

KÜLTÜREL ZEKANIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ

Ahmet Aslan*¹

İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, ahmetaslan@bartin.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4394-4573

Prof. Dr. Orhan Akova

İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ORCID: 0000-0001-7740-2938

Öz

Küreselleşmenin etkisiyle büyük değişimler geçiren toplumların bireylerarası ilişkilerini kültür kavramıyla birlikte incelemek, konunun daha iyi anlaşılması açısından gerekli hale gelmiştir. Bu çalışma, literatürde yeterince çalışılmamış, güncel bir konu olan ve kültürel çeşitliliğin fazla olduğu turizm destinasyonlarında, kültürel zeka kavramını incelemektedir. Bu araştırmanın temel amacı, yabancı turistlerin demografik faktörlerinin kültürel zeka boyutlarıyla farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır. Bu kapsamda İstanbul’u ziyaret eden 497 yabancı turiste anket uygulanmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, turistlerin cinsiyet, eğitim durumları ve kalış süreleri ile kültürel zeka boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber yaş değişkeninin kültürel zekanın alt boyutlarıyla herhangi bir farklılık yaratmadığı da belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kültürel Zeka, Turist Bakış Açısı, Demografik Değişkenler, Destinasyon, İstanbul

EXAMINATION OF CULTURAL INTELLIGENCE ACCORDING TO DEMOGRAPHIC VARIABLES

Abstract

It has become essential to examine the interpersonal relations of societies that have undergone great changes with the effect of globalization, together with the concept of culture, in order to better understand the subject. This study examines the concept of cultural intelligence in tourism destinations that have not been studied enough in the literature, which is a current issue and where cultural diversity is high. The main purpose of this research is to reveal whether the demographic factors of foreign tourists differ with the dimensions of cultural

***Sorumlu Yazar (Corresponding Author): Ahmet Aslan**

¹ Bu çalışma sorumlu yazarın yayınlanmamış doktora tezinden üretilmiştir.

Etik Kurul Bilgisi: Doktora çalışmasının veri toplama süreci 2018 yılında başladığı için etik kurul izni alınmamıştır. Bu yönüyle, Ulakbim tarafından etik kurul izninden muaf çalışmalar kapsamına girmektedir.

Citation/Atf: Aslan, A., Akova, O. (2022). Kültürel Zekanın Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi* 2022,6(2) 227-242.

Geliş (Received) :02/11/2022
Kabul (Accepted) :14/12/2022
Yayın (Published) : 31/12/2022

intelligence. In this context, a questionnaire was applied to 497 foreign tourists visiting Istanbul. According to the findings of the study, it has been determined that there is a significant difference between the gender, educational status and length of stay of the tourists and the dimensions of cultural intelligence. However, it was also determined that the age variable did not make any difference with the sub-dimensions of cultural intelligence.

Keywords: Cultural Intelligence, Tourist Perspective, Demographic Variables, Destination, Istanbul

1. Giriş

Turizm endüstrileri, yüz yüze etkileşimin olduğu bir sektördür ve bu sektörler dünyanın en önemli sektörlerinden kabul edilmektedir. Turizm endüstrisindeki işletmelerin çoğunluğu (oteller, seyahat acenteleri, restoranlar vb.) dünyanın farklı bölgelerinden ve farklı kültürlerden gelen tüketicilerle doğrudan iletişim kurmaktadır. Destinasyonda faaliyet gösteren turizm temsilcilerinin kültürü tüketicilerden farklı olduğu için iletişim kurmak zor olmaktadır (Karroubi vd., 2014). Çünkü bireyler tanıdıkları ortamlardan tanıdık olmayan ortamlara geçiş yaptıklarında kültürler arası bir ortamda farklı zorluklarla karşı karşıya kalırlar. Tanıdık çevrelerinde kabul edilebilir davranış kalıpları, duygusal ifadeler, tutumlar ve kültürel değerlerin başka ortamlarda kabul edilemeyebileceğini ve kendi kültürel ortamlarında saldırgan olan bazı şeylere yeni kültürel ortamda ise izin verildiğini öğrenirler (Black ve Gregersen, 1991; Montabaur, 2002; Chen, Lin ve Sawangpattanakul, 2011). Bu yüzden Rohmetra ve Arora (2015), turizm temsilcilerinin farklı milliyetlere ve farklı kültürel geçmişlere sahip uluslararası gezginlerin sorunlarına çözüm ararken onların kültürel farklılıklarını tanımalarının önemli olduğuna dikkat çekmiştir. Kültürel farklılıkların neden olduğu belirsizliği azaltmak için, insanlar kültürel çeşitliliğin farkında olmalı ve kendisinden farklı insanlarla etkileşim kurma yeteneğini geliştirmelidir (Lin, Chen ve Song, 2012).

