). Sezgisel davranmaktan ziyade mantıklı davranan bu bireylerin, karar verirken kendi kararlarında direktmek yerine, başkaca bilgi edinme yollarına başvurmaları muhtemeldir. Bu bilgi edinme yollarından biri de başkalarıyla etkileşime girip onların görüşlerine başvurmasıdır (Bonaccio, 2006; Heath ve Gonzalez, 1995).

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, sorumluluk düzeyleri yüksek olan bireylerin, sorumluluk düzeyleri düşük olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlanmaları beklenmektedir.

*Hipotez 17:* Sorumluluk düzeyleri yüksek olan karar vericiler, sorumluluk düzeyleri düşük olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar.

Dikkatli karar verme stil düzeyleri yüksek olan bireyler, karar verme sürecinde metodolojik yaklaşımı benimseyerek, problemin çözümü için dikkatli, mantıklı ve titiz bir biçimde davranır. Kararlarının sorumluluğunu üstlenen bu bireyler, problemin çözümü için farklı bilgi kaynaklarına başvurarak stratejiler geliştirir (Brown vd., 2011). Söz konusu bilgiler başkalarına danışılmak suretiyle de elde edilebilir.

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, dikkatli karar verme stil düzeyleri yüksek olan bireylerin, dikkatli karar verme stil düzeyleri düşük olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlanmaları beklenmektedir.

*Hipotez 18:* Dikkatli karar verme stil düzeyleri yüksek olan karar vericiler, dikkatli karar verme stil düzeyleri düşük olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar.

Kaçınan karar verme stil düzeyleri yüksek olan bireyler, karar verme sürecinde sorumluluk üstlenmek istemeyen kişilerdir (Brown vd., 2011). Bu kişilerin, karar sorumluluğunu başkalarına yüklemek istemelerinden dolayı, tek başına karar vermek yerine başkalarıyla beraber karar vermek istemeleri muhtemeldir. Dolayısıyla söz konusu kişilerin, karar verme sürecinde başkalarına danışıp, onları karar verme sürecine dâhil etmeleri olasıdır.

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, kaçınan karar verme stil düzeyleri yüksek olan bireylerin, kaçınan karar verme stil düzeyleri düşük olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlanmaları beklenmektedir.

*Hipotez 19:* Kaçınan karar verme stil düzeyleri yüksek olan karar vericiler, kaçınan karar verme stil düzeyleri düşük olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar.

Panik karar verme stil düzeyi yüksek olan bireylerin, karar verme sürecinde stres, çatışma ve endişe yaşadıkları bilinmektedir (Brown vd., 2011; Deniz, 2004). Kaygı yaşayan bu bireyler, algıladıkları yüksek seviyedeki belirsizliği azaltmak amacıyla, sosyal etkileşimde bulunurlar (Schachter, 1959; Taylor, 2006). Bu nedenle söz konusu kişilerin, karar verme sürecinde başkalarına danışmak suretiyle, bilgi arayışına girmeleri muhtemeldir. Diğer taraftan Gino vd. (2012), endişe duygusunun, karar vericinin özgüvenini azalttığı için, daha fazla tavsiye aramasına ve tavsiyeden daha fazla faydalanmasına sebep olduğunu belirtmiştir.

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, panik karar verme stil düzeyleri yüksek olan bireylerin, panik karar verme stil düzeyleri düşük olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlanmaları beklenmektedir.

*Hipotez 20:* Panik karar verme stil düzeyleri yüksek olan karar vericiler, panik karar verme stil düzeyleri düşük olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar.

Özsaygı düzeyi yüksek olan kişiler, maruz kaldıkları sorun ve problemlerin üstesinden gelebileceklerine inanırlar. Özsaygı düzeyi düşük olan kişilerin ise özgüven düzeyleri düşüktür. Özgüven düzeyi düşük olan karar vericilerin, daha fazla tavsiye

arama girişimde bulunduğu ve kendisine sunulan tavsiyelerden daha fazla yararlandıkları da bilinmektedir (Gino vd., 2012). Diğer taraftan özsaygı düzeyi düşük olan bireyler, karar verme süreçlerinde hata yapma korkusuyla hareket ederler. Bu sebeple söz konusu kişiler, karar verme sürecinde kendi düşüncelerinden ziyade, genellikle başkalarının düşüncelerine ağırlık vermektedirler (Atsan, 2017).

Yukarıda bahsedilen bilgilerden hareketle, karar vermede özsaygı düzeyleri düşük olan bireylerin, karar vermede özsaygı düzeyleri yüksek olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlanmaları beklenmektedir.

*Hipotez 21:* Karar vermede özsaygı düzeyleri düşük olan karar vericiler, karar vermede özsaygı düzeyleri yüksek olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar.

### **3.1.3. Yöntem**

Bu çalışmada, yargıç danışman sistemine özgü deneysel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Yargıç danışman sistemi modeli esas alınarak gerçekleştirilen deneysel çalışma, 2X3 faktöriyel tasarımı şeklinde planlanmıştır. Katılımcılar, farklı koşullar içeren 2 (Danışman uzmanlığı: acemi-uzman) x 3 (Tavsiye düzeyi: alt uç-medyan-üst uç) 6 farklı gruba rassal olarak atanmıştır. Gay (1987), deneysel araştırmalarda her gruba en az 15 deneğin atanması gerektiğini vurgulamış ancak bazı yazarlar bu sayının, araştırmanın güvenilirliği açısından, en az 30 olmasını önermişlerdir. Bu çalışma, sonuçların güvenilir olması için her grupta en az 30 denek olacak şekilde tasarlanmıştır.

#### *Katılımcılar*

Çalışmaya Anadolu Üniversitesinde öğrenim gören ve yaşları 19 ile 29 arasında değişen ( $\bar{x} = 21,83$   $s = 1,78$ ) 191 lisans öğrencisi katılmıştır. Katılımcıların 78'i kadın, 113'ü erkek öğrenciden oluşmaktadır. Katılımcıların motivasyonunu arttırmak ve karar testindeki tahmin sorularına olabildiğince doğru cevap vermelerini sağlamak amacıyla, Schultze vd. (2015)'in ödüllendirme sistemine benzer bir biçimde, her grupta karar testinden en yüksek puanı alan ilk 10 kişiye çift kişilik sinema bileti ödül olarak taahhüt edilmiştir.

**Çizelge 3.1.** *Gruplara göre katılımcı sayıları*

	Acemi (Novice) Tavsiyesi	Uzman (Expert) Tavsiyesi
Alt Uç Tavsiye	33	32
Medyan Tavsiye	30	30
Üst Uç Tavsiye	33	33

### Karar Görevi

Çalışmada karar görevi olarak, Türkiye İstatistik Kurumunun web sitesindeki istatistiklerle ilgili 6 adet tahmin sorusundan oluşan ve nitelik olarak Soll ve Larrick (2009) ile Kausel vd. (2015)' in sorularına benzer bir karar testi uygulanmıştır. Söz konusu sorular, katılımcılara bilgisayar programı aracılığıyla sorulmuş, katılımcıların yanıtları da bilgisayar ortamında toplanmıştır. Karar testinde yer alan sorular aşağıda verilmiştir.

1. Sizce ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 araçtan kaç motosiklettir?
2. Sizce ülkemizde her 100 hanenin kaçında internet erişimi vardır?
3. Sizce ülkemizde her 100 polisten kaçının cinsiyeti erkektir?
4. Sizce ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 otomobilin kaç beyaz renklidir?
5. Sizce ülkemizde her 100 kişiden kaç engellidir?
6. Sizce ülkemizde her 100 üniversite öğrencisinden kaç ailesinden uzakta yaşamaktadır?

### Ölçümler

Bu çalışmadaki bağımlı değişkenlerden biri olan tavsiye kullanım oranının hesaplanmasında, tavsiye çalışmalarında sıklıkla kullanılan WOA' nın (Yaniv, 2004b) tavsiyeye yaklaşma durumu ile tavsiyeden uzaklaşma durumunu, daha az kullanılan WOE' nin (Yaniv ve Kleinberger, 2000) ise tavsiyeye yaklaşma durumu ile tavsiyenin aşılması durumunu birbirinden ayırt edememesinden dolayı, AT endeksi (Harvey ve Fischer, 1997) kullanılmıştır.

$$A.T = \frac{Yargıcın\ son\ tahmini - Yargıcın\ ilk\ tahmini}{Danışman\ tavsiyesi - Yargıcın\ ilk\ tahmini}$$

Daha önceki çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmada da hesaplanan AT değerlerinin yaklaşık % 2'si tavsiyeden uzaklaşma (AT<0), yaklaşık % 2'si de tavsiyenin aşılması (AT>1) durumunu kapsamaktadır. Tavsiyeden uzaklaşma durumunu (AT<0) ifade eden veriler, tavsiyeyi tamamen reddetme durumuna (AT=0), tavsiyenin aşılması durumunu ifade eden veriler (AT>1) ise tavsiyeyi tamamen kabul etme durumuna (AT=1) dönüştürülmüştür (Gino, 2008; Schultze vd., 2015; Soll ve Larrick, 2009).

Bu çalışmadaki bağımlı değişkenlerden olan tahminlere ilişkin güven düzeyini ölçümlemek için Budescu ve Rantilla (2000)'nin kullandığı "Bu tahmininizden/kararınızdan ne kadar eminsiniz?" (1= Hiç emin değilim, 7=Çok eminim) şeklinde likert tipi bir soru kullanılmıştır.

Çalışmadaki diğer bağımlı değişken ise tavsiyenin algılanan kalite düzeyidir. Tavsiyenin algılanan kalite düzeyini ölçümlemek için katılımcılara "Bu öğrencinin/öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız (puan) verirsiniz?" (1 ile 7 arasında puan) şeklinde likert tipi bir soru sorulmuştur.

Tavsiye kullanımını etkileyebilecek olası bireysel faktörlerin (temel kişilik özellikleri ile karar verme stilleri) araştırılması amacıyla, iki aşamalı karar testinden hemen sonra katılımcılara iki adet anket uygulanmıştır. Söz konusu anketler de katılımcılara bilgisayar programı aracılığıyla sunulmuş, katılımcıların yanıtları bilgisayar ortamında toplanmıştır.

Katılımcıların temel kişilik özelliklerinin ölçülenmesinde Gençöz ve Öncül (2012)'nin Türk kültürüne uyarladığı Temel Kişilik Özellikleri ölçeği kullanılmıştır. 45 maddeden (sıfattan) oluşan bu ölçek, 5'li likert tipindedir. Söz konusu ölçek bireylerin dışadönüklük (8 madde), nevroz (9 madde), uyumluluk (8 madde), sorumluluk (8 madde), deneyimlere açıklık (6 madde) ve olumsuz değerlik (6 madde) temel kişilik özelliklerinin düzeyini ölçümlemektedir. Bu çalışmada söz konusu boyutların Cronbach alfa katsayıları sırasıyla 0.85, 0.80, 0.82, 0.80, 0.58, 0.67 olarak bulunmuştur. Ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.80 ile 1.00 arasında ise yüksek derecede güvenilir, 0.60 ile 0.80

arasında ise oldukça güvenilir, 0.40 ile 0.60 arasında ise düşük derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.40'ın altında ise ölçek güvenilir değildir (Özdamar, 2004).

Katılımcıların karar verme stillerinin belirlenmesinde Mann vd. (1997) tarafından geliştirilen ve Deniz (2004) tarafından Türkçeye uyarlanan Melbourne Karar Vermede Özsaygı (MKVÖ I) ve Karar Verme Stilleri Ölçeği (MKVÖ II) kullanılmıştır. Söz konusu ölçekler 3'lü likert tipinde (2= Doğru, 1= Bazen Doğru, 0= Doğru Değil) olup MKVÖ I 6 maddeden, MKVÖ II ise 22 maddeden meydana gelmiştir. MKVÖ I bireylerin karar vermedeki özsaygı düzeyini, MKVÖ II dikkatli (6 madde), kaçınan (6 madde), panik (5 madde) ve erteleyici (5 madde) karar verme stillerinin düzeyini ölçülemektedir. Bu çalışmada MKVÖ I ölçeğine ilişkin Cronbach alfa katsayısı 0.60, MKVÖ II ölçeğine ilişkin boyutların Cronbach alfa katsayıları sırasıyla 0.76, 0.63, 0.73, 0.70 olarak bulunmuştur.

Katılımcıların karar testi ve anketleri tamamlamalarının ardından cinsiyet ve yaşlarına ilişkin demografik veriler bilgisayar ortamında toplanmıştır.

#### **3.1.4. Tavsiye üretimi**

Yukarıda ifade edildiği gibi yargıç danışman sistemi paradigmasının uygulandığı çalışmalarda gerçek veya hipotetik tavsiyeler genellikle çalışma öncesi üretilmektedir. Bu çalışmada ekolojik geçerliliğin de sağlanması amacıyla bilgisayar yazılımları aracılığıyla oluşturulan mekanik tavsiyeler yerine Yaniv ve Kleinberger (2000), Yaniv (2004b) ve Rader vd. (2015)'in yaptığı gibi gerçek tavsiyeler kullanılmıştır. Uygulama çalışması öncesi yapılan bir pilot çalışmayla üretilen söz konusu gerçek tavsiyeler uygulama esnasında katılımcılara sunulmuştur.

Tavsiyelerin oluşturulması için gerçekleştirilen çalışmaya, Anadolu Üniversitesinde öğrenim gören 50 lisans öğrencisi katılmıştır. Bu öğrencilerin, daha sonra yapılacak olan yargıç danışman sistemi çalışmasına katılacak olan deneklere olabildiğince denk olmaları (bilgi birikimi, genel kültür düzeyi, yaş vb özellikler açısından) istendiğinden, pilot çalışma için deneklerle aynı bölümde okuyan ve aynı dersi alan öğrencilerden oluşan bir örneklem seçilmiştir. Pilot çalışmaya katılan öğrenciler, daha sonra yapılan yargıç danışman sistemi çalışmasına katılmamışlardır.

Pilot çalışma, sınıf ortamında katılımcıların bireysel olarak, kâğıt ve kalem kullanarak yukarıda verilen 6 tahmin sorusundan oluşan karar görevini gerçekleştirmeleriyle tamamlanmıştır. Pilot çalışmada da katılımcıların motivasyonunu arttırmak ve karar testindeki tahmin sorularına olabildiğince doğru cevap vermelerini sağlamak amacıyla Schultze vd. (2015)'in ödüllendirme sistemine benzer bir biçimde, karar testinden en yüksek puanı alan ilk 20 kişiye, çift kişilik sinema bileti ödül olarak taahhüt edilmiş ve çalışma sonrasında bu öğrencilere söz konusu ödüller verilmiştir.

Pilot çalışmada katılımcıların her bir tahmin sorusu için yapmış oldukları tahminlerin betimsel analizi yapılmıştır. Rader vd. (2015)'in tavsiye oluşturma prosedürü takip edilerek, her bir tahmin sorusu için yapılmış olan tahminlerin 15. yüzdellikleri, 50. yüzdellikleri ve 85. yüzdellikleri hesaplanmıştır. Söz konusu yüzdellikler daha sonra yapılan yargıç danışman sistemi çalışmasında deneklere sunulmuştur. Tahminlerin 15. yüzdellikleri düşük uç tavsiye (düşük kaliteli tavsiye), 50. yüzdellikleri medyan tavsiye (yüksek kaliteli tavsiye) ve 85. yüzdellikleri yüksek uç tavsiye (düşük kaliteli tavsiye) olarak kabul edilmiştir (Rader vd., 2015).

### **3.2. Uygulama ve Bulgular**

Bu bölümde, yargıç danışman sistemi deneysel çalışmasının uygulama prosedürü sunularak, söz konusu uygulamanın nasıl gerçekleştirildiği, detaylı bir biçimde açıklanmıştır. Daha sonra da toplanan verilerin analizi için uygun teknikler seçilerek, veri analizi yapılmış ve bulgular açıklanmıştır.

#### **3.2.1. Prosedür ve uygulama**

Bilgisayar laboratuvarında gerçekleştirilen ve tamamen gönüllük esasına dayanan bu uygulamanın, bireysel karar verme üzerine bir çalışma olduğu, katılımcılara açıklandıktan sonra söz konusu katılımcılar, rassal olarak birer bilgisayar başına oturtulmuştur. Bilgisayar tabanlı olarak tasarlanan ve bilgisayar aracılığıyla gerçekleştirilen uygulamada, katılımcılar farklı koşullar için 2 (Danışman uzmanlığı: acemi-uzman) x 3 (Tavsiye düzeyi: alt uç-medyan-üst uç) 6 farklı gruba rassal olarak atanmıştır.

Çalışma ile ilgili bilgi ve talimatların yer aldığı bilgilendirme formu, uygulama başlamadan önce, görevli tarafından yüksek sesle okunmuş ve söz konusu formun özet biçimi de bilgisayar ekranında gösterilmiştir. Katılımcıların anlamadıkları kısımları, uygulamanın herhangi bir aşamasında görevlilere sorulabilecekleri ifade edilmiştir. İki aşamadan oluşan çalışmanın ilk aşamasında, katılımcılara 6 adet tahmin sorusu sorulacağı söylenmiştir. Daha sonra katılımcıların çalışma ile ilgili soruları görevliler tarafından cevaplandırılmış ve uygulama başlatılmıştır. Çalışmanın bütün materyalleri bilgisayar ekranında sunulmuştur.

