



*Araştırma Makalesi / Research Article*

## HİZMET İNOVASYONU KONULU ÇALIŞMALARIN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ

Ayşe Nur SOYSAL<sup>1</sup>

### Öz

İşletmelerin devamlılığı ve rekabet edebilirliği açısından inovasyon önemli bir araç haline gelmiştir. Bununla birlikte inovasyon konulu akademik çalışmalara olan ilgi de son zamanlarda artmaya başlamıştır. İnovasyon türlerinden olan “Hizmet İnovasyonu” işletmeler açısından inovasyon stratejileri ve ekonomik büyümeye katkısı bağlamında önemli bir kavramdır. Bu çalışmanın amacı son yıllarda işletmeler ve akademik çalışmalar açısından önemli bir kavram olan “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili yapılan çalışmaları sistematik olarak değerlendirmektir. Araştırmanın amacı doğrultusunda “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili yayınların ve bu yayınlar arasındaki ilişkinin analizinde R analiz programı kullanılmıştır. Web of Science veri tabanında 1981 ve 2021 (28.07.2021) yılları arasında yayımlanan çalışmalar bibliyometrik analiz tekniği ile analiz edilmiştir. Ayrıca bibliyometrik analiz sonrasında ilk 10 sıralamasında yer alan çalışmalara ilişkin kavramsal bir içerik değerlendirmesi yapılmıştır. “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmaların bibliyometrik analizi sonucunda konu ile ilgili çalışmaların 2000’li yıllardan itibaren yoğunlaştığını, en fazla yayının yapıldığı ilk 2 üniversitenin İsveç’teki kurumlar olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Ayrıca en fazla kullanılan anahtar kelimenin “performance” olduğu tespit edilmiştir. Araştırmacılar “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmaların bibliyometrik analizine ek olarak diğer inovasyon türlerine ilişkin benzer analizleri yapabilirler.

**Anahtar Kelimeler:** İnovasyon, Hizmet İnovasyonu, Bibliyometrik Analiz

**JEL Kodları:** M1, O3, O30

## BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF STUDIES ON SERVICE INNOVATION

### Abstract

Innovation has become an important tool for the continuity and competitiveness of businesses. All the same, the interest in academic studies on innovation has recently started to increase recently. “Service Innovation” which is one of the innovation types is an important concept for businesses in terms of innovation strategies and its contribution to economic growth. The aim of this study is to systematically evaluate the studies on "Service Innovation" which is an important concept in terms of businesses and academic studies in recent years. For the purpose of the research the R analysis program was used to analyze the publications related to "Service Innovation" and the relationship between these publications. Studies published in the Web of Science database between 1981 and 2021 (28.07.2021) were analyzed using the bibliometric analysis technique. In addition, after the bibliometric analysis a conceptual content evaluation was made regarding the studies in the top 10 rankings. As a result of the bibliometric analysis of the studies on "Service Innovation", it has been found that the studies on the subject have intensified since the 2000s, and the top 2 universities with the highest number of publications are the institutions in Sweden. In addition, it has been determined that the most used keyword is "performance". Researchers can make similar analyzes of other types of innovation in addition to the bibliometric analysis of studies on “Service Innovation”.

**Keywords:** Innovation, Service Innovation, Bibliometric Analysis

**JEL Codes:** M1, O3, O30

<sup>1</sup> Öğr.Gör.Dr., Akdeniz Üniversitesi, [nursoysal@akdeniz.edu.tr](mailto:nursoysal@akdeniz.edu.tr), ORCID: 0000-0002-7469-360X