Dünya zaman ilerledikçe, küreselleşen bir yer olmakta ve bu durum bireylerarası ilişkileri kültür kavramıyla beraber incelemeyi gerekli hale getirmektedir. Kültürler arasında büyük farklılıkların olması, zamanla farklılıkların azalmasına ve aynı zamanda değişik kültürler arasındaki hızlı etkileşim olmasına da sebebiyet vermektedir. Günümüz insanının en önemli yeteneklerinden biri farklı kültürlerde yetişmiş olsa dahi birbirleriyle etkili bir şekilde iletişim kurabilmeleridir. Kişilerin bireysel yeteneklerinden birisi de çeşitli kültürler içerisinde etkin ve uyumlu bir iletişim sonucunda ortaya çıkan kültürel zekadır. Kültürel zeka, kişilerin özellikleri ile ilgili yorum yapabilmesine yardımcı olur. (Van Dyne ve Ang, 2005). Kültürel zeka, kişilere göre farklılık gösterir. Aynı zamanda kültürel zeka kendi başına bir kişiliğe sahip olmamasına rağmen bireylerin kişilik özelliklerinden etkilenir. Eğitim, tecrübe ve çalışmalardan etkilendiği de yapılan araştırmalar da ortaya konulmuştur (Van Dyne vd., 2007; Uysal, 2017: 14). Kültürel

zekayı turistlerin kendi perspektifinden inceleyen çalışmalar oldukça sınırlıdır (Frías-Jamilena vd., 2018). Bu araştırmanın temel amacı, yabancı turistlerin demografik faktörlerinin kültürel zeka boyutlarıyla farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır.

2. Kültürel Zeka

2.1.Zeka Kavramı

Zeka, Arapça kökenli bir sözcüktür ve “zihin parıltısı” anlamına gelmektedir. Latince “intellectus” olarak kullanılmaktadır (Özdemir, 2019). Zeka, anlama, algılama, bilme gibi zihinsel işlevlerdir. Zeka, “bir anlam içerisindeki, davranış örneklerini tanımlayan bir kavram olarak da ifade edilmektedir” (Aksoy, 2013: 60). Türk Dil Kurumu (2020a) zekayı, “İnsanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı” olarak tanımlamaktadır. Zeka, bireyi amaçlı hale getirmek, rasyonel yargılamaya, çevresine uyuma yönelen bilişsel işlevdir (Demirtaş ve Güneş, 2002: 179). Zeka, olayları bağımsız olarak görebilmek ve yeni durumlara karşı başarıyla uyum sağlayabilmektir. Zeka en genel anlamıyla “bireyin çevreye uyum yeteneğidir ve çevreden gelen uyaranlara cevap verme hızı ve cevabın kalitesi zeka olarak” ifade edilebilir.

Zeka kişiden kişiye değişiklik gösterebildiği gibi kültürel değerlerden de etkilenmektedir. (Mercan, 2015). Terman (1944’ten aktaran Özdemir, 2019), zekayı soyut düşünme becerisi olarak açıklarken, Thorndike (1937) ise zekayı düşüncesel yeteneklerin karışımı olarak tanımlamıştır. Genel bir ifadeyle zeka, insan zihninin öğrenme, öğrendiklerinden faydalanabilme, karşılaştıkları zorlukları karşısında çözüm üretebilme, farklı olay ve durumlara uyum sağlayabilme yeteneği olarak ifade edilebilir.

2.2.Kültürel Zeka Kavramı

Kültür kavramının “bakmak, yetiştirmek anlamına gelen Latince ‘colere’ veya ‘culture’ kelimesinden” geldiği kabul edilmektedir (Eroğlu, 2006: 119; Tabakcı, 2008: 17; Çetin, 2009: 219) ve “bir topluma veya halk topluluğuna özgü düşünce ve sanat eserlerinin bütünü olarak” ifade edilmektedir (Türk Dil Kurumu, 2020b). Kültür kavramıyla ilgilenen ilk araştırmacılardan biri olan Hofstede (1980), kültürü, “bir insan topluluğunu diğerlerinden ayıran ve her insan topluluğuna özgü zihinsel programlar bütünü” olarak tanımlamaktadır.