Uygulamanın birinci aşamasında katılımcılar, yukarıda bahsedilen 6 sorudan oluşan tahmin testini, bireysel olarak tamamlayıp tahminlerini bilgisayarlarına girmişlerdir. Katılımcılardan, yaptıkları her tahmin için söz konusu tahminden ne kadar emin olduklarına dair “Bu tahmininizden/kararınızdan ne kadar eminsiniz?” şeklinde likert tipi bir soruyu cevaplandırmaları istenmiştir. Süre kısıtlaması olmayan birinci aşama, yaklaşık olarak 12 dakikada tamamlanmıştır.

Uygulamanın ikinci aşamasında, katılımcılara aynı tahmin sorularını ikinci defa yanıtlama fırsatı verilmiştir. Bu aşamada, katılımcılara daha önce yapmış oldukları tahminlerinin yanı sıra bu çalışmanın tahmin sorularının yer aldığı pilot çalışmaya katılan lisans öğrencilerinin, her bir soru için yapmış oldukları tahminlerin 15. yüzdeliği (alt uç gruba sunulmuş), 50. yüzdeliği (medyan gruba sunulmuş), 85. yüzdeliği (üst uç gruba sunulmuş) sunulmuş ve son kararlarını verirken dilerlerse bu tahminlerden faydalanabilecekleri söylenmiştir. Katılımcılar, kendilerine sunulan tahminlerin (tavsiyelerin) hangi yüzdelik dilime tekabül ettiğini bilmemekle birlikte, bu gruplara tamamen rassal bir biçimde atanmıştır.

Danışman uzmanlığı, acemi ve uzman olarak değişimlenmiştir. Katılımcılar acemi tavsiyesi ve uzman tavsiyesi koşulu içeren gruplara rassal olarak atanmışlardır. Acemi tavsiyesi koşulu içeren gruptaki katılımcılara, tahminlerin kendileri gibi lisans öğrencilerinden elde edildiği, uzman tavsiyesi koşulu içeren gruptaki katılımcılara ise tahminlerin konusunda uzman öğretim üyelerinden elde edildiği söylenmiştir. Gerçekte ise her iki gruba sunulan tahminler aynı şekilde (daha önce açıklandığı yöntemle) üretilmiştir. Başka bir ifadeyle acemi ile uzman tahminleri (tavsiyeleri) arasında herhangi bir farklılık söz konusu değildir.

Katılımcılardan, son kararları vermeden önce kendilerine sunulan tahminleri (tavsiyeleri) değerlendirmeleri için “Bu öğrencinin/öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız (puan) verirsiniz?” şeklinde likert tipi bir soruyu cevaplandırmaları istenmiştir. Katılımcılar, son kararlarını da verdikten sonra bu kararlarından ne kadar emin olduklarına dair “Bu tahmininizden/kararınızdan ne kadar eminsiniz?” şeklinde likert tipi bir soruyu yanıtlamışlardır. Daha sonra katılımcılara, Gençöz ve Öncül (2012)’nin Türk kültürüne uyarladığı Temel Kişilik Özellikleri Ölçeği ile Deniz (2004) tarafından Türkçeye uyarlanan Melbourne Karar Vermede Özsaygı (MKVÖ I) ve Karar Verme Stilleri Ölçeği (MKVÖ II) uygulanmıştır. Katılımcıların anketleri tamamlamalarının ardından da demografik özelliklerden cinsiyet ve yaşa ilişkin iki tane soru sorulmuştur.

Süre kısıtlaması olmayan ikinci aşama yaklaşık olarak 37 dakikada tamamlanmıştır. Uygulama tamamlandıktan hemen sonra katılımcılara çalışmanın amacı hakkında detaylı bir biçimde bilgi verilmiş ve gösterdikleri gayret için teşekkür edilmiştir. Daha sonra ödül almaya hak kazanan katılımcılara ödülleri verilmiştir.

### **3.2.2. Karşılaştırmalı analizler**

Veriler analize hazır duruma getirildikten sonra danışman uzmanlığı ile tavsiye düzeyinin tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi ayrı ayrı incelenmiştir. Daha sonra da bireysel farklılıkların tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi ayrı ayrı incelenmiştir. Bu analizlerde kullanılan teknikler aşağıda detaylı bir biçimde izah edilmiştir. Karşılaştırmalı analizler, iki başlık altında sınıflandırılmıştır. Bunlar:

1. Danışman uzmanlığı ile tavsiye düzeyinin tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi
2. Bireysel farklılıkların tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi

**3.2.2.1. Danışman uzmanlığı ile tavsiye düzeyinin tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi**

Tavsiye Kullanımı

Gruplara göre katılımcıların A.T skorları ile ilgili betimsel istatistikler, Çizelge 3.2’de verilmiştir. Buna göre üst uç tavsiye sunulan katılımcıların A.T skorlarının ortalaması 0.26, alt uç tavsiye sunulan katılımcıların A.T skorlarının ortalaması 0.29 ve medyan tavsiye sunulan katılımcıların A.T skorlarının ortalaması 0.30’dur. Acemi tavsiyesi sunulan katılımcıların A.T skorlarının ortalaması 0.23 iken uzman tavsiyesi sunulan katılımcıların A.T skorlarının ortalaması 0.34’tür. Tüm katılımcıların AT skorlarının genel ortalaması ise 0,28’dir.

**Çizelge 3.2. Ortalama AT skorlarının gruplara göre dağılımı**

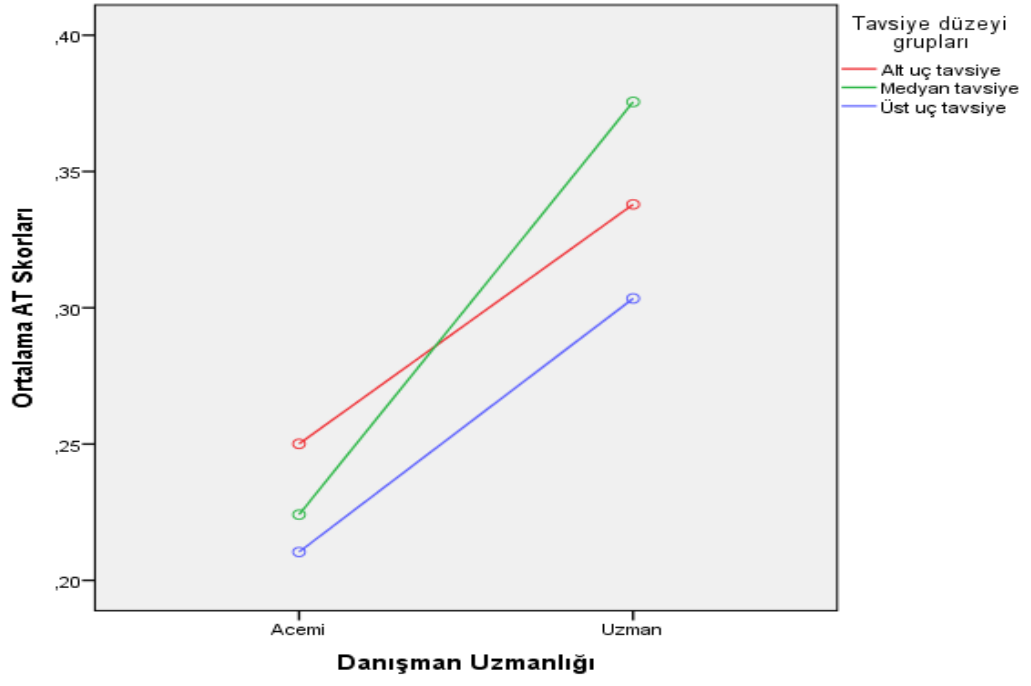
Tavsiyenin düzeyi	Danışman uzmanlığı	$\bar{x}$	s	n
Alt uç tavsiye	Acemi	.25	.17	33
	Uzman	.34	.18	32
	Toplam	.29	.18	65
Medyan tavsiye	Acemi	.22	.16	30
	Uzman	.38	.24	30
	Toplam	.30	.22	60
Üst uç tavsiye	Acemi	.21	.16	33
	Uzman	.30	.21	33
	Toplam	.26	.19	66
Toplam	Acemi	.23	.16	96
	Uzman	.34	.21	95
	Toplam	.28	.20	191

Danışman uzmanlığı ile tavsiye düzeyinin (kalitesinin), tavsiye kullanımına etkisini araştırmak amacıyla bağımsız gruplar için iki yönlü (2x3) varyans analizi tekniği uygulanmıştır. Çizelge 3.3'ten de görüleceği üzere, uzman tavsiyesi sunulan karar vericilerin tavsiye kullanım düzeylerinin, acemi tavsiyesi sunulan karar vericilerin tavsiye kullanım düzeylerinden, anlamlı şekilde yüksek olduğu [ $F_{(1, 185)} = 16.467, p = .001$ ] ortaya çıkmıştır. Başka bir deyişle danışman uzmanlığının tavsiye kullanımına etkisi vardır.

**Çizelge 3.3.** *Tavsiye kullanım düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için iki yönlü (2x3) Anova tablosu*

Değişimin Kaynağı	KT	sd	KO	F	p
Tavsiye düzeyi	0.070	2	0.035	0.982	0.376
Danışman uzmanlığı	0.585	1	0.585	16.467	0.001
Tavsiye düzeyi * Danışman uzmanlığı	0.038	2	0.019	0.541	0.583
Hata	6.568	185	0.036		

Farklı tavsiye düzeyleri sunulan karar vericilerin tavsiye kullanma düzeyleri arasında ise anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir [ $F_{(2, 185)} = 0.982, p = .376$ ]. Başka bir deyişle tavsiye düzeyinin, tavsiye kullanımına etkisi yoktur. Benzer şekilde tavsiye kullanımı üzerinde tavsiye düzeyi ile danışman uzmanlığının etkileşim etkisi yoktur [ $F_{(2, 185)} = 0.541, p = .583$ ].



Şekil 3.1. Tavsiye düzeyi ve danışman uzmanlığı gruplarına göre ortalama AT skorları

### Güven Düzeyi

Katılımcıların kararlarına ilişkin ifade ettikleri ilk (tavsiye öncesi) ve son (tavsiye sonrası) güven düzeylerine ilişkin skor ortalamalarının gruplara göre dağılımına ilişkin betimsel istatistikler Çizelge 3.4'te verilmiştir. Buna göre alt uç tavsiye sunulan katılımcıların tavsiye öncesi kararlarına ilişkin ifade ettikleri güven skorlarının ortalaması 4.45 iken bu katılımcıların tavsiye sonrası kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 4.75'tir. Üst uç tavsiye sunulan katılımcıların tavsiye öncesi kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 4.49 iken bu katılımcıların tavsiye sonrası kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 4.71'dir. Medyan tavsiye sunulan katılımcıların tavsiye öncesi kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 4.51 iken bu katılımcıların tavsiye sonrası kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 5.50'dir. Sunulan tüm farklı tavsiye düzeylerinde, katılımcıların tavsiye sonrası kararlarına ilişkin güven skor ortalamalarında artış olduğu görülmektedir. Söz konusu artış medyan tavsiye sunulan grupta, daha belirgin bir şekilde görülmektedir.

Çizelge 3.4 incelendiğinde değişik tavsiye düzeyleri sunulan grupların ilk güven skor ortalamaları arasında belirgin bir fark gözlenmezken son güven skor ortalamalarına bakıldığında ise tüm gruplarda ilk güven düzeyine göre bir artış olduğu ve medyan tavsiye sunulan grupta bu artışın daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Çizelge 3.4.** İlk ve son güven skor ortalamalarının gruplara göre dağılımı

Zaman	Tavsiyenin düzeyi	Danışman uzmanlığı	$\bar{x}$	s	n
İlk güven düzeyi	Alt uç tavsiye	Acemi	4.50	1.07	33
		Uzman	4.39	1.15	32
		Toplam	4.45	1.10	65
	Medyan tavsiye	Acemi	4.54	0.99	30
		Uzman	4.47	0.95	30
		Toplam	4.51	0.96	60
	Üst uç tavsiye	Acemi	4.45	0.94	33
		Uzman	4.53	0.87	33
		Toplam	4.49	0.90	66
	Toplam	Acemi	4.49	0.99	96
		Uzman	4.46	0.99	95
		Toplam	4.48	0.99	191
Son güven düzeyi	Alt uç tavsiye	Acemi	4.47	1.11	33
		Uzman	5.04	1.17	32
		Toplam	4.75	1.17	65
	Medyan tavsiye	Acemi	5.19	0.94	30
		Uzman	5.81	0.74	30
		Toplam	5.50	0.89	60
	Üst uç tavsiye	Acemi	4.45	0.95	33
		Uzman	4.96	0.98	33
		Toplam	4.71	0.99	66
	Toplam	Acemi	4.69	1.05	96
		Uzman	5.25	1.04	95
		Toplam	4.97	1.08	191

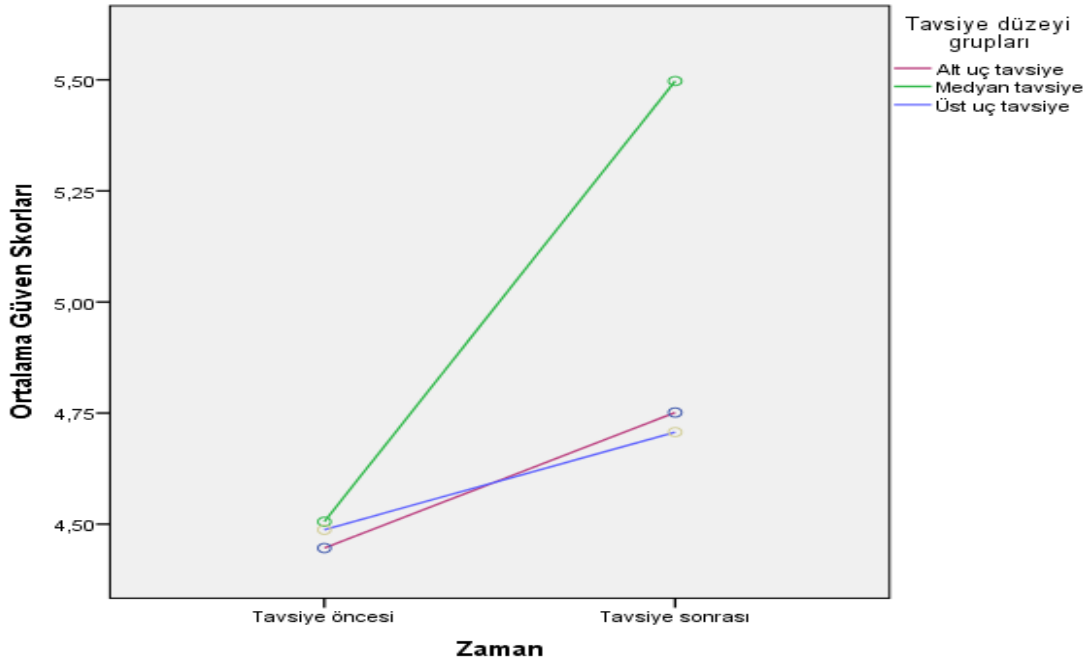
Katılımcıların kararlarına ilişkin güven skoru ortalamalarına ilişkin gruplar arası anlamlı bir fark olup olmadığını ve grupların tavsiye öncesi kararlara ilişkin güven skoru ortalamaları ile tavsiye sonrası kararlara ilişkin güven skoru ortalamaları arasında gözlenen farkların anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla üç faktörlü (2x3x2) karma desenli ANOVA tekniği uygulanmıştır. Bu faktörlerden ikisi gruplar arası faktör [tavsiye düzeyi (alt uç, medyan, üst uç tavsiye)], [danışman uzmanlığı (acemi ve uzman tavsiyesi)] biri de gruplar içi faktördür [zaman (tavsiye öncesi, tavsiye sonrası)].

Çizelge 3.5 incelendiğinde farklı düzey tavsiye sunulan karar vericilerin ortalama güven skorları arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir [ $F_{(2, 185)} = 4.742, p = .010$ ]. Başka bir deyişle sunulan tavsiye düzeyinin güven düzeyi üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Yapılan çoklu karşılaştırma sonucunda medyan tavsiye sunulan grubun güven skoru ortalamasının, hem alt uç tavsiye hem de üst uç tavsiye sunulan grupların güven skoru ortalamasından, anlamlı bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Alt uç tavsiye ile üst uç tavsiye sunulan grupların ortalama güven skorları arasında ise anlamlı bir fark yoktur.

Çizelge 3.5 incelendiğinde, tavsiye düzeyi ile zaman arasında anlamlı bir etkileşim olduğu [ $F_{(2, 185)} = 9.583, p = .000$ ] görülmektedir. Dolayısıyla tavsiye sunulan grupların ilk güven skor ortalamaları ile son güven skor ortalamaları arasında gözlemlenen söz konusu farkların anlamlı olup olmadığını incelemek için basit etki analizi yapılmalıdır. Etkileşim etkisinin daha detaylı bir biçimde incelendiği Şekil 3.2'de de ölçüm zamanına göre tavsiye düzeyi gruplarının güven skor ortalamalarının arttığı açık bir biçimde görülmektedir. Basit etki analizi bu artışların anlamlılığını incelemek için izleyen kısımda yapılmıştır.