**Başvuru Tarihi** (Received): 29.11.2021 **Kabul Tarihi** (Accepted): 04.04.2022

## Giriş

Latin kökenli “innovatus” kelimesinden türeyen inovasyon kelimesi TDK (2021)’ de “yenileşim” olarak tanımlansa da inovasyon kelimesinin yaygın olarak kullanıldığı eş kelimeler; “yenilik”, “yenileme” ve “yenilikçilik” gibi kavramlar olarak karşımıza çıkmakta ve bu kelimeler anlam açısından inovasyonu tam olarak karşılamamaktadır (Toraman,Abdioğlu ve İşgüden, 2009: 101-102). Yerli ve yabancı literatürde inovasyon ile ilgili birçok tanım yer almaktadır ve bu tanımlamalar arasında da bir anlam birliğine varılamamıştır. Van de Ven (1986)’ e göre inovasyon; var olan düzene meydan okuyan aynı zamanda bireylerin yeni olarak algıladığı bir fikir, düşünce olarak tanımlanırken; Chen ve Tsou’a (2007) göre inovasyon işletmeler açısından yeni fikirlerin üretilmesi, benimsenmesi ve uygulanması olarak tanımlanmaktadır. İnovasyon işletmelerin rekabet avantajı elde etmeleri, müşterilere değer sunması bağlamında önemli bir rekabet aracı olarak görülmekte ve son yıllarda ekonomik ve teknolojik gelişmelerle birlikte inovasyonunun önemi artmaya başlamıştır. İnovasyonla ilgili yapılan çalışmalar daha çok ürün inovasyonu ile ilgili iken, hizmetlerin temel özelliklerinden (soyut olma özelliği ve diğerleri.) dolayı da hizmet inovasyonuna olan ilgi az olmuştur (Randhawa ve Scerri,2015:28). İnovasyon hizmet işletmeleri de dahil olmak üzere uzun zamandır birçok işletme açısından rekabet avantajı elde edebilmenin anahtar kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte hizmetlerde yapılan inovasyonlar ekonomik gelişmişlik açısından da son yıllarda yüksek düzeyde büyüme ve dinamizm sağlamıştır. Hizmet inovasyonunun rekabet avantajının itici gücü olarak artan rolü göz önüne alındığında konu ile ilgili akademik çalışmaların artması da olağandır (McDermott ve Prajogo,2010:216). İnovasyon konulu akademik çalışmalara olan ilgi, hizmet sektöründe 1970’lerde başlamış, fakat bu yıllarda yapılan araştırmalar genelde teknolojik inovasyonlara odaklanmıştır. Sonraki zamanlarda inovasyon faaliyetlerindeki teknolojik olmayan unsurlarında göz önüne alınmaya başlanması ile birlikte teknolojik inovasyonlara verilen önem azalmıştır.1990’lı yıllardan sonra ise hizmet inovasyonu konulu çalışmalarına olan ilgi artış göstermiştir (Nieves, Quintana, ve Osorio, 2014: 65). Hizmet konulu akademik çalışmaların sayısının artmasının yanı sıra pazarlama ve yönetim alanında da hizmet inovasyonu ve bu anlayışı geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaya devam edilmektedir. Bununla birlikte literatürde hizmet inovasyonu kavramının tanımlanması, kavramsallaştırılması önemi ön plana çıkmaktadır (Ordanini ve Parasuraman, 2011: 3). Ülke ekonomilerinde hizmet işletmelerinin artan önemi ile birlikte hizmet sektöründeki inovasyonlara ve bu alandaki akademik çalışmalara olan ilgi artmıştır. Hizmet inovasyonları yeni hizmet uygulamalarını da beraberinde getirmiştir (Camisón ve Monfort-Mir, 2012: 778-779). Hizmet inovasyonu ile ilgili yapılan çalışmalar, hizmetlerin geliştirilmesini ve sunulmasını şekillendiren dinamik ve sürekli etkileşimler hakkında önemli bilgiler sunmaktadır (Orlikowski ve Scott, 2015: 4). Literatür taraması yapmak için istatistiksel bir yaklaşım olarak tanımlanan bibliyometrik atıf analizi, araştırmacıların belirli bir konu ile ilgili yayınları, faaliyet alanlarını ve araştırma performansının ortaya çıkmasına olanak tanımaktadır (Foroudi ,Akarsu, Marvi ve Balakrishnan ,2021:451). Bu çalışma ile de hizmet işletmeleri açısından önemli bir rekabet aracı haline gelen ve akademik anlamda da araştırmacıların ilgisini çeken bir konu olan “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmaların Bibliyometrik analizi yapılmıştır. Ayrıca bu çalışma ile 1981 ve 2021 yılları arasında konu ile ilgili yapılan çalışmalara ilişkin bilgi sahibi olunabilecektir. Çalışmada öncelikle “Hizmet İnovasyonu” ve “Bibliyometrik Analiz” ile ilgili konu anlatımına sonrasında analiz bulgularına ve yorumlarına yer verilmiştir.