Kültür, belirli bir toplumdaki bireylerin davranışlarının tüm yönlerini etkiler (De Mooij ve Hofstede, 2011). Dolayısıyla farklı ülkelerde farklı kültürel normlara sahip büyüyen insanlar farklı davranış ve düşünce biçimleri geliştirirler (Hofstede ve Minkov, 2010). Lin, Chen ve Song (2012) kültürler arası yanlış anlamaların kültürel farklılıkların bilincinde olan insanlar

üzerinde daha az etki yarattığını göstermektedir. Bu nedenle, bu tür farklılıkların anlaşılması, hizmet sağlayıcılar için önemli bir rol oynar, çünkü bu olmadan, etkileşim çabaları hizmet performansında bir bozulmaya dönüşebilir (Mohsin, 2006). Bireylerin kültürel olarak farklı bir ortamı anlama ve ona uyum sağlama kapasitelerindeki kilit faktörlerden biri de kültürel zekadır (Frías-Jamilena vd., 2018). Farklı kültürlerden insanlarla etkileşime geçerken kültürel farklılıkların olumsuz etkilerini azaltmak için kültürel zeka becerileri ve farkındalığı uygulanmalıdır (Earley, 2002; Ang, Van Dyne, ve Rockstuhl, 2015).

Kültürel zeka kavramı, zeka araştırmaları ve kültürlerarası çalışmaları bir araya getiren ortak bir çalışmanın ürünüdür. Kültürel zeka kavramı, işletme literatüründe ilk kez Christopher Earley ve Elaine Mosakowski'nin 2004 yılında Harvard Business Review'de yayınlanan makalelerinde yeni bir zeka türü olarak ortaya atılmıştır (Yeşil, 2009: 123). Earley ve Mosakowski'e (2004) göre kültürel zeka, "farklı bir kültürden birisinin ilk kez girdiği bir ortamda başkalarından gelen jestleri, hareketleri, tepkileri kendi ülkesinin insanı gibi yorumlama" yeteneğidir (Köse, 2016:17). Başka bir tanıma göre kültürel zeka kavramı, "bireylerin bir ortamda ilk kez bulunduğu, o çevreye sağladığı uyumu, ortak bir anlayışa sahip olup olmadığını ve o ortamdaki bireylerle anlaşma becerisini" göstermektedir (Aksoy, 2013: 73).

Yapılan çalışmalarda kültürel zekanın bireylerin kültürlerarası performanslarına katkı sağladığı (Ang vd., 2007), kültürlerarası uyumda etkili olduğu (Templer, Tay ve Chandrasekar, 2006) belirlenmiştir. Aslan ve Aslan (2015), yaptıkları çalışmada İstanbul'daki 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin kültürel zeka düzeylerini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırmacılar kültürel zekanın tüm boyutları ile eğitim durumu arasında farklılık tespit etmişlerdir. Yaptıkları farklılık analizine göre yüksek düzeyde eğitim görmüş çalışanların tüm boyutlarda kültürel zeka düzeyleri yüksek çıkmıştır. Köse (2016), çalışmasında Erasmus programının demografik özelliklere göre kültürel zeka üzerindeki rolü incelemiştir. Bu kapsamda öğrencilere 310 adet anket uygulamışlardır. Araştırma sonucunda, Erasmus programlarının kişilerin kültürel zeka düzeylerini artırmak gibi olumlu sonuçları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca cinsiyet bağlamında Erasmus programının kültürel zeka seviyesinin gelişmesine etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Erkek ve kadınlara ayrı ayrı yapılan bu analizler neticesinde; Erasmus programına katılan kadınların bilişsel ve motivasyonel kültürel zeka düzeyinde Erasmus programına gidenler lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

2.2.1. Kültürel Zekanın Boyutları

Earley ve Ang (2003) çalışmasında kültürel zeka boyutlarını bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olmak üzere üç ana başlık altında incelemektedir. Earley ve Ang'ın (2003) ardından kültürel zeka ile ilgili çalışmalarda boyutlar açıklamak için farklı kavramların kullanıldığı görülmektedir. Van Dyne, Ang ve Livermore (2010), kültürel zeka modelini genişletmişler ve dört faktörlü bir yapı olarak benimsemişlerdir. Bunlar; üst bilişsel kültürel zeka, bilişsel kültürel zeka, motivasyonel kültürel zeka ve davranışsal kültürel zekadır. Dört boyutlu olarak incelenen kültürel zeka kavramı günümüzde yapılan birçok çalışmada yaygın olarak kullanılmaktadır.

Üstbilişsel Kültürel Zeka: Üst biliş, bireyin kendi bilişi üzerindeki kontrolü ve bilgisini ifade etmektedir (Earley ve Ang, 2003). Yani bireyin nasıl düşündüğünü, neyi ve nasıl öğrendiğini bilmesidir. Bu zeka türü, birçok ulusun veya insan grubunun kültürel normlarını anlamak için kişinin zihinsel modellerini organize etme, takip etme ve değiştirme gibi becerileri kapsamaktadır. Üst bilişsel kültürel zekası yüksek olan bireyler, etkileşim süresince farklı kültürlerden olan insanların kültürel tercihlerinin farkında olacaklardır.