**Çizelge 3.5.** İlk ve son güven düzeylerine ilişkin 3x2x2 karma desenli ANOVA tablosu

Değişimin Kaynağı	KT	sd	KO	F	p
Gruplar arası					
Tavsiye düzeyi	13.337	2	6.668	4.742	0.010
Danışman uzmanlığı	6.723	1	6.723	4.781	0.030
Tavsiye düzeyi * Danışman uzmanlığı	0.061	2	0.031	0.022	0.978
Hata	260.153	185	1.406		
Gruplar içi					
Zaman	24.527	1	24.527	42.699	0.000
Zaman* Tavsiye düzeyi	11.009	2	5.504	9.583	0.000
Zaman* Danışman uzmanlığı	8.522	1	8.522	14.836	0.000
Zaman* Tavsiye düzeyi * Danışman uzmanlığı	0.346	2	0.173	0.301	0.741
Hata	106.266	185	0.574		
Toplam	430,944	391			



**Şekil 3.2.** Zamana göre tavsiye düzeyi gruplarının ortalama güven skorları

Basit etki analizi için her bir tavsiye düzeyi grubunun güven skorlarının ölçüm zamanına göre ve kendi grubu içinde karşılaştırılması gerekmektedir. Bu gerekçe ile alt uç, medyan ve üst uç tavsiye sunulan grupların ilk ve son güven skorları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespiti için her grup için ayrı bağımlı örneklemeler için t testi yapılmıştır. Test her bir tavsiye grubu (3 grup) ve her bir ölçüm zamanı (2 ölçüm) arasında ayrı ayrı yapılacağı için analiz öncesi bu çalışmada kabul edilen 0.05 anlamlılık düzeyi için Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Bu analiz için yeni anlamlılık düzeyi  $0.05/6=0.008$  olarak düzenlenmiştir.

Çizelge 3.6'da görüldüğü üzere 0.008 anlamlılık düzeyinde yapılan analiz sonucunda, alt uç tavsiye sunulan grupta tavsiye sonrası ortalama güven skorları ile tavsiye öncesi ortalama güven skorları arasında gözlemlenen fark anlamlı değildir [ $t_{(64)} = -2.446, p = .017$ ]. Benzer şekilde üst uç tavsiye sunulan grupta tavsiye sonrası ortalama güven skorları ile tavsiye öncesi ortalama güven skorları arasında gözlemlenen fark da anlamlı değildir [ $t_{(65)} = -1.703, p = .093$ ]. Medyan tavsiye sunulan grupta tavsiye sonrası ortalama güven skorları ile tavsiye öncesi ortalama güven skorları arasında gözlemlenen fark ise anlamlıdır [ $t_{(59)} = -6.087, p = .000$ ].

**Çizelge 3.6.** *Tavsiye düzeyi grupları için ortalama güven skorlarına ilişkin bağımlı gruplar t testi*

Grup	$\bar{x}$	s	Sd	t	p
Alt Uç Tavsiye İlk güven-Son güven	-0.305	1.006	64	-2.446	0.017
Medyan Tavsiye İlk güven-Son güven	-0.992	1.262	59	-6.087	0.000
Üst Uç Tavsiye İlk güven-Son güven	-0.220	1.048	65	-1.703	0.093

Çizelge 3.4 ve Şekil 3.2 incelendiğinde, farklı tavsiye düzeyi gruplarının tavsiye öncesi ortalama güven skorlarının birbirine yakın olduğu, tavsiye sonrası alt uç ile üst uç tavsiye gruplarının ortalama güven skorlarının yine birbirine yakın olduğu, medyan tavsiye grubunun tavsiye sonrası ortalama güven skorunun ise diğer iki gruptan belirgin bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların anlamlı olup olmadığının tespiti için, farklı ölçüm zamanlarında (tavsiye öncesi ve sonrası) yapılan ölçümlere ilişkin gruplar arası karşılaştırma yapılması gerekmektedir. Bunun için her bir ölçüm (2 ölçüm) için ayrı ayrı bağımsız gruplar için tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Bu analizlerin

birinde bağımlı değişken, tavsiye öncesi güven düzeyi, diğerinde ise tavsiye sonrası güven düzeyidir. Her iki analizde de bağımsız değişken tavsiye düzeyidir. Analiz öncesi bu çalışmada kabul edilen 0.05 anlamlılık düzeyi için Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Bu analiz için yeni anlamlılık düzeyi  $0.05/2=0.025$  olarak düzenlenmiştir.

Çizelge 3.7’de görüldüğü üzere 0.025 anlamlılık düzeyinde yapılan analiz sonucunda, tavsiye düzeyi gruplarının tavsiye öncesi ortalama güven skorları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $F_{(2, 188)} = 0.060, p = 0.942$ ]. Çizelge 3.8 incelendiğinde tavsiye düzeyi gruplarının tavsiye sonrası ortalama güven skorları arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir [ $F_{(2, 188)} = 11.587, p = 0.000$ ]. Yapılan çoklu karşılaştırma sonucunda, medyan tavsiye sunulan grubun tavsiye sonrası güven skoru ortalamasının, hem alt uç tavsiye hem de üst uç tavsiye sunulan grupların güven skoru ortalamasından anlamlı bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Alt uç tavsiye ile üst uç tavsiye sunulan grupların tavsiye sonrası ortalama güven skorları arasında ise anlamlı bir fark yoktur.

**Çizelge 3.7.** *Tavsiye öncesi güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için tek yönlü ANOVA tablosu*

Değişimin Kaynağı	KT	sd	KO	F	p
Gruplar arası	0.117	2	0.059	0.060	0.942
Gruplar içi	184.466	188	0.981		
Toplam	184.583	190			

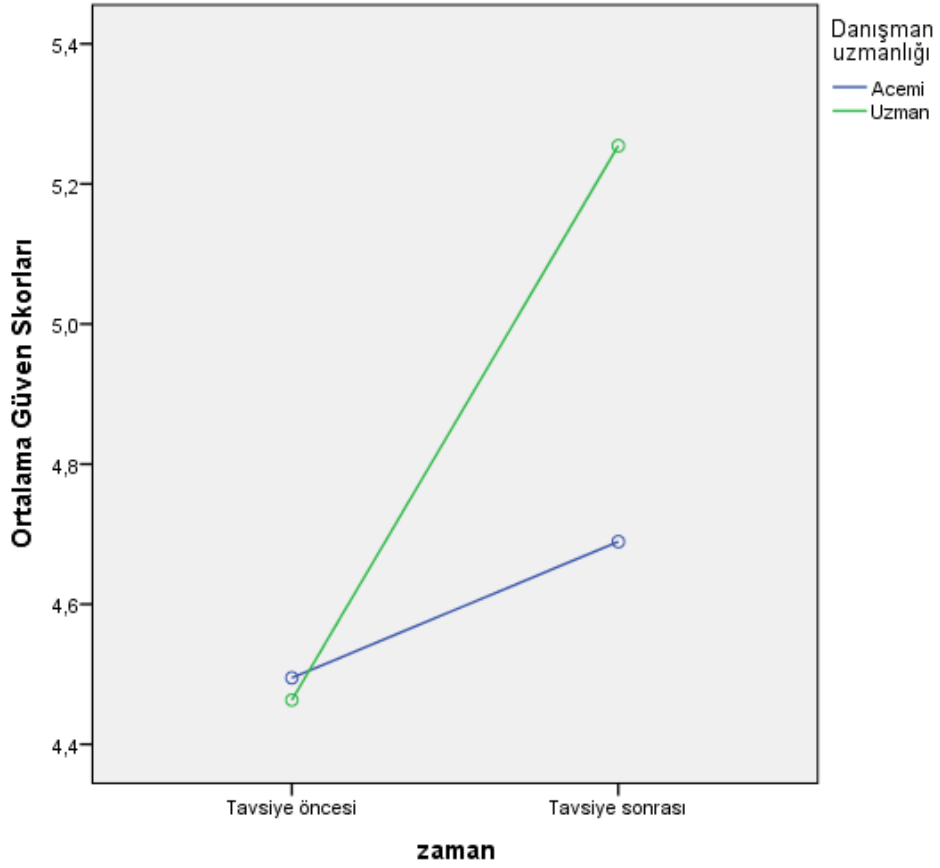
**Çizelge 3.8.** *Tavsiye sonrası güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için tek yönlü ANOVA tablosu*

Değişimin Kaynağı	KT	sd	KO	F	p
Gruplar arası	24.350	2	12.175	11.587	0.000
Gruplar içi	197.538	188	1.051		
Toplam	221.887	190			

Şekil 3.2, Çizelge 3.4, Çizelge 3.5, Çizelge 3.6, Çizelge 3.7 ve Çizelge 3.8'in birlikte değerlendirilmesi ve yapılan basit etki analizinin bulguları ışığında, tavsiye düzeyi ile zamanın, güven düzeyine anlamlı bulunan ortak etkisinin daha çok medyan tavsiye sunulan gruptaki katılımcıların zamana göre güven düzeylerindeki anlamlı artışından kaynaklandığı söylenebilir.

Çizelge 3.4 incelendiğinde, acemi tavsiyesi sunulan katılımcıların tavsiye öncesi kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 4.49 iken bu katılımcıların tavsiye sonrası kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 4.69'dur. Uzman tavsiyesi sunulan katılımcıların tavsiye öncesi kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 4.46 iken bu katılımcıların tavsiye sonrası kararlarına ilişkin güven skorlarının ortalaması 5.25'tir. Sunulan tavsiyenin türü (acemi veya uzman) ne olursa olsun katılımcıların tavsiye sonrası kararlarına ilişkin güven skoru ortalamalarında artış olduğu görülmektedir. Söz konusu artış, uzman tavsiyesi sunulan grupta daha belirgin bir şekilde görülmektedir.

Çizelge 3.5 incelendiğinde, uzman ve acemi tavsiyesi sunulan karar vericilerin ortalama güven skorları arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir [ $F_{(1, 185)} = 4.781, p = .030$ ]. Başka bir deyişle danışman uzmanlığının güven düzeyi üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Diğer taraftan danışman uzmanlığı ile zaman arasında anlamlı bir etkileşim olduğu [ $F_{(1, 185)} = 14.836, p = .000$ ] görülmektedir. Dolayısıyla acemi ve uzman tavsiyesi sunulan grupların ilk güven skor ortalamaları ile son güven skor ortalamaları arasındaki gözlemlenen söz konusu farkların anlamlı olup olmadığını incelemek için basit etki analizi yapılmalıdır. Etkileşim etkisinin daha detaylı bir biçimde incelendiği Şekil 3.3'te de ölçüm zamanına göre danışman uzmanlığı gruplarının güven skor ortalamalarının arttığı açık bir biçimde görülmektedir. Basit etki analizi, bu artışların anlamlılığını incelemek için izleyen kısımda yapılmıştır.



**Şekil 3.3.** Zamana göre danışman gruplarının ortalama güven skorları

Basit etki analizi için her bir danışman uzmanlığı grubunun güven skorlarının ölçüm zamanına göre ve kendi grubu içinde karşılaştırılması gerekmektedir. Acemi ve uzman tavsiye sunulan grupların ilk ve son güven skor ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığının tespiti için her grup için ayrı bağımlı örneklemeler için t testi yapılmıştır. Test her bir danışman uzmanlığı grubu (2 grup) ve her bir ölçüm zamanı (2 ölçüm) arasında ayrı ayrı yapılacağı için analiz öncesi bu çalışmada kabul edilen 0.05 anlamlılık düzeyi için Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Bu analiz için yeni anlamlılık düzeyi  $0.05/4=0.0125$  olarak düzenlenmiştir.

Çizelge 3.9’da görüldüğü üzere 0.0125 anlamlılık düzeyinde yapılan analiz sonucunda, acemi tavsiye sunulan grupta tavsiye sonrası ortalama güven skoru ile tavsiye öncesi ortalama güven skoru arasında gözlemlenen fark anlamlı değildir [ $t_{(95)} = -1.749$ ,  $p = 0.084$ ]. Uzman tavsiyesi sunulan grupta tavsiye sonrası ortalama güven skoru ile tavsiye öncesi ortalama güven skoru arasında gözlemlenen fark ise anlamlıdır [ $t_{(94)} = -6.756$ ,  $p = 0.000$ ].

**Çizelge 3.9.** Danışman uzmanlığı grupları için ortalama güven skorlarına ilişkin bağımlı gruplar t testi

Grup	$\bar{x}$	s	Sd	t	p
Acemi Tavsiyesi İlk güven-Son güven	-0.194	1.089	95	-1.749	0.084
Uzman Tavsiyesi İlk güven-Son güven	-0.791	1.142	94	-6.756	0.000

Şekil 3.3 ve Çizelge 3.4 incelendiğinde, farklı danışman uzmanlığı gruplarının tavsiye öncesi ortalama güven skorlarının birbirine yakın olduğu, tavsiye sonrası ise uzman tavsiyesi sunulan grubun ortalama güven skorunun, acemi tavsiyesi sunulan grubun ortalama güven skorundan belirgin bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların anlamlı olup olmadığının tespiti için farklı ölçüm zamanlarında (tavsiye öncesi ve sonrası) yapılan ölçümlere ilişkin gruplar arası karşılaştırılma yapılması gerekmektedir. Bunun için her bir ölçüm (2 ölçüm) için ayrı ayrı bağımsız gruplar için t testi yapılmıştır. Bu analizlerin birinde bağımlı değişken, tavsiye öncesi güven düzeyi, diğesinde ise tavsiye sonrası güven düzeyidir. Her iki analizde de bağımsız değişken danışman uzmanlığıdır. Analiz öncesi bu çalışmada kabul edilen 0.05 anlamlılık düzeyi için Bonferroni düzeltmesi yapılmıştır. Bu analiz için yeni anlamlılık düzeyi  $0.05/2=0.025$  olarak düzenlenmiştir.

Çizelge 3.10’da görüldüğü üzere 0.025 anlamlılık düzeyinde yapılan analiz sonucunda, danışman uzmanlığı gruplarının tavsiye öncesi ortalama güven skorları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.221$ ,  $p = 0.825$ ]. Çizelge 3.11 incelendiğinde, danışman uzmanlığı gruplarının tavsiye sonrası ortalama güven skorları arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir [ $t_{(189)} = -3.735$ ,  $p = 0.000$ ]. Buna göre uzman tavsiyesi sunulan grubun tavsiye sonrası güven düzeyi, acemi tavsiyesi sunulan grubun tavsiye sonrası güven düzeyinden anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.10.** *Tavsiye öncesi güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Grup	$\bar{x}$	s	Sd	t	p
Acemi Tavsiyesi	4.49	0.991	189	0.221	0.825
Uzman Tavsiyesi	4.46	0.985			

**Çizelge 3.11.** *Tavsiye sonrası güven düzeyine ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Grup	$\bar{x}$	s	Sd	t	p
Acemi Tavsiyesi	4.69	1.048	189	-3.735	0.000
Uzman Tavsiyesi	5.25	1.044			

Şekil 3.3, Çizelge 3.4, Çizelge 3.5, Çizelge 3.9, Çizelge 3.10 ve Çizelge 3.11’in birlikte değerlendirilmesi ve yapılan basit etki analizinin bulguları ışığında, danışman uzmanlığı ile zamanın, güven düzeyine anlamlı bulunan ortak etkisinin daha çok uzman tavsiyesi sunulan gruptaki katılımcıların zamana göre güven düzeylerindeki anlamlı artışından kaynaklandığı söylenebilir.

### Tavsiyenin Algılanan Kalitesi

Gruplara göre katılımcıların tavsiye değerlendirme skorları ile ilgili betimsel istatistikler Çizelge 3.12’de verilmiştir. Buna göre üst uç tavsiye sunulan katılımcıların tavsiye değerlendirme skorlarının ortalaması 3.74, alt uç tavsiye sunulan katılımcıların tavsiye değerlendirme skorlarının ortalaması 3.75 ve medyan tavsiye sunulan katılımcıların tavsiye değerlendirme skorlarının ortalaması 4.51’dir. Acemi tavsiyesi sunulan katılımcıların tavsiye değerlendirme skorlarının ortalaması 3.86 iken uzman tavsiyesi sunulan katılımcıların tavsiye değerlendirme skorlarının ortalaması 4.12’dir. Tavsiye değerlendirme skorlarının genel ortalaması ise 3.99’dur.