Bilişsel Kültürel Zeka: Üstbilişsel kültürel zeka, daha yüksek seviyede bilişsel süreçlere odaklanırken, bilişsel kültürel zeka, bir bireyin kültür, eğitim ve deneyimden edindiği birçok kültürün gelenek ve görenekleriyle ilgili bilgileri içermektedir (Ang vd., 2007: 338; Crowne, 2008: 392). Birçok uygarlığın ve alt kültürlerinin ekonomik, sosyal, yasal ve genel kültürel değer sistemlerine ilişkin bilgi, bu tür zeka türünün bir bileşenidir. Yüksek oranda bilişsel zekaya sahip insanlar, medeniyetlerin karşılaştırılabilir ve farklı özelliklerini kavrayabilir.

Motivasyonel Kültürel Zeka: Motivasyonel kültürel zeka, “kültürel farklılıklarının bulunduğu ortamlarda bir kişinin diğer kişilerle iletişim kurabilmek adına göstermiş olduğu çaba ve enerjiyi bu yöne doğru yönlendirebilme yeteneğini” ifade etmektedir (Ang vd., 2006: 101; Ang vd., 2007: 338; Ang ve Van Dyne, 2008: 6; İşçi, Söylemez ve Yıldırım Kaptanoğlu, 2013: 6). Motivasyonel kültürel zeka, “bireylerin ilgi alanı ve yeni kültürel çevrelere uyum sağlama yönelimi olarak da” tanımlanmaktadır (Templer vd., 2006: 156-157). Motivasyonel kültürel zekanın üç temel motive edici yönü bulunmaktadır. Bunlar (Crowne, 2008: 392; Akdemir vd., 2016: 35):

1. İyileştirme veya kendini daha iyi hissetme isteği,
2. Geliştirme veya kendini geliştirmek için meydan okuma isteği,
3. Devamlılık veya bireyin hayatında süreklilik ve öngörülebilirlik arzusudur.

Davranışsal Kültürel Zeka: Davranışsal kültürel zeka, diğer kültürel geçmişlerden insanlarla etkileşim kurarken hem sözlü hem de sözlü olmayan davranış kodlarını kullanabilmeyi içerir (Ang vd., 2007; Ang ve Van Dyne, 2008) ve kültürlerarası ortamlarda başarılı iletişim bu kültürel yeteneğe bağlıdır. Davranışsal kültürel zeka, farklı kültürlerden insanlarla etkileşime girerken doğru sözlü ve sözsüz davranışları sergileme yeteneğidir. Davranışsal kültürel zeka, bir kişinin diğer kültürel geçmişlerden insanlarla etkileşim kurdukları ortamlarda uygun şekilde (sözlü veya sözsüz olarak) davranma yeteneğini ifade eder. (Ang ve Van Dyne, 2008).

3. Yöntem

3.1.Araştırmanın Modeli/Deseni

Bu araştırmanın temel amacı, İstanbul'u ziyaret eden yabancı uyruklu turistlerin demografik faktörlerinin kültürel zeka boyutları üzerinde etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır. Bu amaçla nicel araştırma yöntemlerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler için normallik testleri yapılmış, veri setinin dağılımı normal dağılıma uygun olduğundan dolayı parametrik testler uygulanmıştır. Araştırmada katılımcıların kültürel zeka seviyelerinin ölçülmesi amacıyla Frías-Jamilena vd. (2018) tarafından geliştirilen ve İlhan ve Çetin (2014) tarafından Türkçeye uyarlanan kültürel zeka ölçeği kullanılmıştır. Bu araştırma sorumlu yazarın yayınlanmamış doktora tezinden üretilmiştir ve 2018 yılında tez yazım süreci başladığı için etik kurulu alınmamıştır.

Araştırma evrenini İstanbul'u ziyaret eden yabancı uyruklu turistler oluşturmaktadır. Ülkemizin en önemli kültürel çekim merkezlerinden biri olan ve geçmişten günümüze birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olan İstanbul'da, birçok saray, müze ve ören yerleri, hamam, çeşme, camii, kilise, sinagog, yiyecek-içecek kültürü ve birçok kültürel unsur yer almaktadır. Bu yüzden önemli bir kültürel destinasyon olması nedeniyle İstanbul araştırma alanı olarak seçilmiştir.

Kozak'a (2014) göre, yüzde 95 güvenirlilik düzeyinde ve evrenin homojen dağıldığı varsayıldığında 384 katılımcıdan oluşan örneklem araştırma için yeterlidir. Bu kapsamda 01.02.2021-01.06.2021 tarihleri arasında 497 yabancı turiste anket uygulanmış ve 469 geçerli anket elde edilmiştir. Bu çalışmada evrenden örneklem alabilmek için olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır.

4. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde bulgulara yer verilmiş, analizlere ait tablolar sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Değişken	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	173	37
	Erkek	296	63
	Toplam	469	100
Yaş	18-24 yaş	66	14
	25-34 yaş	218	47
	35-44 yaş	116	25
	45-54 yaş	48	10
	55-65 yaş	18	3
	65 yaş ve üzeri	3	1
	Toplam	469	100
Medeni Durum	Bekar	186	40
	Evli	283	60
	Toplam	469	100
Meslek	Serbest Meslek	228	48
	Memur	93	20
	Öğrenci	72	15
	Emekli	14	3
	İşçi	26	6
	Diğer	36	8
	Toplam	469	100
	Eğitim	İlköğretim	6
Lise		66	14
Ön lisans		78	17
Lisans		205	44
Yüksek Lisans		86	18
Doktora		28	6
Toplam		469	100
Milliyet	Avrupa	209	45
	Amerika	154	33
	Asya	99	21
	Afrika	7	1
	Toplam	469	100
İstanbul'da kaç gece kaldınız?	1-2 gece	235	50
	3-4 gece	147	31
	5-6 gece	48	10
	7 gece ve üzeri	39	9
	Toplam	469	100
Yıllık Gelir (Amerikan Doları Cinsinden)	0-30000 Dolar	148	32
	30001-45000 Dolar	99	21
	45001-60000 Dolar	103	22
	60001-75000 Dolar	58	13
	75001-90000 Dolar	29	6
	90001-105000 Dolar	16	3
	105001 Dolar ve üstü	16	3
	Toplam	469	100
Ziyaretiniz esnasında hangi konaklama türünü tercih ettiniz?	5 yıldız otel	65	14
	4 yıldız otel	127	27
	3 yıldız otel	141	30
	2 yıldız otel	40	8
	1 yıldız otel	8	2
	Butik otel	21	5
	Pansiyon	16	3
	Airbnb	31	7
	Arkadaş/Akraba	16	3
	Diğer	4	1
	Toplam	469	100

Cinsiyetin kültürel zekanın alt boyutlarına ait ifadelerle verdikleri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-testi Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Kültürel Zeka Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre t-testi Sonuçları

Değişkenler	Gruplar	Kişi Sayısı (N)	Ortalama (X)	Std. sapma	t testi	
					t	p
Üst Biliş	Kadın	172	5,0233	1,42021	,343	,732
	Erkek	296	4,9780	1,34933		
Biliş	Kadın	172	4,3295	1,52858	-,921	,357
	Erkek	296	4,4572	1,39641		
Motivasyon	Kadın	172	5,4930	,95621	1,741	,082
	Erkek	296	5,3311	,97805		
Davranış	Kadın	172	5,2965	1,23752	2,440	,015*
	Erkek	296	4,9932	1,32893		

Tablo 2 incelendiğinde turistlerin kültürel zeka alt boyutlarından davranış boyutunda cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p=0,015<0,05$). Buna göre kadınların davranışsal kültürel zeka düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Medeni durumun kültürel zekanın alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t testi Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Kültürel Zeka Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre t-testi Sonuçları

Değişkenler	Gruplar	Kişi Sayısı (N)	Ortalama (X)	Std. sapma	t testi	
					t	p
Üst Biliş	Bekar	184	4,7826	1,33634	-2,841	,005*
	Evli	283	5,1466	1,36401		
Biliş	Bekar	184	4,1069	1,41895	-3,816	,000*
	Evli	283	4,6196	1,41816		
Motivasyon	Bekar	184	5,2793	,93575	-1,983	,048*
	Evli	283	5,4615	,99161		
Davranış	Bekar	184	4,9049	1,32357	-2,662	,008*
	Evli	283	5,2314	1,27662		

Tablo 3 incelendiğinde turistlerin kültürel zeka alt boyutlarından üstbilişsel kültürel zeka boyutunda ($p=0,005<0,05$), bilişsel kültürel zeka boyutunda ($p=0,000<0,05$), motivasyonel kültürel zeka boyutunda ($p=0,048<0,05$) ve davranış boyutunda ($p=0,008<0,05$) medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre evlilerin kültürel zeka algı düzeylerinin bekarlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca, turistlerin kültürel zeka düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirleme için yapılan ANOVA testine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Eğitim durumlarına göre turistlerin kültürel zeka boyutlarına ait ifadelerle verdikleri puan ortalamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek adına ANOVA testi yapılmıştır.