**Çizelge 3.12.** *Tavsiye değerlendirme skor ortalamalarının gruplara göre dağılımı*

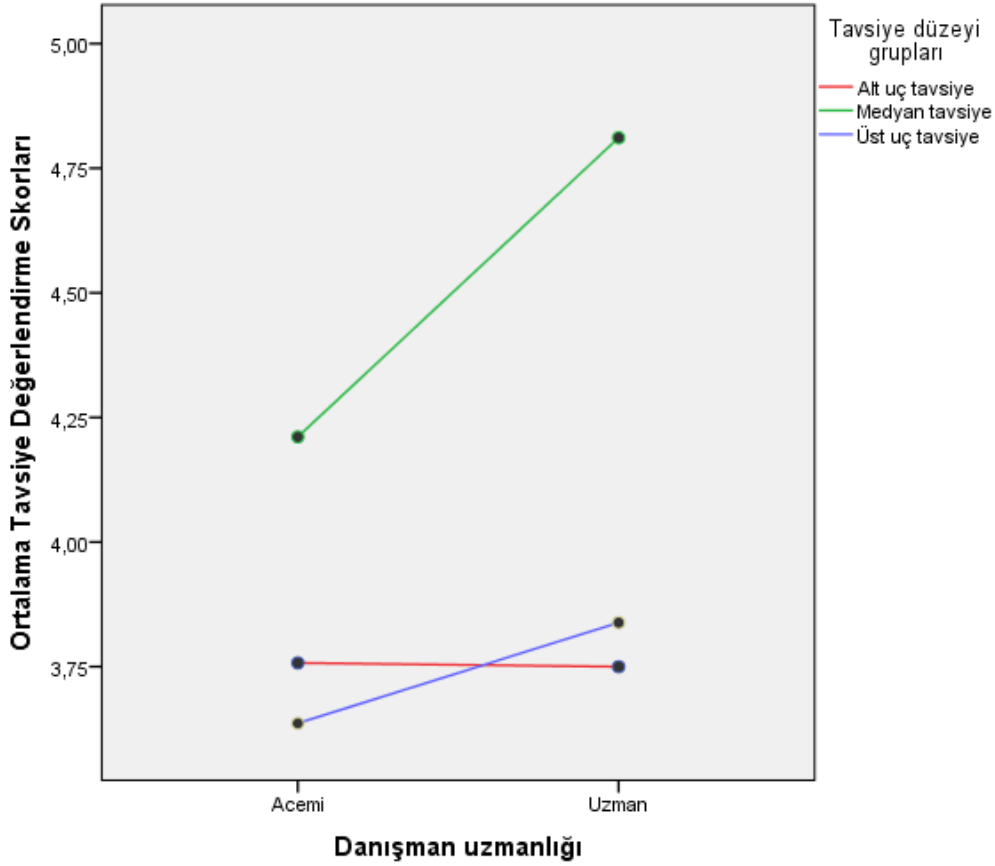
<b>Tavsiyenin düzeyi</b>	<b>Danışman uzmanlığı</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>s</b>	<b>n</b>
Alt uç tavsiye	Acemi	3.76	1.00	33
	Uzman	3.75	0.71	32
	Toplam	3.75	0.87	65
Medyan tavsiye	Acemi	4.21	0.77	30
	Uzman	4.81	0.92	30
	Toplam	4.51	0.89	60
Üst uç tavsiye	Acemi	3.64	0.81	33
	Uzman	3.84	1.12	33
	Toplam	3.74	0.97	66
Toplam	Acemi	3.86	0.90	96
	Uzman	4.12	1.04	95
	Toplam	3.99	0.98	191

Danışman uzmanlığı ile tavsiye düzeylerinin, tavsiyenin algılanan kalitesine etkisini araştırmak amacıyla bağımsız gruplar için iki yönlü (2x3) varyans analizi tekniği uygulanmıştır. Çizelge 3.13'ten de görüleceği üzere, farklı tavsiye düzeyleri sunulan karar vericilerin tavsiye değerlendirme skor ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir [ $F_{(2, 185)} = 14.853$ ,  $p = 0.000$ ]. Başka bir deyişle tavsiye düzeyinin, tavsiyenin algılanan kalitesine anlamlı bir etkisi vardır. Yapılan çoklu karşılaştırma sonucunda, medyan tavsiye sunulan grubun tavsiye değerlendirme skor ortalamasının, hem alt uç tavsiye hem de üst uç tavsiye sunulan grupların tavsiye değerlendirme skoru ortalamasından anlamlı bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Alt uç tavsiye ile üst uç tavsiye sunulan grupların tavsiye değerlendirme skor ortalamaları arasında ise anlamlı bir fark yoktur.

**Çizelge 3.13.** *Tavsiyenin algılanan kalitesine ilişkin bağımsız gruplar için iki yönlü (3X2) ANOVA tablosu*

Değişimin Kaynağı	KT	sd	KO	F	p
Tavsiye düzeyi	24.128	2	12.064	14.853	0.000
Danışman uzmanlığı	3.342	1	3.342	4.115	0.044
Tavsiye düzeyi * Danışman uzmanlığı	2.952	2	1.476	1.817	0.165
Hata	150.261	185	0.812		

Uzman tavsiyesi sunulan karar vericilerin tavsiye değerlendirme skor ortalamalarının, acemi tavsiyesi sunulan karar vericilerin tavsiye değerlendirme skor ortalamalarından anlamlı şekilde yüksek olduğu ortaya çıkmıştır [ $F_{(1, 185)} = 4.115$ ,  $p = .044$ ]. Başka bir deyişle danışman uzmanlığının da tavsiyenin algılanan kalitesine anlamlı etkisi vardır. Diğer taraftan tavsiyenin algılanan kalitesi üzerinde tavsiye düzeyi ile danışman uzmanlığının etkileşim etkisi yoktur [ $F_{(2, 185)} = 1.817$ ,  $p = 0.165$ ].



Şekil 3.4. Tavsiye düzeyi ve danışman uzmanlığına göre ortalama tavsiye değerlendirme skorları

### 3.2.2.2. *Bireysel farklılıkların tavsiye kullanımına, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisi*

#### Temel Kişilik Özellikleri

Temel kişilik özellikleri ve karar vermede özsaygı ile karar verme stillerinin tavsiye kullanıma, güven düzeyine ve tavsiyenin algılanan kalitesine etkisini incelemek amacıyla katılımcılar, ilgili boyuta ilişkin skorların medyanından iki gruba ayrılarak (median split) analiz yapılmıştır. Başka bir deyişle söz konusu boyutlar düşük ve yüksek düzey olarak dikotomize edilmiştir. Daha sonra bağımsız gruplar için t testi ile karşılaştırmalar yapılmıştır.

Çizelge 3.14 incelendiğinde, dışadönüklük düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımını açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 1.058$ ,  $p = 0.291$ ]. Başka bir deyişle dışadönüklük temel kişilik özelliğinin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.14.** *Dışadönüklük özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Dışadönüklük	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.30	0.19	189	1.058	0.291
Yüksek	0.27	0.20			

Çizelge 3.15 incelendiğinde, dışadönüklük düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.185$ ,  $p = 0.853$ ]. Başka bir deyişle dışadönüklük temel kişilik özelliğinin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.15.** *Dışadönüklük özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Dışadönüklük	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.49	0.85	189	0.185	0.853
Yüksek	4.46	1.12			

Çizelge 3.16 incelendiğinde, dışadönüklük düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 1.006$ ,  $p = 0.316$ ]. Başka bir deyişle dışadönüklük temel kişilik özelliğinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.16.** *Dışadönüklük özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Dışadönüklük	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	5.04	1.00	189	1.006	0.316
Yüksek	4.89	1.17			

Çizelge 3.17 incelendiğinde, dışadönüklük düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.729$ ,  $p = 0.467$ ]. Başka bir deyişle dışadönüklük temel kişilik özelliğinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.17.** *Dışadönüklük özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Dışadönüklük	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.03	0.93	189	0.729	0.467
Yüksek	3.93	1.02			

Çizelge 3.18 incelendiğinde, nevroitiklik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = 2.283$ ,  $p = 0.024$ ]. Başka bir deyişle nevroitiklik temel kişilik özelliğinin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre nevroitiklik düzeyi düşük olanlar yüksek olanlardan daha fazla tavsiye kullanmaktadırlar.

**Çizelge 3.18.** *Nevrotiklik özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

<b>Nevrotiklik</b>	$\bar{x}$	<b>s</b>	<b>sd</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Düşük	0.31	0.21	189	2.283	0.024
Yüksek	0.25	0.18			

Çizelge 3.19 incelendiğinde, nevroitiklik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 1.008$ ,  $p = 0.315$ ]. Başka bir deyişle nevroitiklik temel kişilik özelliğinin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.19.** *Nevrotiklik özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

<b>Nevrotiklik</b>	$\bar{x}$	<b>s</b>	<b>sd</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Düşük	4.55	0.95	189	1.008	0.315
Yüksek	4.41	1.03			

Çizelge 3.20 incelendiğinde, nevroitiklik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 1.280$ ,  $p = 0.202$ ]. Başka bir deyişle nevroitiklik temel kişilik özelliğinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.20.** *Nevrotiklik özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

<b>Nevrotiklik</b>	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	5.07	1.04	189	1.280	0.202
Yüksek	4.87	1.12			

Çizelge 3.21 incelendiğinde, nevroitiklik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.374$ ,  $p = 0.709$ ]. Başka bir deyişle nevroitiklik temel kişilik özelliğinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.21.** *Nevrotiklik özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

<b>Nevrotiklik</b>	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.01	1.02	189	0.374	0.709
Yüksek	3.96	0.93			

Çizelge 3.22 incelendiğinde, uyumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0,267$ ,  $p = 0.790$ ]. Başka bir deyişle uyumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.22.** Uyumluluk özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Uyumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.28	0.19	189	-0.267	0.790
Yüksek	0.29	0.20			

Çizelge 3.23 incelendiğinde, uyumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.023$ ,  $p = 0.981$ ]. Başka bir deyişle uyumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.23.** Uyumluluk özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Uyumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.48	0.96	189	0.023	0.981
Yüksek	4.48	1.03			

Çizelge 3.24 incelendiğinde uyumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.399$ ,  $p = 0.681$ ]. Başka bir deyişle uyumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.24.** *Uyumluluk özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Uyumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.94	0.99	189	-0.399	0.681
Yüksek	5.01	1.20			

Çizelge 3.25 incelendiğinde, uyumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -2.793$ ,  $p = 0.006$ ]. Başka bir deyişle uyumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre uyumluluk düzeyi yüksek olanların tavsiyeyi değerlendirme skorları, uyumluluk düzeyi düşük olanlara göre, anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.25.** *Uyumluluk özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Uyumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	3.82	0.85	189	-2.793	0.006
Yüksek	4.22	1.09			

Çizelge 3.26 incelendiğinde, sorumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.137$ ,  $p = 0.891$ ]. Başka bir deyişle sorumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.26.** Sorumluluk özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Sorumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.28	0.19	189	0.137	0.891
Yüksek	0.28	0.20			

Çizelge 3.27 incelendiğinde, sorumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.897$ ,  $p = 0.371$ ]. Başka bir deyişle sorumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.27.** Sorumluluk özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Sorumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.42	0.90	189	-0.897	0.371
Yüksek	4.55	1.09			

Çizelge 3.28 incelendiğinde, sorumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.684$ ,  $p = 0.495$ ]. Başka bir deyişle sorumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.28.** Sorumluluk özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Sorumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	5.02	1.09	189	0.684	0.495
Yüksek	4.91	1.07			

Çizelge 3.29 incelendiğinde, sorumluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -1.198$ ,  $p = 0.232$ ]. Başka bir deyişle sorumluluk temel kişilik özelliğinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.29.** Sorumluluk özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Sorumluluk	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	3.91	0.92	189	-1.198	0.232
Yüksek	4.08	1.05			

Çizelge 3.30 incelendiğinde, deneyime açıklık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımını açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = 2.107$ ,  $p = 0.036$ ]. Başka bir deyişle deneyime açıklık temel kişilik özelliğinin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre deneyime açıklık düzeyi düşük olanlar yüksek olanlardan daha fazla tavsiye kullanmaktadırlar.

**Çizelge 3.30.** Deneyime açıklık özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Deneyime açıklık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.31	0.20	189	2.107	0.036
Yüksek	0.25	0.19			

Çizelge 3.31 incelendiğinde, deneyime açıklık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -2.266$ ,  $p = 0.025$ ]. Başka bir deyişle deneyime açıklık temel kişilik özelliğinin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre deneyime açıklık düzeyi yüksek olanların tavsiye öncesi güven düzeyleri, deneyime açıklık düzeyleri düşük olanlara göre anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.31.** Deneyime açıklık özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Deneyime açıklık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.32	0.96	189	-2.266	0.025
Yüksek	4.64	0.99			

Çizelge 3.32 incelendiğinde, deneyime açıklık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -2.197, p = 0.029$ ]. Başka bir deyişle deneyime açıklık temel kişilik özelliğinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre deneyime açıklık düzeyi yüksek olanların tavsiye sonrası güven düzeyleri, deneyime açıklık düzeyleri düşük olanlara göre, anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.32.** Deneyime açıklık özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Deneyime açıklık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.81	1.07	189	-2.197	0.029
Yüksek	5.15	1.07			

Çizelge 3.33 incelendiğinde deneyime açıklık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.017, p = 0.986$ ]. Başka bir deyişle deneyime açıklık temel kişilik özelliğinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.33.** Deneyime açıklık özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Deneyime Açıklık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	3.98	0.97	189	-0.017	0.986
Yüksek	3.99	0.99			

Çizelge 3.34 incelendiğinde, olumsuz değerlik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımını açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0,277$ ,  $p = 0.782$ ]. Başka bir deyişle olumsuz değerlik temel kişilik özelliğinin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.34.** *Olumsuz değerlik özelliğine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

<b>Olumsuz değerlik</b>	$\bar{x}$	<b>s</b>	<b>sd</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Düşük	0.28	0.20	189	-0.277	0.782
Yüksek	0.29	0.20			

Çizelge 3.35 incelendiğinde, olumsuz değerlik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -4.442$ ,  $p = 0.000$ ]. Başka bir deyişle olumsuz değerlik temel kişilik özelliğinin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre olumsuz değerlik düzeyi yüksek olanların tavsiye öncesi güven düzeyleri, olumsuz değerlik düzeyleri düşük olanlara göre, anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.35.** *Olumsuz değerlik özelliğine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

<b>Olumsuz değerlik</b>	$\bar{x}$	<b>s</b>	<b>sd</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Düşük	4.23	0.96	189	-4.442	0.000
Yüksek	4.85	0.91			

Çizelge 3.36 incelendiğinde, olumsuz değerlik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -2.129$ ,  $p = 0.035$ ]. Başka bir deyişle olumsuz değerlik temel kişilik özelliğinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre olumsuz değerlik düzeyi yüksek olanların tavsiye sonrası güven düzeyleri, olumsuz değerlik düzeyleri düşük olanlara göre, anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.36.** *Olumsuz değerlik özelliğine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Olumsuz değerlik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.84	1.12	189	-2.129	0.035
Yüksek	5.17	1.00			

Çizelge 3.37 incelendiğinde, olumsuz değerlik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = 2.423$ ,  $p = 0.016$ ]. Başka bir deyişle olumsuz değerlik temel kişilik özelliğinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre olumsuz değerlik düzeyi düşük olanların tavsiyeyi değerlendirme skorları, olumsuz değerlik düzeyi yüksek olanlara göre, anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.37.** *Olumsuz değerlik özelliğine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Olumsuz değerlik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.12	1.00	189	2.423	0.016
Yüksek	3.78	0.91			

### Karar Vermede Özsaygı ve Karar Verme Stilleri

Çizelge 3.38 incelendiğinde, karar vermede özsaygı düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = 3.043$ ,  $p = 0.003$ ]. Başka bir deyişle karar vermede özsaygı düzeyinin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre karar vermede özsaygı düzeyi düşük olanlar, yüksek olanlardan daha fazla tavsiye kullanmaktadırlar.

**Çizelge 3.38.** Karar vermede özsaygı düzeyine göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Karar Vermede Özsaygı	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.32	0.20	189	3.043	0.003
Yüksek	0.24	0.18			

Çizelge 3.39 incelendiğinde, karar vermede özsaygı düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -2.114$ ,  $p = 0.036$ ]. Başka bir deyişle karar vermede özsaygı düzeyinin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre karar vermede özsaygı düzeyi yüksek olanların tavsiye öncesi güven düzeyleri, karar vermede özsaygı düzeyi düşük olanlara göre, anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.39.** Karar vermede özsaygı düzeyine göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Karar Vermede Özsaygı	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.34	1.00	189	-2.114	0.036
Yüksek	4.63	0.95			

Çizelge 3.40 incelendiğinde, karar vermede özsaygı düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = .304$ ,  $p = 0.762$ ]. Başka bir deyişle karar vermede özsaygı düzeyinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.40.** Karar vermede özsaygı düzeyine göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Karar Vermede Özsaygı	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.99	1.04	189	0.304	0.762
Yüksek	4.95	1.13			

Çizelge 3.41 incelendiğinde, karar vermede özsaygı düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 1.286$ ,  $p = 0.200$ ]. Başka bir deyişle karar vermede özsaygı düzeyinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.41.** Karar vermede özsaygı düzeyine göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Karar Vermede Özsaygı	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.07	0.85	189	1.286	0.200
Yüksek	3.89	1.09			

Çizelge 3.42 incelendiğinde dikkatlilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = 2.400, p = 0.017$ ]. Başka bir deyişle dikkatli karar verme stiline tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre dikkatlilik düzeyi düşük olanlar yüksek olanlardan daha fazla tavsiye kullanmaktadırlar.

**Çizelge 3.42.** Dikkatli karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Dikkatlilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.32	0.21	189	2.400	0.017
Yüksek	0.25	0.18			

Çizelge 3.43 incelendiğinde, dikkatlilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -1.149, p = 0.252$ ]. Başka bir deyişle dikkatli karar verme stiline tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.43.** Dikkatli karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Dikkatlilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.39	1.01	189	-1.149	0.252
Yüksek	4.56	0.96			

Çizelge 3.44 incelendiğinde, dikkatlilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 1.071$ ,  $p = 0.286$ ]. Başka bir deyişle dikkatli karar verme stiline tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.44.** *Dikkatli karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Dikkatlilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	5.06	1.16	189	1.071	0.286
Yüksek	4.89	1.00			

Çizelge 3.45 incelendiğinde, dikkatlilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.236$ ,  $p = 0.814$ ]. Başka bir deyişle dikkatli karar verme stiline tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.45.** *Dikkatli karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Dikkatlilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	3.97	0.99	189	-0.236	0.814
Yüksek	4.00	0.97			

Çizelge 3.46 incelendiğinde, kaçınanlık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -3.170$ ,  $p = 0.002$ ]. Başka bir deyişle kaçınan karar verme stiline tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre kaçınanlık düzeyi yüksek olanlar düşük olanlardan daha fazla tavsiye kullanmaktadırlar.

**Çizelge 3.46.** Kaçınan karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için *t* testi

Kaçınanlık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.24	0.20	189	-3.170	0.002
Yüksek	0.33	0.19			

Çizelge 3.47 incelendiğinde, kaçınanlık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.696$ ,  $p = 0.488$ ]. Başka bir deyişle kaçınan karar verme stiline tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.47.** Kaçınan karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için *t* testi

Kaçınanlık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.43	1.02	189	-0.696	0.488
Yüksek	4.53	0.95			

Çizelge 3.48 incelendiğinde, kaçınanlık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.965$ ,  $p = 0.336$ ]. Başka bir deyişle kaçınan karar verme stiline tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.48.** Kaçınan karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Kaçınanlık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.90	1.12	189	-0.965	0.336
Yüksek	5.05	1.04			

Çizelge 3.49 incelendiğinde, kaçınanlık düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.535$ ,  $p = 0.593$ ]. Başka bir deyişle kaçınan karar verme stiline tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.49.** Kaçınan karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Kaçınanlık	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	3.95	0.98	189	-0.535	0.593
Yüksek	4.03	0.97			

Çizelge 3.50 incelendiğinde, erteleyicilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımını açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.669$ ,  $p = 0.504$ ]. Başka bir deyişle erteleyici karar verme stiline tavsiye kullanımına anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.50.** Erteleyici karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için *t* testi

Erteleyicilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0.27	0.20	189	-0.669	0.504
Yüksek	0.29	0.19			

Çizelge 3.51 incelendiğinde, erteleyicilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -1.094$ ,  $p = 0.275$ ]. Başka bir deyişle erteleyici karar verme stiline tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.51.** Erteleyici karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için *t* testi

Erteleyicilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.40	1.07	189	-1.094	0.275
Yüksek	4.56	0.89			

Çizelge 3.52 incelendiğinde, erteleyicilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -1.287$ ,  $p = 0.200$ ]. Başka bir deyişle erteleyici karar verme stilinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.52.** Erteleyici karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Erteleyicilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.87	1.05	189	-1.287	0.200
Yüksek	5.07	1.11			

Çizelge 3.53 incelendiğinde, erteleyicilik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -1.586$ ,  $p = 0.115$ ]. Başka bir deyişle erteleyici karar verme stilinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.53.** Erteleyici karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Erteleyicilik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	3.88	0.97	189	-1.586	0.115
Yüksek	4.10	0.97			

Çizelge 3.54 incelendiğinde, panik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -3.630$ ,  $p = 0.000$ ]. Başka bir deyişle panik karar verme stiline tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre panik düzeyi yüksek olanlar düşük olanlardan daha fazla tavsiye kullanmaktadırlar.

**Çizelge 3.54.** Panik karar verme stiline göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Panik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	0,24	0.17	189	-3.630	0.000
Yüksek	0.34	0.21			

Çizelge 3.55 incelendiğinde, panik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.075$ ,  $p = 0.940$ ]. Başka bir deyişle panik karar verme stiline tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.55.** Panik karar verme stiline göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Panik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.47	0.98	189	-0.075	0.940
Yüksek	4.48	1.00			

Çizelge 3.56 incelendiğinde, panik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.074$ ,  $p = 0.941$ ]. Başka bir deyişle panik karar verme stilinin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.56.** Panik karar verme stiline göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Panik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	4.98	1.03	189	0.074	0.941
Yüksek	4.96	1.15			

Çizelge 3.57 incelendiğinde, panik düzeyinin düşük ve yüksek olduğu gruplar arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = -0.902$ ,  $p = 0.368$ ]. Başka bir deyişle panik karar verme stilinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.57.** Panik karar verme stiline göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Panik	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Düşük	3.93	1.00	189	-0.902	0.368
Yüksek	4.05	0.93			

### Cinsiyet

Çizelge 3.58 incelendiğinde, kadınlar ve erkekler arasında tavsiye kullanımı açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = 2.185$ ,  $p = 0.030$ ]. Başka bir deyişle cinsiyetin tavsiye kullanıma anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre kadınlar erkeklerden daha fazla tavsiye kullanmaktadırlar.

**Çizelge 3.58.** Cinsiyete göre AT ortalama skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Cinsiyet	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Kadın	0.32	0.19	189	2.185	0.030
Erkek	0.26	0.20			

Çizelge 3.59 incelendiğinde, kadınlar ve erkekler arasında tavsiye öncesi güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -3.958$ ,  $p = 0.000$ ]. Başka bir deyişle cinsiyetin tavsiye öncesi güven düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre erkeklerin tavsiye öncesi güven düzeyleri, kadınlara göre anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.59.** Cinsiyete göre tavsiye öncesi ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi

Cinsiyet	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Kadın	4.15	1.02	189	-3.958	0.000
Erkek	4.71	0.90			

Çizelge 3.60 incelendiğinde, kadınlar ve erkekler arasında tavsiye sonrası güven düzeyi açısından anlamlı bir fark bulunmuştur [ $t_{(189)} = -2.245$ ,  $p = 0.026$ ]. Başka bir deyişle cinsiyetin tavsiye sonrası güven düzeyine anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre erkeklerin tavsiye sonrası güven düzeyleri, kadınlara göre anlamlı bir biçimde yüksektir.

**Çizelge 3.60.** *Cinsiyete göre tavsiye sonrası ortalama güven skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Cinsiyet	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Kadın	4.75	1.25	189	-2.245	0.026
Erkek	5.12	0.92			

Çizelge 3.61 incelendiğinde, kadınlar ve erkekler arasında tavsiyenin algılanan kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır [ $t_{(189)} = 0.265$ ,  $p = 0.792$ ]. Başka bir deyişle cinsiyetin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine anlamlı bir etkisi yoktur.

**Çizelge 3.61.** *Cinsiyete göre ortalama tavsiye değerlendirme skorlarına ilişkin bağımsız gruplar için t testi*

Cinsiyet	$\bar{x}$	s	sd	t	p
Kadın	4.01	0.98	189	0.265	0.792
Erkek	3.97	0.97			

### 3.2.3. Bulgular

Araştırma verilerimizden hareketle, tavsiye düzeyine (kalitesine) bakılmaksızın bireylerin kendilerine uzman tavsiyesi olarak sunulan tavsiyelerden % 34 oranında, uzman olmayan tavsiye olarak sunulan tavsiyelerden ise % 23 oranında yararlandıkları söylenebilir. Aradaki %11'lik farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bir önceki analiz kısmında tespit edilmiştir. Dolayısıyla bireylerin uzman etiketiyle sunulan tavsiyelerden daha fazla yararlandıkları söylenebilir. Bu bulguya göre *Hipotez 1* kabul edilmiştir.

Uzman tavsiyesi sunulan bireylerin tavsiye sonrası güven düzeylerinin, tavsiye öncesi güven düzeylerinden anlamlı bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Uzman olmayan tavsiye sunulan bireylerin de tavsiye sonrası güven düzeylerinin, tavsiye öncesi güven düzeylerinden yüksek olduğu, bu farkın anlamlı olmamasına rağmen anlamlılık düzeyine çok yakın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla uzman etiketiyle sunulan tavsiyelerin, bireylerin kararlarına ilişkin güven düzeylerini arttırdığı söylenebilir. Bu bulgular ışığında *Hipotez 2* ile *Hipotez 4* kabul edilmiş, *Hipotez 3* reddedilmiştir.

Uzman tavsiyesi sunulan bireylerin tavsiye değerlendirme skorlarının, uzman olmayan tavsiye sunulanlardan anlamlı bir biçimde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu da uzman etiketiyle sunulan tavsiyelerin, bireyler tarafından daha değerli (kaliteli) olarak algılandığını göstermektedir. Bu bulgulara göre *Hipotez 5* kabul edilmiştir.

Araştırma verilerimizden hareketle, danışmanın uzmanlığına bakılmaksızın bireylerin merkezi (kaliteli) tavsiyelerden ortalama % 30 oranında, alt uç (düşük kaliteli) tavsiyelerden % 29 ve üst uç (düşük kaliteli) tavsiyelerden % 26 oranında yararlandıkları söylenebilir. Farklı kalitelere tavsiye alan bu bireylerin tavsiye kullanma oranları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bireylerin sunulan yüksek kaliteli tavsiyeden, düşük olanlara göre, daha fazla yararlanmaları beklenirken şaşırtıcı bir şekilde, bu gruplar arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Bu bulgulara göre *Hipotez 6* ile *Hipotez 7* reddedilmiştir.

Kaliteli (medyan) tavsiye sunulan bireylerin tavsiye sonrası güven düzeylerinin, tavsiye öncesi güven düzeylerinden anlamlı bir biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Düşük kaliteli (alt uç, üst uç) tavsiye sunulan bireylerin de tavsiye sonrası güven düzeylerinin, tavsiye öncesi güven düzeylerinden yüksek olduğu, bu farkın anlamlı olmamasına rağmen alt uç tavsiyede anlamlılık düzeyine yakın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla kaliteli tavsiye sunulan bireylerin, bu tavsiyelerden yararlanmaları gerektiği

oranda yararlanmalarına rağmen, kararlarına ilişkin güven düzeylerinin arttığı görülmektedir. Başka bir deyişle tavsiye kalite düzeyinin güven düzeyine etkisi vardır. Bu bulgular ışığında *Hipotez 8*, *Hipotez 11* ile *Hipotez 12* kabul edilmiş, *Hipotez 9* ile *Hipotez 10* reddedilmiştir.

Yüksek kaliteli (medyan) tavsiye sunulan bireylerin tavsiye değerlendirme skorlarının, düşük kaliteli (alt uç, üst uç) tavsiye sunulandan anlamlı bir biçimde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu da bireylerin tavsiye kalitesini değerlendirmede oldukça başarılı olduğunu göstermektedir. Bu bulgular ışığında *Hipotez 13* ile *Hipotez 14* kabul edilmiştir.

Temel kişilik özelliklerinin tavsiye kullanımına etkisi incelenmiş ve nevrozizm ile deneyime açıklık kişilik özelliklerinin tavsiye kullanımına anlamlı etkisi olduğu gözlenmiştir. Nevrozizm düzeyi düşük olan bireylerin, yüksek olanlara nazaran, daha fazla tavsiye kullandığı tespit edilmiştir. Başka bir deyişle duygusal istikrar sergileyen kişiler, duygusal istikrarsızlık sergileyenlere göre, tavsiyeden daha fazla yararlanırlar. Deneyime açık olan bireylerin, deneyime kapalı olanlardan daha az tavsiye kullandıkları tespit edilmiştir. Gelenekçi olarak da tabir edilen deneyime kapalı bireylerin tavsiyelerden daha fazla yararlandığı gözlenmiştir. Dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk ve olumsuz değerlik özelliklerinin tavsiye kullanımına etkisi tespit edilmemiştir. Dolayısıyla *Hipotez 15*, *Hipotez 16* ve *Hipotez 17* reddedilmiştir.

Temel kişilik özelliklerinin karara ilişkin güven düzeyini nasıl etkilediği incelenmiştir. Araştırma verilerimize göre, deneyime açık bireylerin, deneyime kapalı olanlara göre, hem tavsiye öncesi hem de tavsiye sonrası güven düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde olumsuz değerlik düzeyleri yüksek olanların, olumsuz değerlik düzeyleri düşük olanlara göre, hem tavsiye öncesi hem de tavsiye sonrası güven düzeyleri daha yüksektir.

Temel kişilik özelliklerinin tavsiyenin algılanan kalite düzeyine etkisi incelenmiş ve uyumluluk düzeyi yüksek olanların, düşük olanlara göre, tavsiyeleri değerlendirirken daha yüksek puanlar verdiği tespit edilmiştir. Olumsuz değerlik düzeyi düşük olanların da, yüksek olanlara göre, tavsiyeleri daha değerli olarak algıladıkları gözlenmiştir.

Karar verme stillerinin tavsiye kullanımına etkisi incelendiğinde, karar vermede dikkatlilik düzeyleri yüksek olanların, hipotez edilenin aksine, düşük olanlara göre tavsiyeden daha az yararlandıkları tespit edilmiştir. Hipotez edildiği gibi karar vermede

kaçınganlık ve panik düzeyleri yüksek olanlar, düşük olanlara nazaran, tavsiyeden daha fazla yararlanmaktadır. Benzer şekilde hipotez edildiği gibi karar vermede özsaygı düzeyi düşük olanların, yüksek olanlardan daha fazla tavsiye kullandıkları gözlenmiştir. Erteleyici karar verme stilinin tavsiye kullanımına etkisi ise bulunamamıştır. Bu bulgular ışığında *Hipotez 19*, *Hipotez 20* ve *Hipotez 21* kabul edilmiş, *Hipotez 18* reddedilmiştir.

Karar verme stillerinin, karara ilişkin güven düzeyine etkisi araştırılmış ve hiç bir karar verme stilinin tavsiye öncesi veya tavsiye sonrası güven düzeyine etkisi tespit edilmemiştir. Karar vermede özsaygı düzeyi düşük olan bireylerin ise, yüksek olanlara göre, tavsiye öncesi güven düzeylerinin düşük olduğu ancak tavsiye sonrası bu farkın kapandığı gözlenmiştir.

Karar vermede özsaygı ve karar verme stillerinin, tavsiyenin algılanan kalitesine anlamlı bir etkisi bulunamamıştır.

Cinsiyet değişkeninin, tavsiye kullanımına ve kararlara ilişkin güven düzeyine anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Buna göre kadınların, erkeklere göre, tavsiyelerden daha fazla yararlandığı gözlenmiştir. Diğer taraftan erkeklerin hem tavsiye öncesi hem de tavsiye sonrası güven düzeylerinin, kadınlara göre, yüksek olduğu gözlenmiştir.

### 3.3. Sonuç ve Öneriler

Bu tez çalışmasında, danışman uzmanlığı ile tavsiye düzeyinin yanı sıra bireysel farklılıklardan temel kişilik özellikleri ile karar vermede öz saygı ve karar verme stillerinin tavsiye kullanımını, kararlara ilişkin güven düzeyini ve tavsiyenin algılanan kalitesini nasıl etkilediğini incelemek amacıyla, katılımcılarının lisans öğrencileri olduğu yargıç danışman sistemi çalışması yapılmıştır.

Çalışma sonucunda, öğrencilerin kendilerine denk olan öğrencilerin tahminlerinden oluşan tavsiyeler arasından, uzman etiketiyle sunulanlardan daha fazla yararlandıkları görülmüştür. Bu bulgu, Harvey ve Fischer (1997), Sniezek vd. (2004), Yaniv ve Kleinberger (2000)'nin karar vericilerin, kendi uzmanlık düzeyleri ne olursa olsun, uzman kaynaklar tarafından sunulan tavsiyelerden, uzman olmayan kaynaklardan sunulanlara göre, daha fazla yararlandıkları bulgusuyla örtüşmektedir. Bunun yanı sıra (Meshi vd., 2012)'nin tavsiyeden daha fazla yararlanmada, tavsiyenin gerçekten uzman danışmanlar tarafından sunulmasının önemli olmadığı, karar vericinin kendisine sunulan tavsiyenin, uzman tavsiyesi olduğuna inanmasının yeterli olduğu görüşünü desteklemektedir. Bu bulgu, (Cooper, 2016)'nın danışmanın algılanan uzmanlığı ile tavsiye kullanma arasında pozitif bir ilişki olduğu bulgusuyla da örtüşmektedir.

Araştırma verilerimize göre, uzman etiketiyle tavsiye sunulan karar vericilerin, tavsiye sonrası güven düzeylerinde belirgin bir artış olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, Sniezek ve Van Swol (2001)'in karar verici ile uzman danışman arasındaki uzmanlık düzeyi farkının arttıkça, karar vericinin danışmana olan güvenin de artacağı görüşünü desteklemektedir. Ayrıca Cook ve Wall (1980)'nin uzmanlığın, güvenin temel bileşenlerinden biri olduğu ve Bonaccio (2006)'nın uzmanlığın tavsiyeden faydalanmayı etkilediği gibi güven düzeyini de etkilediği görüşünü destekler niteliktedir.