Boyutlar homojen olarak dağılmaktadır. Homojen dağılan boyutlar için gruplar arasında katılımcı sayıları arasındaki farklar fazla olduğundan ötürü Hochberg's GT2 testi yapılmıştır (Field, 2013). Analiz sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Kültürel Zeka Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Farklılıklarını Gösteren ANOVA Testi

Boyutlar	Gruplar	Kişi Sayısı (N)	Ortalama (X)	Std. sapma	F	p	Gruplar Arası Fark
Üstbiliş	İlköğretim (1)	6	5,0000	1,37840	9,949	,000	2-3, 4-3, 5-3, 6-3
	Lise (2)	65	4,8385	1,18291			
	Önlisans (3)	71	4,0704	1,34774			
	Lisans (4)	205	5,2951	1,30965			
	Yüksek Lisans (5)	86	5,2151	1,37529			
	Doktora (6)	28	5,1250	1,25923			
Biliş	İlköğretim (1)	6	4,3889	1,40502	9,313	,000	4-2,3,6, 5-3,6
	Lise (2)	65	4,1487	1,30041			
	Önlisans (3)	71	3,6526	1,32070			
	Lisans (4)	205	4,7610	1,41259			
	Yüksek Lisans (5)	86	4,6822	1,50893			
	Doktora (6)	28	3,7262				

ANOVA analizi sonucuna göre kültürel zekanın üst biliş ve biliş boyutlarında eğitime göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer iki boyutta eğitime göre bir farklılık görülmemiştir. Bu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu görmek için gruplar arası farka bakmak için POST-HOC testleri yapılmıştır ve üst biliş boyutunda lise ile önlisans, lisans ile önlisans, yüksek lisans ile önlisans ve doktora ile önlisans arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Biliş boyutunda gruplar arası farka bakıldığında ise lisans ile lise, lisans ile önlisans, lisans ile doktora, yüksek lisans ile önlisans ve yüksek lisans ile doktora arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Mesleklerine göre turistlerin kültürel zeka boyutlarına ait ifadelerle verdikleri puan ortalamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek adına ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Kültürel Zeka Düzeylerinin Mesleklerine Göre Farklılıklarını Gösteren ANOVA Testi

Boyutlar	Gruplar	Kişi Sayısı (N)	Ortalama (X)	Std. sapma	F	p	Gruplar Arası Fark
Üstbiliş	Serbest Meslek (1)	226	5,3473	1,25252	7,151	,000	1-2,4,6,
	Memur (2)	92	4,5870	1,40761			
	Öğrenci (3)	71	4,8803	1,41286			
	Emekli (4)	12	4,1250	1,18944			
	İşçi (5)	26	5,0577	1,22741			
	Diğer (6)	34	4,4706	1,47680			
Biliş	Serbest Meslek (1)	226	4,8451	1,34113	11,069	,000	1-2,4,5,6
	Memur (2)	92	4,0797	1,38664			
	Öğrenci (3)	71	4,3615	1,52310			
	Emekli (4)	12	3,2778	1,17923			
	İşçi (5)	26	3,6923	1,26815			
	Diğer (6)	34	3,5882	1,38306			

ANOVA analizi sonucuna göre kültürel zekanın üst biliş ve biliş boyutlarında mesleğe göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer iki boyutta mesleğe göre bir farklılık görülmemiştir. Bu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu görmek için gruplar arası farka bakmak için POST-HOC testleri yapılmıştır ve üst biliş boyutunda serbest meslek ile memur, emekli ve diğer meslek grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Biliş boyutunda gruplar arası farka bakıldığında ise serbest meslek ile memur, emekli ve diğer meslek grupları arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Kalış sürelerine göre turistlerin kültürel zeka boyutları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek adına Anova testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Kültürel Zeka Düzeylerinin Kalış Sürelerine Göre Farklılıklarını Gösteren Anova Testi

Boyutlar	Gruplar	Kişi Sayısı (N)	Ortalama (X)	Std. sapma	F	p	Gruplar Arası Fark
Üstbiliş	1-2 gün (1)	87	5,0920	1,47563	8,726	,000	4-1,2,3
	3-4 gün (2)	193	4,7254	1,37205			
	5-6 gün (3)	109	4,9495	1,28190			

	7 gün ve üzeri (4)	74	5,6554	1,19338			
Biliş	1-2 gün (1)	87	4,6437	1,48619	4,380	,005	1-2, 4-3
	3-4 gün (2)	193	4,3610	1,42007			
	5-6 gün (3)	109	4,0887	1,43418			
	7 gün ve üzeri (4)	74	4,7883	1,40836			

ANOVA analizi sonucuna göre kültürel zekanın üst biliş ve biliş boyutlarında kalış sürelerine göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer iki boyutta kalış sürelerine göre bir farklılık görülmemiştir. Bu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu görmek için gruplar arası farka bakmak için POST-HOC testleri yapılmıştır ve üst biliş boyutunda 7 gün ve üzeri ile 1-2 gün, 3-4 gün, 5-6 gün arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Biliş boyutunda gruplar arası farka bakıldığında ise 1-2 gün ile 3-4 gün, 7 gün ve üzeri ile 5-6 gün arasında bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