Çalışma sonucunda, karar vericilerin, uzman etiketiyle sunulan tavsiyeleri daha kaliteli olarak değerlendirdikleri görülmüştür. Bu bulgu, Goldsmith ve Fitch (1997) ile Jungermann ve Fischer (2005)'in uzman kaynaklar tarafından sunulan tavsiyelerin, daha yararlı ve etkili olarak algılandığı görüşüyle örtüşmektedir.

Çalışma sonucunda, medyan tavsiyelerin değerlendirme skorlarının, uç tavsiyelerden çarpıcı biçimde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, bireylerin tavsiyenin kalitesini değerlendirmede oldukça başarılı olduklarını göstermektedir. Ancak bireylerin tavsiye kullanmada aynı başarıyı sergilemedikleri, kaliteli tavsiyeler ile

kalitesiz tavsiyeleri kullanım oranlarının neredeyse birbirine eşit olmasından anlaşılmaktadır. Bu bulgular, Harvey vd. (2000) ile Jungermann (1999)'un karar vericilerin tavsiye değerlendirmede, tavsiye kullanımına göre, daha başarılı olduklarına ilişkin bulgusuyla örtüşmektedir. Harvey vd. (2000), bu durumu tavsiye kullanım süreci ile tavsiye değerlendirme sürecinin nitelik olarak birbirinden farklı olmasına bağlamaktadır. Harvey vd. (2000)'e göre, çalışma belleği üzerinde daha fazla işlem yüküne neden olduğu için fikirleri bütünleştirmek, başka bir deyişle tavsiyeden yararlanmak, fikirleri değerlendirmekten daha zordur.

Yaniv ve Kleinberger (2000), tavsiye kullanımını etkileyen faktörlerden birinin tavsiye kalitesi olduğunu ve karar vericilerin kaliteli tavsiyelerden, kalitesiz olanlara göre, daha fazla yararlandıklarını ifade etmiştir. Bu açıdan bakıldığında çalışmanın bulguları, Yaniv ve Kleinberger (2000)'nin bulgularıyla örtüşmemektedir. Ancak hangi kalite düzeyinden itibaren tavsiye kullanma oranlarının, anlamlı biçimde farklılaştığı da bilinmemektedir. Araştırma verilerimize göre, merkezi tavsiye sunulan bireylerin tavsiye kullanma oranları ile 15. ve 85. yüzdalık uç tavsiye sunulan bireylerin tavsiye kullanma oranları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tavsiye düzeylerinin tavsiye kullanım oranlarını etkilemediği araştırmamızda, merkezi tavsiye sunulan bireylerin güven düzeylerinde belirgin bir biçimde artış olduğu görülmektedir. Bu bulgu, Schultze vd. (2015)'in tavsiyenin sosyal doğrulamanın bir aracı olarak da değerlendirilmesi gerektiği önerisini desteklemektedir. Schultze vd. (2015)'e göre, bireyler kendi düşüncelerine benzer olarak algıladıkları bir tavsiye ile karşılaştıklarında, bu tavsiyeyi ağırlıklandırmaları da kararlarının doğruluğuna ilişkin güven düzeylerinde bir artışın meydana geldiğini ifade etmiştir.

Araştırmamız sonucunda, Eysenck (1947)'ye göre kişiliğin iki büyük boyutundan biri olan nevrotikliğin tavsiye kullanımına etkisi tespit edilmiştir. Buna göre duygusal istikrar sergileyen bireylerin, nevrotik bireylere göre, daha fazla tavsiyeden yararlandıkları gözlenmiştir. Bu durum, Lounsbury vd. (2003)'ün duygusal olarak istikrarlı olan kişilerin, topluluğun norm ve değerlerine daha iyi uyum sağladıklarına ilişkin görüşüyle paralellik göstermektedir.

Temel kişilik özelliklerinden deneyime açıklık özelliğinin, tavsiye kullanıma etkisi olduğu saptanmıştır. Buna göre, deneyimlere kapalı ve gelenekçi olarak tabir edilen kişilerin, deneyimlere açık olanlardan daha fazla tavsiye kullandıkları gözlenmiştir. Diğer

tarafından deneyimlere kapalı olanların kararlarına ilişkin ifade ettikleri güven düzeyinin, deneyime açık olanlardan daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu durumun, Gençöz ve Öncül (2012)'nin deneyimlere kapalı olanların, deneyimlere açık olanlara göre, benlik saygı düzeylerinin düşük olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışma sonucunda, karar vermede özsaygı düzeyi düşük olanların, yüksek olanlardan daha fazla tavsiye kullandıkları ve tavsiye öncesi güven düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, Gino vd. (2012)'nin özgüven seviyesi düşük olan karar vericilerin, daha fazla tavsiye arayışına girdiği ve tavsiyelerden daha fazla yararlandığı bulgusuyla örtüşmektedir.

Araştırma verilerimizden hareketle, karar verme stillerinden erteleyici stil dışındaki bütün karar verme stillerinin, tavsiye kullanımına etkisi olduğu söylenebilir. Şaşırtıcı bir biçimde, daha önce dikkatli karar verme stili ile ilgili kurulan hipotezin tam aksi saptanmıştır. Buna göre karar vermede dikkat düzeyi düşük olanların, tavsiyeden daha fazla yararlandıkları tespit edilmiştir.

Karar verme stillerinden kaçınanlık düzeyi yüksek olanların, düşük olanlara göre, daha fazla tavsiye kullandıkları saptanmıştır. Bunun muhtemel sebebi, kaçınan stil düzeyi yüksek olan bireylerin, karar verme sürecinde sorumluluk üstlenmek istememeleri (Brown vd., 2011) ve tavsiye kullanarak bu sorumluluğu başkalarıyla paylaşmalarıdır.

Karar verme stillerinden panik düzeyi yüksek olanların, düşük olanlara göre, tavsiyeden daha fazla yararlandıkları saptanmıştır. Bu bulgu, Gino vd. (2012)'nin endişe duygusunun, karar vericinin özgüvenini azaltmak suretiyle, daha fazla bilgi arayışına girmesine ve dolayısıyla tavsiyeden daha fazla yararlanmasına neden olduğuna ilişkin bulgusuyla örtüşmektedir. Karar verme stili olarak panik düzeyi yüksek olan bireylerin, karar verme sürecinde çatışma ve endişe yaşamaları (Brown vd., 2011; Deniz, 2004), endişe yaşayan bu kişilerin algıladıkları belirsizliği azaltmak amacıyla sosyal etkileşime girmeleri (Schachter, 1959; Taylor, 2006) ve dolayısıyla fikir almak için başkalarına danışmaları muhtemeldir.

Çalışmamızdan elde edilen bir diğer bulgu, kadınların erkeklerden daha fazla tavsiye kullandığıdır. Bu durumun, kadınların yardım aramaya karşı, erkeklerden daha olumlu bir tutum sergilemelerinden ve yardım almaya daha fazla istekli olmalarından (Özbay vd., 2011) kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tez çalışmasının en önemli bulgularından biri, tavsiye kullanımının sadece tavsiye ağırlıklandırma ölçüleriyle belirlenemeyeceğidir. Araştırma verilerimiz, tavsiye kullanımının düşünülenin aksine karmaşık bir olay olduğu ve bunun sadece ağırlıklandırma ölçüleri ile tespit edilmesinin doğru olmadığını göstermektedir. Bireylerin aldıkları tavsiyelerle birlikte, kararlarının doğruluğuna ilişkin güven düzeylerinin de değiştiği, çalışmamızın önemli bulgularından biridir. Dolayısıyla tavsiye kullanımının, sadece tavsiye ağırlıklandırma ölçüleriyle değerlendirilmemesi gerekmektedir. Karar vermede tavsiye kullanımı ile ilgili araştırma yapmak isteyen araştırmacılar, bu önemli hususa dikkat etmeli ve çalışmalarında tavsiye ağırlıklandırma ölçümlerinin yanı sıra, güven düzeyine ilişkin ölçümlere de yer vermelidirler.

Geçmişte tavsiye ile ilgili yapılan çalışmalarda, bireylerin kaliteli tavsiyeler dâhil olmak üzere, tavsiyeleri ihmal etme eğiliminde oldukları ve tavsiyelerden yeterince faydalanmadıkları bulgulanmıştır. Ancak bu çalışmalar detaylı bir biçimde incelendiğinde, çalışmaların çoğunda tavsiye kullanımının, tavsiye ağırlıklandırma ile eşdeğer olarak değerlendirildiği görülmektedir. Tavsiyeden yararlanmanın, sadece tavsiye ağırlıklandırma ölçüleri ile değerlendirilmemesi gerektiği bulgusu ışığında, geçmiş çalışmalarda sıklıkla ifade edilen, bireylerin tavsiyelerden yeterince faydalanmadığı bulgusunun, gerçeği ne kadar yansıttığının yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırmacıların tavsiye kullanımı ile ilgili yapacakları araştırmalarda, bu hususa dikkat etmeleri gerekmektedir.

Tavsiye kullanımı ile ilgili yapılan detaylı literatür taraması sonucunda, çalışmalarında tavsiye ağırlıklandırma ölçüleri kullanan araştırmacıların, çoğunlukla WOA ölçüsünü tercih ettikleri, A.T ölçüsünün ise daha az tercih edildiği görülmektedir. WOA' nın, AT' den tek farkı, formüldeki pay ve paydaların mutlak değerinin alınmasıdır. Dolayısıyla AT formülü ile hesaplandığında negatif olan değerler, WOA ile hesaplandığında pozitif olarak elde edilir. Ancak gerçekte tavsiyeden uzaklaşma olan bu durum, WOA formülü ile hesaplandığında tavsiye yaklaşma durumuymuş gibi yorumlanır. WOA ölçüsünün, karar vericinin son kararının, ilk karar ile tavsiye arasında olmamakla beraber, ilk kararından da daha düşük olduğu ve tavsiyeden uzaklaşma olarak tabir edilen bu durum ile tavsiyeden belirli ölçüde yararlanma durumunu birbirinden ayırt edememesi, sistematik hatalara neden olmaktadır. Bu hatalardan kaçınmak için

araştırmacılara, tavsiye ağırlıklandırma ölçüsü olarak WOA yerine AT indeksinin kullanılması önerilmektedir.

Çalışmamızda, bireylerin merkezi tavsiyeler ile uç tavsiyeleri ağırlıklandırma oranları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Çalışmamızda, düşük kalitenin bir göstergesi olarak kullanılan ve pilot çalışmaya katılan bireylerin yapmış oldukları tahminlerin 15. yüzdilik ile 85. yüzdilik dilimlerine tekabül eden tahminler, uç tavsiye olarak kullanılmıştır. Katılımcıların bu yüzdilik dilimlere kadar da uç tavsiyeleri, merkezi tavsiyeler ile hemen hemen aynı oranda ağırlıklandıkları görülmektedir. Tavsiye üretiminde bu ekstrem düzeylerin arttırılması durumunda, bireylerin tavsiyeyi ağırlıklandırma oranlarının nasıl değişeceği, merkezi tavsiye ile yeni belirlenen bu uç tavsiyelerin, bireyler tarafından ağırlıklandırılma oranları arasında anlamlı bir farklılığın gözlenip gözlenmeyeceği merak konusudur. Tarafımızca bu hususun da araştırılmaya değer olduğu düşünülmektedir.

Bu tez çalışması, örgütsel davranış ile yönetim ve organizasyon bilimleri –özellikle de insan kaynakları yönetimi- için önemli bulgular sunmaktadır. Bireysel farklılıkların tavsiyeden yararlanmayı nasıl etkilediğini incelediğimiz araştırmada, temel kişilik özelliklerinin, karar vermede özsaygı ile karar verme stillerinin ve cinsiyetin, tavsiyeden yararlanma düzeyini etkilediği saptanmıştır. Çalışma bulgularımızın gerek işe alımlarda gerekse de çalışanların görev dağılımların belirlenmesinde özellikle de işletmelerin insan kaynakları yöneticilerine ışık tutacağı tarafımızca değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Ajzen, I. (1996). The social psychology of decision making. In *Social psychology: Handbook of basic principles*. (pp. 297-325). New York, NY, US: Guilford Press.
- Akyunus, M. ve Gencoz, T. (2016). Psychometric properties of the inventory of interpersonal problems-circumplex scales short form: a reliability and validity study. *Düşünen Adam: Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, 29 (1), 36-48. doi: 10.5350/dajpn2016290104
- Arkes, H. R. ve Blumer, C. (1985). The psychology of sunk cost. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35 (1), 124-140. doi:10.1016/0749-5978(85)90049-4
- Armstrong, J. S. (2001). Evaluating forecasting methods. In J. S. Armstrong (Ed.), *Principles of Forecasting: : A Handbook For Researchers and Practitioners* (pp. 443-472): Kluwer Academic Publishers
- Atsan, N. (2017). Karar vermede çatışma kuramı ve özsaygı ilişkisine yönelik kültürel bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (1), 63-73.
- Bacanlı, F. ve Sürücü, M. (2006). İlköğretim 8. sınıf öğrencilerinin sınav kaygıları ve karar verme stilleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 12 (1), 7-35.
- Barrick, M. R. ve Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel psychology*, 44 (1), 1-26. doi:10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x
- Barrick, M. R., Stewart, G. L. ve Piotrowski, M. (2002). Personality and job performance: Test of the mediating effects of motivation among sales representatives. *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), 43-51. doi:10.1037/0021-9010.87.1.43
- Birnbaum, M. H. ve Stegner, S. E. (1979). Source credibility in social judgment: Bias, expertise, and the judge's point of view. *Journal of personality and social psychology*, 37 (1), 48-74. doi:10.1037/0022-3514.37.1.48
- Bonaccio, S. (2006). *Determining the relative importance of antecedents to advice utilization during decision-making with and without missing information*. Doctoral thesis, West Lafayette, Indiana: Purdue University.
- Bonaccio, S. ve Dalal, R. S. (2006). Advice taking and decision-making: An integrative literature review, and implications for the organizational sciences. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101 (2), 127-151. doi:10.1016/j.obhdp.2006.07.001
- Brehmer, B. ve Hagafors, R. (1986). Use of experts in complex decision making: A paradigm for the study of staff work. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 38 (2), 181-195. doi:10.1016/0749-5978(86)90015-4
- Brown, J., Abdallah, S. S. ve Ng, R. (2011). Decision making styles East and West: Is it time to move beyond cross-cultural research? *International Journal of Sociology and Anthropology*, 3 (12), 452-459.

- Brown, J. D. (1998). *The Self*. New York: McGraw-Hill.
- Brunswik, E. (1955). Representative design and probabilistic theory in a functional psychology. *Psychological review*, 62 (3), 193-217. doi:10.1037/h0047470
- Brunswik, E. (1956). *Perception and the representative design of psychological experiments, 2nd ed.* Berkeley, CA, US: University of California Press.
- Budescu, D. V. ve Rantilla, A. K. (2000). Confidence in aggregation of expert opinions. *Acta psychologica*, 104 (3), 371-398. doi:10.1016/S0001-6918(00)00037-8
- Budescu, D. V., Rantilla, A. K., Yu, H.-T. ve Karelitz, T. M. (2003). The effects of asymmetry among advisors on the aggregation of their opinions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90 (1), 178-194. doi:10.1016/S0749-5978(02)00516-2
- Budescu, D. V. ve Yu, H.-T. (2007). Aggregation of opinions based on correlated cues and advisors. *Journal of Behavioral Decision Making*, 20 (2), 153-177. doi:10.1002/bdm.547
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik* (İ. D. E. Sarioğlu, Trans.). İstanbul: Kaknüs Yayıncılık.
- Burger, J. M., Messian, N., Patel, S., del Prado, A. ve Anderson, C. (2004). What a coincidence! The effects of incidental similarity on compliance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30 (1), 35-43. doi:10.1177/0146167203258838
- Burnett, P. C. (1991). Decision-making style and self-concept. *Australian Psychologist*, 26 (1), 55-58. doi:10.1080/00050069108258834
- Burt, R. S. (1997). The contingent value of social capital. *Administrative Science Quarterly*, 42 (2), 339-365. doi:10.2307/2393923
- Camerer, C. F. ve Hogarth, R. M. (1999). The effects of financial incentives in experiments: A review and capital-labor-production framework. *Journal of risk and uncertainty*, 19 (1-3), 7-42. <https://doi.org/10.1023/a:1007850605129>
- Chartrand, J. M., Robbins, S. B., Morrill, W. H. ve Boggs, K. (1990). Development and validation of the Career Factors Inventory. *Journal of Counseling psychology*, 37 (4), 491-501. doi:10.1037/0022-0167.37.4.491
- Cialdini, R. B. (1993). *Influence: Science and practice, 3rd ed.* New York, NY, US: HarperCollins College Publishers.
- Cialdini, R. B. ve Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annu Rev Psychol*, 55, 591-621. doi:10.1146/annurev.psych.55.090902.142015
- Clemen, R. T. (1989). Combining forecasts: A review and annotated bibliography. *International journal of forecasting*, 5 (4), 559-583. [https://doi.org/10.1016/0169-2070\(89\)90012-5](https://doi.org/10.1016/0169-2070(89)90012-5)
- Cook, J. ve Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of occupational psychology*, 53 (1), 39-52. doi:10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x
- Cooper, D. A. (2016). *Antecedents of advice taking in organizations: a goal-activation approach*. Doctoral Thesis, The University of Arizona. <http://hdl.handle.net/10150/613213>

- Cooper, R. S. (1991). *Information processing in the judge-adviser system of group decision making*. Unpublished master's thesis, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Deelstra, J. T., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R. H. ve van Doornen, L. P. (2003). Receiving instrumental support at work: When help is not welcome. *Journal of Applied Psychology*, 88 (2), 324-331. doi:10.1037/0021-9010.88.2.324
- Deniz, M. E. (2004). Investigation of the relation between decision making self-esteem, decision making style and problem solving skills of university students. *Eurasian Journal of Educational Research* (15).
- Deniz, M. E. (2011). Karar verme stilleri ve beş faktör kişilik özelliklerinin bağlanma stilleri açısından incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 11 (1), 97-113.
- Dietrich, C. (2010). Decision making: factors that influence decision making, heuristics used, and decision outcomes. *Inquiries Journal/Student Pulse*, 2(2). <http://www.inquiriesjournal.com/a?id=180>
- Dönmez, A. (1992). Bilişsel sosyal şemalar. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*, 14, 131-146.
- Druckman, J. N. (2001). Using credible advice to overcome framing effects. *Journal of Law, Economics, & Organization*, 17 (1), 62-82.
- Einhorn, H. J., Hogarth, R. M. ve Klempner, E. (1977). Quality of group judgment. *Psychological Bulletin*, 84 (1), 158-172. doi:10.1037/0033-2909.84.1.158
- Eldeleklioglu, J. (1999). Karar stratejileri ile ana baba tutumları arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (11), 7-13.
- Ericsson, K. A. ve Smith, J. (1991). *Toward a general theory of expertise: Prospects and limits*. New York, NY, US: Cambridge University Press.
- Eysenck, H. J. (1947). *Dimensions of personality*. England: Routledge Kegan Paul.
- Feng, B. ve MacGeorge, E. L. (2006). Predicting receptiveness to advice: Characteristics of the problem, the advice-giver, and the recipient. *Southern Communication Journal*, 71 (1), 67-85. doi:10.1080/10417940500503548
- Fischer, I. ve Harvey, N. (1999). Combining forecasts: What information do judges need to outperform the simple average? *International journal of forecasting*, 15 (3), 227-246. [https://doi.org/10.1016/S0169-2070\(98\)00073-9](https://doi.org/10.1016/S0169-2070(98)00073-9)
- Fischhoff, B., Slovic, P. ve Lichtenstein, S. (1977). Knowing with certainty: The appropriateness of extreme confidence. *Journal of Experimental Psychology: Human perception and performance*, 3 (4), 552-564. doi:10.1037/0096-1523.3.4.552
- Fiske, S. T. ve Taylor, S. E. (1984). *Social cognition*. Reading: MA: Addison-Wesley.
- French, J. R. P. ve Raven, B. (1959). The bases of social power. In *Studies in social power*. (pp. 150-167). Oxford, England: Univer. Michigan.

- Gardner, P. H. ve Berry, D. C. (1995). The effect of different forms of advice on the control of a simulated complex system. *Applied cognitive psychology*, 9 (7), 55-79. doi:10.1002/acp.2350090706
- Gay, L. R. (1987). *Educational research: Competencies for analysis and application* (3rd ed.): Columbus: Merrill Publishing Company.
- Gençöz, T. ve Öncül, Ö. (2012). Examination of personality characteristics in a Turkish sample: Development of basic personality traits Inventory. *The Journal of general psychology*, 139 (3), 194-216. doi:10.1080/00221309.2012.686932
- Gibbons, A., Sniezek, J. ve Dalal, R. (2003). *Antecedents and consequences of unsolicited versus explicitly solicited advice*. In: D. Budescu (Chair), Symposium in Honor of Janet Sniezek. Symposium presented at the Annual Meeting of The Society for Judgment and Decision Making, Vancouver, BC.
- Gino, F. (2008). Do we listen to advice just because we paid for it? The impact of advice cost on its use. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 107 (2), 234-245. doi:10.1016/j.obhdp.2008.03.001
- Gino, F., Brooks, A. W. ve Schweitzer, M. E. (2012). Anxiety, advice, and the ability to discern: Feeling anxious motivates individuals to seek and use advice. *Journal of personality and social psychology*, 102 (3), 497-512. doi:10.1037/a0026413
- Gino, F. ve Moore, D. A. (2007). Effects of task difficulty on use of advice. *Journal of Behavioral Decision Making*, 20 (1), 21-35. doi:10.1002/bdm.539
- Gino, F. ve Schweitzer, M. E. (2008). Blinded by anger or feeling the love: How emotions influence advice taking. *Journal of Applied Psychology*, 93 (5), 1165-1173. doi:10.1037/0021-9010.93.5.1165
- Gino, F., Shang, J. ve Croson, R. (2009). The impact of information from similar or different advisors on judgment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108 (2), 287-302. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2008.08.002>
- Godek, J. ve Murray, K. B. (2008). Willingness to pay for advice: The role of rational and experiential processing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 106 (1), 77-87. doi:10.1016/j.obhdp.2007.10.002
- Goldsmith, D. J. ve Fitch, K. (1997). The normative context of advice as social support. *Human communication research*, 23 (4), 454-476. doi:10.1111/j.1468-2958.1997.tb00406.x
- Harries, C., Yaniv, I. ve Harvey, N. (2004). Combining advice: The weight of a dissenting opinion in the consensus. *Journal of Behavioral Decision Making*, 17 (5), 333-348. doi:10.1002/bdm.474
- Harvey, N. ve Fischer, I. (1997). Taking advice: Accepting help, improving judgment, and sharing responsibility. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 70 (2), 117-133. doi:10.1006/obhd.1997.2697
- Harvey, N., Harria, C. ve Fischer, I. (2000). Using advice and assessing its quality. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 81 (2), 252-273. doi:10.1006/obhd.1999.2874

- Heath, C. ve Gonzalez, R. (1995). Interaction with others increases decision confidence but not decision quality: Evidence against information collection views of interactive decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 61 (3), 305-326. doi:10.1006/obhd.1995.1024
- Hedlund, J., Ilgen, D. R. ve Hollenbeck, J. R. (1998). Decision accuracy in computer-mediated versus face-to-face decision-making teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 76 (1), 30-47. <https://doi.org/10.1006/obhd.1998.2796>
- Heinström, J. (2003). Five personality dimensions and their influence on information behaviour. *Information research*, 9 (1).
- Highhouse, S. ve Hause, E. L. (1995). Missing information in selection: An application of the Einhorn-Hogarth ambiguity model. *Journal of Applied Psychology*, 80 (1), 86-93. doi:10.1037/0021-9010.80.1.86
- Hollenbeck, J. R., Ilgen, D. R., Segoe, D. J., Hedlund, J., Major, D. A. ve Phillips, J. (1995). Multilevel theory of team decision making: Decision performance in teams incorporating distributed expertise. *Journal of Applied Psychology*, 80 (2), 292-316. doi:10.1037/0021-9010.80.2.292
- Howard, P. J. ve Howard, J. M. (1995). *The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED384754.pdf>
- İspiridoğan, T. (2013). *Birey ve grup kararlarının bilişsel yanılma eğilimleri açısından karşılaştırmalı analizi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Janis, I. L. ve Mann, L. (1977). *Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. New York, NY, US: Free Press.
- Johnson, T. R., Budescu, D. V. ve Wallsten, T. S. (2001). Averaging probability judgments: Monte Carlo analyses of asymptotic diagnostic value. *Journal of Behavioral Decision Making*, 14 (2), 123-140. doi:10.1002/bdm.369
- Juliussen, E. Á., Karlsson, N. ve Gärling, T. (2005). Weighing the past and the future in decision making. *European Journal of Cognitive Psychology*, 17 (4), 561-575. doi:10.1080/09541440440000159
- Jungermann, H. (1999, 1999). *Advice giving and taking*. Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences. 1999. HICSS-32.
- Jungermann, H. ve Fischer, K. (2005). Using expertise and experience for giving and taking advice. In *The routines of decision making*. (pp. 157-173). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Katz, D. ve Kahn, R. L. (1966). *The psychology of organizations*. New York: HR Folks International.
- Kausel, E. E., Culbertson, S. S., Leiva, P. I., Slaughter, J. E. ve Jackson, A. T. (2015). Too arrogant for their own good? Why and when narcissists dismiss advice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 131, 33-50. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2015.07.006>

- Kaya, N., Bolol, N., Turan, N., Kaya, H. ve İşçi, Ç. (2011). Kulak burun boğaz kliniklerinde çalışan hemşirelerin karar verme stratejileri ve mesleki doyumları. *Fırat Tıp Dergisi*, 16 (1), 25-31.
- Kerr, N. L. ve Tindale, R. S. (2004). Group performance and decision making. *Annu Rev Psychol*, 55, 623-655. doi:10.1146/annurev.psych.55.090902.142009
- Kıdır, B. (2010). *Üniversite son sınıf öğrencilerinde işsizlik kaygısı: psikolojik etmenler açısından bir inceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Klayman, J., Soll, J. B., González-Vallejo, C. ve Barlas, S. (1999). Overconfidence: It depends on how, what, and whom you ask. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 79 (3), 216-247. doi:10.1006/obhd.1999.2847
- Koestner, R. ve Losier, G. F. (1996). Distinguishing reactive versus reflective autonomy. *Journal of personality*, 64 (2), 465-494. doi:10.1111/j.1467-6494.1996.tb00518.x
- Korte, R. F. (2003). Biases in decision making and implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 5 (4), 440-457. doi:10.1177/1523422303257287
- Kruger, J. (1999). Lake Wobegon be gone! The "below-average effect" and the egocentric nature of comparative ability judgments. *Journal of personality and social psychology*, 77 (2), 221-232. doi:10.1037/0022-3514.77.2.221
- Levine, T. R., Bresnahan, M. J., Park, H. S., Lapinsky, M. K., Wittenbaum, G. M., Shearman, S. M., . . . Ohashi, R. (2003). Self-construal scales lack validity. *Human communication research*, 29 (2), 210-252. doi:10.1111/j.1468-2958.2003.tb00837.x
- Lichtenstein, S., Fischhoff, B. ve Phillips, L. D. (1982). Calibration of probabilities: The state of the art to 1980. In A. Tversky, D. Kahneman, & P. Slovic (Eds.), *Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases* (pp. 306-334). Cambridge: Cambridge University Press.
- Lim, J. S. ve O'Connor, M. (1995). Judgemental adjustment of initial forecasts: Its effectiveness and biases. *Journal of Behavioral Decision Making*, 8 (3), 149-168. doi:10.1002/bdm.3960080302
- Lounsbury, J. W., Loveland, J. M. ve Gibson, L. W. (2003). An investigation of psychological sense of community in relation to big five personality traits. *Journal of Community Psychology*, 31 (5), 531-541. doi:10.1002/jcop.10065
- Lynn, M. ve Simons, T. (2000). Predictors of male and female servers' average tip earnings. *Journal of Applied Social Psychology*, 30 (2), 241-252. doi:10.1111/j.1559-1816.2000.tb02314.x
- Mann, L., Burnett, P., Radford, M. ve Ford, S. (1997). The Melbourne Decision Making Questionnaire: An instrument for measuring patterns for coping with decisional conflict. *Journal of Behavioral Decision Making*, 10 (1), 1-19. doi:10.1002/(sici)1099-0771(199703)10:1<1::aid-bdm242>3.0.co;2-x
- Mann, L., Harmoni, R. ve Power, C. (1989). Adolescent decision-making: The development of competence. *Journal of adolescence*, 12 (3), 265-278. doi:10.1016/0140-1971(89)90077-8

- McCall, M. (1997). The effects of physical attractiveness on gaining access to alcohol: When social policy meets social decision making. *Addiction*, 92 (5), 597-600. doi:10.1111/j.1360-0443.1997.tb02916.x
- McCrae, R. R. ve Costa Jr, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American psychologist*, 52 (5), 509-516. doi:10.1037/0003-066x.52.5.509
- McCrae, R. R. ve John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of personality*, 60 (2), 175-215. doi:10.1111/j.1467-6494.1992.tb00970.x
- McFall, J. P. (2015). Rational, normative, descriptive, prescriptive, or choice behavior? The search for integrative metatheory of decision making. *Behavioral Development Bulletin*, 20 (1), 45-59. doi:10.1037/h0101039
- Meshi, D., Biele, G., Korn, C. W. ve Heekeren, H. R. (2012). How Expert Advice Influences Decision Making. *PLoS One*, 7 (11), e49748. doi:10.1371/journal.pone.0049748
- Minson, J. A., Liberman, V. ve Ross, L. (2011). Two to tango: Effects of collaboration and disagreement on dyadic judgment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37 (10), 1325-1338. doi:10.1177/0146167211410436
- Moore, D. A. ve Kim, T. G. (2003). Myopic social prediction and the solo comparison effect. *Journal of personality and social psychology*, 85 (6), 1121-1135. doi:10.1037/0022-3514.85.6.1121
- Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality*. New York: Oxford Univ. Press.
- O'Brien, T. B. ve DeLongis, A. (1996). The interactional context of problem-, emotion-, and relationship-focused coping: The role of the big five personality factors. *Journal of personality*, 64 (4), 775-813. doi:10.1111/j.1467-6494.1996.tb00944.x
- Özarslan, A. (2014). *Advice Utilization And Decision Performance Under Random Advice*. Master Thesis, Middle East Technical University.
- Özbay, Y., Terzi, Ş., Erkan, S. ve Çankaya, Z. C. (2011). Üniversite öğrencilerinin profesyonel yardım arama tutumları, cinsiyet rolleri ve kendini saklama düzeyleri. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 1 (4), 59-71.
- Özdamar, K. (2004). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi. *Eskişehir: Kaan Kitabevi*.
- Öztemel, K. (2016). Five-factor personality characteristics and self-esteem as predictors of personal indecisiveness. *Hacettepe University Journal of Education*, 31 (1), 112-124. doi:10.16986/huje.2015014091
- Paese, P. W. ve Sniezek, J. A. (1991). Influences on the appropriateness of confidence in judgment: Practice, effort, information, and decision-making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 48 (1), 100-130. doi:10.1016/0749-5978(91)90008-h
- Phares, E. J. (1991). *Introduction to psychology* (3rd ed.): New York: Harper Collins Publishers.
- Phillips, J. M. (1999). Antecedents of leader utilization of staff input in decision-making teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77 (3), 215-242. https://doi.org/10.1006/obhd.1998.2819

- Phillips, S. D., Paziienza, N. J. ve Ferrin, H. H. (1984). Decision-making styles and problem-solving appraisal. *Journal of Counseling psychology*, 31 (4), 497-502. doi:10.1037/0022-0167.31.4.497
- Price, P. C. ve Stone, E. R. (2004). Intuitive evaluation of likelihood judgment producers: Evidence for a confidence heuristic. *Journal of Behavioral Decision Making*, 17 (1), 39-57. doi:10.1002/bdm.460
- Rabin, M. (1998). Psychology and economics. *Journal of economic literature*, 36 (1), 11-46.
- Rader, C. A., Soll, J. B. ve Larrick, R. P. (2015). Pushing away from representative advice: Advice taking, anchoring, and adjustment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 130, 26-43. doi:10.1016/j.obhdp.2015.05.004
- Ryan, R. M. (1993). Agency and organization: Intrinsic motivation, autonomy, and the self in psychological development. In *Nebraska Symposium on Motivation, 1992: Developmental perspectives on motivation*. (pp. 1-56). Lincoln, NE, US: University of Nebraska Press.
- Saka, N. ve Gati, I. (2007). Emotional and personality-related aspects of persistent career decision-making difficulties. *Journal of vocational behavior*, 71 (3), 340-358. doi:10.1016/j.jvb.2007.08.003
- Savadori, L., van Swol, L. M. ve Sniezek, J. A. (2001). Information sampling and confidence within groups and judge advisor systems. *Communication Research*, 28 (6), 737-771. doi:10.1177/009365001028006002
- Schachter, S. (1959). *The psychology of affiliation: Experimental studies of the sources of gregariousness*. Palo Alto, CA, US: Stanford Univer. Press.
- Schotter, A. (2003). Decision making with naive advice. *American Economic Review*, 93 (2), 196-201. doi: 10.1257/000282803321947047
- Schrah, G. E., Dalal, R. S. ve Sniezek, J. A. (2006). No decision-maker is an island: Integrating expert advice with information acquisition. *Journal of Behavioral Decision Making*, 19 (1), 43-60. doi:10.1002/bdm.514
- Schultze, T., Rakotoarisoa, A.-F. ve Schulz-Hardt, S. (2015). Effects of distance between initial estimates and advice on advice utilization. *Judgment and Decision Making*, 10 (2), 144-171.
- Scott, S. G. ve Bruce, R. A. (1995). Decision-Making Style: The Development and Assessment of a New Measure. *Educational and Psychological Measurement*, 55 (5), 818-831. doi:10.1177/0013164495055005017
- Sherif, M., Taub, D. ve Hovland, C. I. (1958). Assimilation and contrast effects of anchoring stimuli on judgments. *Journal of Experimental Psychology*, 55 (2), 150-155. doi:10.1037/h0048784
- Simon, H. A. (1955). A Behavioral Model of Rational Choice. *The quarterly journal of economics*, 69 (1), 99-118. doi:10.2307/1884852
- Simon, H. A. (1956). Rational choice and the structure of the environment. *Psychological Review*, 63 (2), 129-138. doi:10.1037/h0042769
- Slade, B. H. (2010). *Who is worth what? Judge and advisor characteristics in a paid-advice judgment scenario*. Master Thesis, Clemson University.