İstanbul'u ziyaret eden yabancı turistlerin kültürel zekasının demografik değişkenlere göre incelendiği bu çalışmada turistlerin cinsiyete, eğitim durumlarına ve kalış sürelerine göre kültürel zekasının farklılık oluşturduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber yaş değişkeninin kültürel zekanın alt boyutlarıyla herhangi bir farklılık yaratmadığı da belirlenmiştir. Cinsiyetin kültürel zeka boyutlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek adına t testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda, turistlerin kültürel zeka alt boyutlarından davranışsal kültürel zeka boyutunda cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Köse (2016), yaptığı çalışmada Erasmus programına katılan kadınların bilişsel ve motivasyonel kültürel zeka düzeyinde Erasmus programına gidenler lehine anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. İki çalışmada da kadınların kültürel zeka algılarının erkeklere göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Fakat bu araştırmada kadınların erkeklere göre davranışsal kültürel zeka boyutunda farklılık varken, Köse'nin (2016) çalışmasında bilişsel ve motivasyonel kültürel zeka boyutlarında farklılık bulunmuştur.

Medeni durumun kültürel zeka boyutlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek adına t testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda, turistlerin kültürel zekanın bütün boyutlarında medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre evlilerin kültürel zeka algı düzeylerinin bekarlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aslan ve Aslan (2015), kültürel zekanın medeni duruma göre, yalnızca davranışsal kültürel zeka

boyutuyla farklılık tespit ederken, bu çalışmada bütün boyutlarda farklılık olduğu tespit edilmiştir. Eğitim durumlarına göre turistlerin kültürel zeka boyutları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek adına Anova testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre üstbilişsel ve bilişsel kültürel zeka boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir; fakat davranışsal ve motivasyonel boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Aslan ve Aslan (2015), çalışmalarında kültürel zekanın tüm boyutları ile eğitim durumu arasında farklılık tespit etmişlerdir. Bu çalışma bulgularıyla Aslan ve Aslan'ın (2015) araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Kalış sürelerine göre turistlerin kültürel zeka boyutları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek adına yapılan Anova testi uygulanmıştır. Buna göre kalış süresiye üstbilişsel ve bilişsel kültürel zeka arasında anlamlı bir farklılık bulunurken, motivasyonel kültürel zeka ve davranışsal kültürel zeka arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Tarique ve Takeuchi (2008), çalışmalarında ziyaret edilen ülke sayısının kültürel zekanın dört boyutuyla ilişkili olduğunu; fakat destinasyondaki kalış süresinin yalnızca üstbilişsel ve bilişsel kültürel zeka ile ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırmanın bu bulgusu Tarique ve Takeuchi'nin (2008) araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmanın etik yönü

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

Bu araştırma konusu sorumlu yazarın yayınlanmamış doktora tezinden üretilmiştir ve 2018 yılında tez yazım süreci başladığı için Ulakbim tarafından etik kurul izninden geçici olarak muaf tutulan çalışmalar kapsamına girmektedir.

Çıkar çatışması beyanı

Bu çalışmada, sonuçları veya yorumları etkileyebilecek herhangi bir maddi veya diğer asli çıkar çatışması olmadığını beyan ederim.

Yazar katkı oranı

Çalışmanın tüm aşamaları yazarlar tarafından tasarlanmış ve hazırlanmıştır.

Kaynakça

- Akdemir, B., Duman, M. Ç., & Tunalılar, T. T. (2016). Uluslararası işgücü pazarının yeni rolü: kültürel zekâ. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(25), 29-47.
- Aksoy, Z. (2013). Kültürel zekâ ve çokkültürlü ortamlardaki rolü. *Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Aksoy, Z. (2015). Kültürel Zeka-CQ-Kültürlerarası İletişim ve Yönetimde Çağdaş Bir Yaklaşım. *İstanbul: Beta Yayıncılık.*
- Aslan, S., & Aslan, Ö. (2015). İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otellerde Kültürel Zeka Ölçeğine İlişkin Bir Uygulama. *Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, (23), 34-61.
- Ang, S., Van Dyne, L., & Koh, C. (2006). Personality correlates of the four-factor model of cultural intelligence. *Group & organization management*, 31(1), 100-123.
- Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and organization review*, 3(3), 335-371.
- Ang, S., & Van Dyne, L. (2008). Conceptualization of cultural intelligence: Definition, distinctiveness, and nomological network. *Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and applications*, 3-15.
- Ang, S., Van Dyne, L., & Rockstuhl, T. (2015). Cultural intelligence: Origins, conceptualization, evolution, and methodological diversity.
- Black, J. S., & Gregersen, H. B. (1991). Antecedents to cross-cultural adjustment for expatriates in Pacific Rim assignments. *Human relations*, 44(5), 497-515.
- Chen, A. S. Y., Lin, Y. C., & Sawangpattanakul, A. (2011). The relationship between cultural intelligence and performance with the mediating effect of culture shock: A case from Philippine laborers in Taiwan. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(2), 246-258.
- Crowne, K. A. (2008). What leads to cultural intelligence?. *Business horizons*, 51(5), 391-399.
- De Mooij, M., & Hofstede, G. (2011). Cross-cultural consumer behavior: A review of research findings. *Journal of international consumer marketing*, 23(3-4), 181-192.