- Slade, B. H. (2014). *Trust in self, trust in others: The impact of emotions on advice behavior*. Doctoral Thesis, Clemson University.
- Sniezek, J. A. (1999). Judge advisor systems theory and research and applications to collaborative systems and technology. *Proceeding 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1057.
- Sniezek, J. A. ve Buckley, T. (1995). Cueing and cognitive conflict in Judge-Advisor decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62 (2), 159-174. doi:10.1006/obhd.1995.1040
- Sniezek, J. A., Schrah, G. E. ve Dalal, R. S. (2004). Improving judgement with prepaid expert advice. *Journal of Behavioral Decision Making*, 17 (3), 173-190. doi:10.1002/bdm.468
- Sniezek, J. A. ve Van Swol, L. M. (2001). Trust, confidence, and expertise in a judge–advisor system. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 84 (2), 288-307. doi:10.1006/obhd.2000.2926
- Soll, J. B. (1999). Intuitive Theories of Information: Beliefs about the Value of Redundancy. *Cognitive Psychology*, 38 (2), 317-346. <https://doi.org/10.1006/cogp.1998.0699>
- Soll, J. B. ve Larrick, R. P. (2009). Strategies for revising judgment: How (and how well) people use others' opinions. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 35 (3), 780-805. doi:10.1037/a0015145
- Soll, J. B. ve Mannes, A. E. (2011). Judgmental aggregation strategies depend on whether the self is involved. *International journal of forecasting*, 27 (1), 81-102. <https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2010.05.003>
- Somer, O. (1998). Türkçe'de kişilik özelliği tanımlayan sıfatların yapısı ve beş faktör modeli. *Türk Psikoloji Dergisi*, 13 (42), 17-32.
- Super, D. E. (1953). A theory of vocational development. *American psychologist*, 8 (5), 185-190. doi:10.1037/h0056046
- Şıklar, E. (2000). *Regresyon analizine giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Taylor, S. E. (2006). Tend and Befriend: Biobehavioral bases of affiliation under stress. *Current directions in psychological science*, 15 (6), 273-277. doi:10.1111/j.1467-8721.2006.00451.x
- Tesser, A. (1978). Self-generated attitude change. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 11, pp. 289-338): Academic Press.
- Tong, S. (2014). The anchoring bias in forecasts of U.S. employment 18, 8-18. [https://www.tcd.ie/Economics/assets/pdf/SER/2014/Sean\\_Tong.pdf](https://www.tcd.ie/Economics/assets/pdf/SER/2014/Sean_Tong.pdf)
- Tost, L. P., Gino, F. ve Larrick, R. P. (2012). Power, competitiveness, and advice taking: Why the powerful don't listen. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117 (1), 53-65. doi:10.1016/j.obhdp.2011.10.001
- Tversky, A. ve Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: heuristics and biases. *science*, 185 (4157), 1124-1131. doi:10.1126/science.185.4157.1124
- Tversky, A. ve Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211 (4481), 453-458. doi:10.1126/science.7455683

- Tversky, A. ve Kahneman, D. (1986). Rational choice and the framing of decisions. *The Journal of Business*, 59 (4), 251-278.
- Tzioti, S. C. (2010). *Let me give you a piece of advice: empirical papers about advice taking in marketing*. Doctoral Thesis, Erasmus University Rotterdam. <http://hdl.handle.net/1765/21149>
- Ünalın, Z. (2012). Nasıl Karar Veriyoruz? *Bilim ve Teknik*, Ocak, 32-37.
- Van Swol, L. M. ve Ludutsky, C. L. (2007). Tell me something I don't know: Decision makers' preference for advisors with unshared information. *Communication Research*, 34 (3), 297-312. doi:10.1177/0093650207300430
- Van Swol, L. M. ve Sniezek, J. A. (2005). Factors affecting the acceptance of expert advice. *British Journal of Social Psychology*, 44 (3), 443-461. doi:10.1348/014466604X17092
- Yaniv, I. (2004a). The benefit of additional opinions. *Current directions in psychological science*, 13 (2), 75-78. doi:10.1111/j.0963-7214.2004.00278.x
- Yaniv, I. (2004b). Receiving other people's advice: Influence and benefit. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 93 (1), 1-13. doi:10.1016/j.obhdp.2003.08.002
- Yaniv, I. ve Kleinberger, E. (2000). Advice taking in decision making: Egocentric discounting and reputation formation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 83 (2), 260-281. <https://doi.org/10.1006/obhd.2000.2909>
- Yaniv, I. ve Milyavsky, M. (2007). Using advice from multiple sources to revise and improve judgments. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103 (1), 104-120. doi:10.1016/j.obhdp.2006.05.006
- Yaşar, O. (2015). Davranışsal karar verme modelleri: teori ve uygulamadaki süreçlerin karşılaştırmalı analizi. 3. *Örgütsel Davranış Kongresi*, 276.
- Yaşar, O. (2016). *Davranışsal Karar Verme*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yates, J. F., Price, P. C., Lee, J.-W. ve Ramirez, J. (1996). Good probabilistic forecasters: The 'consumer's' perspective. *International journal of forecasting*, 12 (1), 41-56. [https://doi.org/10.1016/0169-2070\(95\)00636-2](https://doi.org/10.1016/0169-2070(95)00636-2)
- Yıldırım, B. (2017). *The influence of attachment styles, personality characteristics, social comparison, and reassurance seeking on rocd symptoms*. Master Thesis, Ankara: The Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University.
- Yılmaz, A. S. (2011). *Üniversite öğrencilerinin, karar verme stillerinin ve karar vermede özsaygı düzeylerinin utangaçlık ve benlik saygısı açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

http-1:

[http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/49858/39252/013.hafta\\_gkv.pdf](http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/49858/39252/013.hafta_gkv.pdf) (erişim tarihi: 12.02.2018)

http-2:

[http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/49858/32719/02.hafta\\_kvm.pdf](http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/49858/32719/02.hafta_kvm.pdf) (erişim tarihi: 12.02.2018)

http-3:

[https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/55480/mod\\_resource/content/0/SUNU-15%20BECER%C4%B0%20E%C4%9E%C4%B0T%C4%B0M%C4%B0.pdf](https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/55480/mod_resource/content/0/SUNU-15%20BECER%C4%B0%20E%C4%9E%C4%B0T%C4%B0M%C4%B0.pdf)

(erişim tarihi: 12.02.2018)

http-4:

<https://orgutseldavranisdersi.blogspot.com/2015/03/yonetim-bilimleri-icerisinde-orgutsel.html?spref=fb&fbclid=IwAR3KjASulcP9IwyGYu8hQYaxMszi6h8gyRiPMxf53VgAQXAGL1km7TbucFE> (erişim tarihi: 18.06.2018)

http-5:

[http://www.yonetselzihin.com/orgutsel-davranis/davranissal-karar-verme-ve-risk-alma/.html?fbclid=IwAR052pQ-2NOJYuwlpK2njYd\\_Hgy2\\_YEU-I6d1pTKGUK6Jt5H7hWUBzLgthU](http://www.yonetselzihin.com/orgutsel-davranis/davranissal-karar-verme-ve-risk-alma/.html?fbclid=IwAR052pQ-2NOJYuwlpK2njYd_Hgy2_YEU-I6d1pTKGUK6Jt5H7hWUBzLgthU) (erişim tarihi: 20.06.2018)

## **EKLER**



## ANADOLU ÜNİVERSİTESİ ETİK KURULU KARARI

<b>ÇALIŞMANIN TÜRÜ:</b>	BAP Projesi-Doktora Tez Çalışması
<b>KONU:</b>	Sosyal Bilimler
<b>BAŞLIK:</b>	Karar Vermede Tavsiye Kullanımı
<b>PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:</b>	Prof. Dr. Emel ŞIKLAR
<b>TEZ YAZARI:</b>	Hamza DOĞAN
<b>ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:</b>	—
<b>KARAR:</b>	Olumlu

## ETİK KURUL ÜYELERİ

**Prof. Dr. Aydın AYBAR**  
Rektör Yardımcısı / Etik Kurul Başkanı

**Prof. Dr. Hayrettin TÜRK**  
Fen Bil.(Fen Fak.)

**Prof. Dr. Yusuf ÖZTÜRK**  
Sağlık Bil.(Ecz. Fak.)

**Prof. Dr. Esra CEYHAN**  
Eğitim Bil. (Eğitim Bil. Ens.)

**Prof. Dr. Bülent GÜNŞOY**  
Sos. Bil.(İkt. Fak.)

**Prof. Dr. Münevver ÇAKI**  
Güz. San. (Güz. San. Fak.)

İMZA/ TARİH  
02.11.2016

F. Sey

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA

Ekte bulunan Etik Kurul Belgesine istinaden, yürütücüsü olduğum 1610E642 numaralı Bilimsel Araştırma Projesi Uygulama çalışmasının 14.03.2017 tarihinde 18:00-19:00 saatlerinde Bilgisayar Laboratuvarlarında (1-2-3) İstatistik II A ve D grubu öğrencilerinin katılımıyla gerçekleştirilmesi planlanmaktadır. Söz konusu uygulama çalışmasının yapılabilmesi için gerekli iznin verilmesi hususunda;

Gereğini arz ederim.

17416619184  
Prof. Dr. Emel ŞIKLAR  
Öğretim Üyesi

  
Durmuş GOKNAR  
Fakülte Sekreteri

## Karar Görevi (Birinci Aşama)

Sizce Ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 araçtan kaç motosiklettir?

İyi düşünün ve tahmininizi aşağıdaki kutucuğa yazın.

Bu tahmininizden ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

Çok eminim (7)

Sizce Ülkemizde her 100 hanenin (evin) kaçında internet erişimi vardır?

İyi düşünün ve tahmininizi aşağıdaki kutucuğa yazın.

Bu tahmininizden ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

Çok eminim (7)

Sizce Ülkemizde her 100 polisten kaçının cinsiyeti erkektir?

İyi düşünün ve tahmininizi aşağıdaki kutucuğa yazın.

Bu tahmininizden ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

Çok eminim (7)

Sizce Ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 otomobilin kaç beyaz renklidir?

İyi düşünün ve tahmininizi aşağıdaki kutucuğa yazın.

Bu tahmininizden ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

Çok eminim (7)

Sizce Ülkemizde her 100 kişiden kaç ı engellidir?

İyi düşünün ve tahmininizi aşağıdaki kutucuğa yazın.

Bu tahmininizden ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

Çok eminim (7)

Sizce Ülkemizde her 100 üniversite öğrencisinden kaç ı ailesinden uzakta yaşamaktadır?

İyi düşünün ve tahmininizi aşağıdaki kutucuğa yazın.

Bu tahmininizden ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

Çok eminim (7)

## Karar Görevi (İkinci Aşama Uzman Olmayan Danışman)

Sizce Ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 araçtan kaç motosiklettir?

Sizin tahmininiz

Öğrencinin tahmini 20

Bu öğrencinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim						Çok eminim (7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 hanenin (evin) kaçında internet erişimi vardır?

Sizin tahmininiz

Başka bir öğrencinin tahmini 78

Bu öğrencinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim							Çok eminim (7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 polisten kaçının cinsiyeti erkektir?

Sizin tahmininiz

Başka bir öğrencinin tahmini 80

Bu öğrencinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim							Çok eminim (7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 otomobilin kaç beyaz renklidir?

Sizin tahmininiz

Başka bir öğrencinin tahmini 40

Bu öğrencinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim							Çok eminim (7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 kişiden kaç engellidir?

Sizin tahmininiz

Başka bir öğrencinin tahmini 10

Bu öğrencinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim						Çok eminim (7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 üniversite öğrencisinden kaç ailesinden uzakta yaşamaktadır?

Sizin tahmininiz

Başka bir öğrencinin tahmini 78

Bu öğrencinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim							Çok eminim (7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		(7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Karar Görevi (İkinci Aşama Uzman Danışman)

Sizce Ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 araçtan kaç motosiklettir?

Sizin tahmininiz

Konu uzmanı öğretim üyesinin tahmini 20

Bu öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Çok eminim (7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 hanenin (evin) kaçında internet erişimi vardır?

Sizin tahmininiz

Konu uzmanı öğretim üyesinin tahmini 78

Bu öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Çok eminim (7)
(1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 polisten kaçının cinsiyeti erkektir?

Sizin tahmininiz

Konu uzmanı öğretim üyesinin tahmini 80

Bu öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Çok eminim (7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde trafiğe kayıtlı her 100 otomobilin kaç beyaz renklidir?

Sizin tahmininiz

Konu uzmanı öğretim üyesinin tahmini 40

Bu öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Çok eminim (7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 kişiden kaç engellidir?

Sizin tahmininiz

Konu uzmanı öğretim üyesinin tahmini 10

Bu öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim						Çok eminim
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sizce Ülkemizde her 100 üniversite öğrencisinden kaç ailesinden uzakta yaşamaktadır?

Sizin tahmininiz

Konu uzmanı öğretim üyesinin tahmini 78

Bu öğretim üyesinin yapmış olduğu tahmine kaç yıldız verirsiniz?

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

İyi düşünün ve son kararınızı aşağıdaki kutucuğa yazın.

Son kararınızdan ne kadar eminsiniz?

Hiç emin değilim						Çok eminim (7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Melbourne Karar Vermede Özsaygı Ölçeği

İnsanlar karar verme aşamasında kendilerini ne derece rahat hissettikleriyle ilgili olarak farklılık gösterirler.

Sizin için en uygun olan ifadeyi seçiniz. Lütfen ifadeleri dikkatli okuyup içtenlikle yanıt veriniz.

	DOĞRU	BAZEN DOĞRU	DOĞRU DEĞİL
Karar verme yeteneğime güvenirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar verirken kendimi birçok kişiden aşağı görürüm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendimi karar vermede başarılı biri olarak düşünürüm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendimi o kadar cesaretsiz hissedirim ki, karar verme uğraşından vazgeçerim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verdiğim kararlar iyi sonuçlanır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diğer insanların, benim kararımdan ziyade, kendi kararlarının doğru olduğu konusunda beni ikna etmeleri kolaydır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Melbourne Karar Verme Stilleri Ölçeği

	DOĞRU	BAZEN DOĞRU	DOĞRU DEĞİL
Karar verirken kendimi, sanki büyük bir zaman baskısı altındaymışım gibi hissederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bütün alternatifleri göz önünde tutmayı severim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kararları diğer kişilere bırakmayı tercih ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bütün alternatiflerin dezavantajlarını ortaya çıkarmaya çalışırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son kararı vermeden önce, önemsiz konular üzerinde çok zaman harcarım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kararı en iyi şekilde nasıl uygulayabileceğimi enine boyuna düşünürüm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir kararı verdikten sonra bile kararı uygulamayı geciktiririm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar verirken, karar hakkında pek çok bilgi toplamaktan hoşlanırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar vermekten kaçınırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar vermek zorunda olduğum zaman, karar üzerinde düşünmeye başlamadan önce uzun süre beklerim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar verme konusunda sorumluluk üstlenmeyi sevmem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar vermeden önce amaçlarımı netleştirmeye çalışırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Önemsiz, küçük olayların yolunda gitmeyebileceği olasılığı, benim aniden tercihlerimden dönüş yapmama neden olur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir karar benim tarafımdan veya başka biri tarafından verilecekse, ben karar vermeyi diğer kişiye bırakırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne zaman zor bir kararla karşı karşıya gelsem, iyi bir çözüm yolu bulma konusunda kendimi kötümser hissederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seçim yapmadan önce çok fazla dikkatli davranırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorunda kalmadıkça karar vermem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son ana kadar karar vermeyi geciktiririm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çok daha bilgili kişilerin benim yerime karar vermelerini tercih ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar verdikten sonra, kararın doğru olduğuna kendimi inandırmak için çok zaman harcarım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karar vermeyi ertelerim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acilen karar vermem gereken bir durumda doğru düşünemem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Temel Kişilik Özellikleri Envanteri

"Kendimi .....biri olarak görüyorum." cümlesinde boş bırakılan yere gelebilecek aşağıdaki kişilik özelliklerinden her birinin, sizin kişiliğinizi ne derece yansıttığını ölçek üzerinde belirtiniz.

Lütfen ifadeleri dikkatli okuyup içtenlikle yanıt veriniz.

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
Aceleci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yapmacık	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duyarlı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konuşkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendine Güvenen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soğuk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utangaç	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paylaşımçı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geniş/Rahat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cesur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agresif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çalışkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İçten Pazarlıklı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Girişken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İyi Niyetli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İçten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendinden Emin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huysuz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yardımsaver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kabiliyetli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Üşengeç	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sorumsuz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sevecen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pasif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disiplinli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Açgözlü	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinirli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canayakın	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kızgın	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabit Fikirli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Görgüsüz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durgun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaygılı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terbiyesiz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabırsız	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yaratıcı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaprisli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İçine Kapanık	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çekingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alıngan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoşgörülü	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Düzenli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Titiz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tedbirli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Azimli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>