- Earley, P. C. (2002). Redefining interactions across cultures and organizations: Moving forward with cultural intelligence. *Research in organizational behavior*, 24, 271-299.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). Cultural intelligence: Individual interactions across cultures.
- Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard business review*, 82(10), 139-146.
- Frías-Jamilena, D. M., Sabiote-Ortiz, C. M., Martín-Santana, J. D., & Beerli-Palacio, A. (2018). Antecedents and consequences of cultural intelligence in tourism. *Journal of destination marketing & management*, 8, 350-358.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: International differences in work-related values* (Vol. 5). sage.
- Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Culturas y Organizaciones: Software mental: cooperación intercultural y su importancia para la supervivencia*. McGraw-Hill.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage.
- İlhan, M., & Çetin, B. (2014). Kültürel Zekâ Ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29-2), 94-114.
- İşçi, E., Söylemez, Ö., & Yıldırım Kaptanoğlu, A. (2013). Örgütlerde kültürel zekâ ve hastane işletmelerinde kültürel zekâ düzeyinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(5), 1-18.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel araştırma: tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. Detay Yayıncılık.
- Lin, Y. C., Chen, A. S. Y., & Song, Y. C. (2012). Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effects of cultural intelligence and emotional intelligence on cross-cultural adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, 36(4), 541-552.
- Karroubi, M., Hadinejad, A., & Mahmoudzadeh, S. (2014). A study on relationship between cultural intelligence and cross-cultural adjustment in tour management. *Management Science Letters*, 4(6), 1233-1244.
- Köse, N. (2016). Erasmus Programının Kültürel Zeka Üzerinde Etkisinde Demografik Özelliklerin Rolü (Master's thesis, Hasan Kalyoncu Üniversitesi).
- Lin, Y. C., Chen, A. S. Y., & Song, Y. C. (2012). Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effects of cultural intelligence and emotional intelligence on cross-cultural adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, 36(4), 541-552.

- Mohsin, A. (2006). Cross-cultural sensitivities in hospitality: A matter of conflict or understanding. In *Proceedings of International Conference on Excellence in the Home: Balanced Diet-Balanced Life*, Royal Garden Hotel, Kensington, UK.
- Montabaur, D. (2002). Crossing Cultures People go through an adjustment cycle. *Executive Excellence*, 19(5), 15-15.
- Özdemir, K. (2019). *Kültürel zekanın kültürlerarası duyarlılık üzerindeki etkisi* (Master's thesis, Hasan Kalyoncu Üniversitesi).
- Rohmetra, N., & Arora, P. (2015). The interface between cultural intelligence and customer satisfaction: the hospitality" perspective".
- Tarique, I., & Takeuchi, R. (2008). Developing cultural intelligence: The roles of international nonwork experiences. *Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and applications*, (Part II), 56-70.
- Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2006). Motivational cultural intelligence, realistic job preview, realistic living conditions preview, and cross-cultural adjustment. *Group & Organization Management*, 31(1), 154-173.
- Türk Dil Kurumu (2020a). Güncel Türkçe Sözlük. Zeka. <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi:14.04.2020.
- Türk Dil Kurumu (2020b). Güncel Türkçe Sözlük. Kültür. <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 25.06.2020.
- Uysal, Ş. (2017). Kobi yöneticilerinin kültürel zekâlarının işletmenin uluslararasılaşma derecesine etkisinde uluslararasılaşma tutumunun aracılık rolü. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi.
- Van Dyne, L., & Ang, S. (2005). Cultural intelligence: An essential capability for individuals in contemporary organizations. *Global Edge. Msu. Edu*, 14.
- Van Dyne, L., Ang, S., & Livermore, D. (2010). Cultural intelligence: A pathway for leading in a rapidly globalizing world. *Leading across differences*, 4(2), 131-138.
- Van Dyne, L., Ang, S., & Nielsen, T.M. (2007). Cultural Intelligence. In S. Clegg & J. Bailey, (Ed.), *International Encyclopedia of Organization Studies*, 1: 345 350. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Van Dyne, L., Ang, S., & Livermore, D. (2010). Cultural intelligence: A pathway for leading in a rapidly globalizing world. *Leading across differences*, 4(2), 131-138.
- Yeşil, S. (2009). Kültürel farklılıkların yönetimi ve alternatif bir strateji: Kültürel zeka. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2009(1), 100-131.