## 1. Literatür

### 1.1. Hizmet İnovasyonu

İnovasyon yeni fırsatlar elde edebilmek için yeni ürünler ve hizmetler geliştirmekle ilgili olmakla birlikte aynı zamanda inovasyon fikrinin tüm örgüt üyeleri tarafından başarılı bir şekilde benimsenmesi ile de ilgilidir (Chen,Tsou ve Ching, 2011:1332). İnovasyon, işletmeler tarafından

yeni olan fikirlerin benimsenmesi, faaliyetlerin başlatılması, uygulanması ile birlikte yeni ürün/hizmetler için fırsatların belirlenmesini ve kullanılmasını gerektirmektedir (Chen ve Tsou, 2007:475). Fiziksel ürünlerle karşılaştırıldığında, hizmetlerin ticari patentler altında taklit edilmesi daha kolay ve korunması daha zordur. Buna rağmen hizmetleri yenilemek, hizmet firmaları için rekabetçi kalabilmek açısından önemli bir görevdir (Chen ve Tsou, 2007:478). Hizmet inovasyonu kavramı literatüre 1993 yılında Miles tarafından kazandırılmıştır (Miles,1993). Rogers inovasyonla ilgili tanım yapmış olmasına rağmen inovasyonun alt türlerinden olan hizmet inovasyonunu tanımlamak için ayrı bir tanıma ihtiyaç duyulmuştur (Oslo Kılavuzu, 2005: 41-42). Hjalager (2010)'a göre hizmet inovasyonu, hizmeti alan müşteriler tarafından doğrudan gözlemlenebilen, onların satın alma kararlarını etkileyen ve yeni olarak değerlendirilebilen inovasyonlar olarak tanımlanmaktadır. Hizmet inovasyonu, hizmetleri daha çekici hala getirmek amacıyla hizmet sunumlarında yapılan yeni gelişmeler ve değişimler olarak da tanımlanabilir. Hizmet inovasyonu bağlamındaki değişimler müşterilerle etkileşime girmeyi gerektiren yeni veya mevcut hizmetlerle ilişkilendirilebilen değişimleri kapsamaktadır (Oke, 2007: 566). Pazarlama anlayışında ürün odaklı bakış açısından hizmet odaklı bakış açısında geçiş sürecini hizmet baskın mantık anlayışı ile açıklayan Lusch ve Vargo'ya (2004) göre hizmet odaklı baskın mantık, hizmet sürecindeki somut (mallar) içerenler de dahil olmak üzere tüm pazarlama teklifleri için geçerli olan yeniden yönlendirilmiş bir felsefeyi temsil etmektedir (Lusch ve Vargo, 2004:2).Hizmet inovasyonu kapsamında yeni hizmetler geliştirme veya hizmet sunmanın yeni yollarını arama bağlamında belirli engellerle karşılaşmaktadır (Thakur ve Hale, 2013:1112). Hizmet sektöründe inovasyon genel olarak tamamen yeni bir ürün ve hizmetin sunulması veya mevcut hizmetlerin radikal veya artımlı bir şekilde yeniden yapılandırılması, iyileştirilmesi olmak üzere iki farklı şekilde ele alınmıştır (Rajapathirana ve Hui, 2018:45). İnovasyon her aşaması farklı faaliyetler ve farklı bireysel davranışlar gerektiren çok aşamalı bir süreç olarak görülmektedir (Scott ve Bruce, 1994:582). Hizmet inovasyonunun ilk aşaması genellikle diğer sektörlerde üretilen (ve genellikle ilk olarak benzer hizmet süreçlerine uygulanan) yeni teknolojilerin kullanılmasından oluşur ve mevcut hizmetlerin üretim veya teslimat süreçlerinin verimliliğini artırmaya odaklanır (Miles,1993:660). İnovasyon , hem firmalar hem de müşterileri için değer yaratmanın yeni yollarına katkıda bulunan hizmet firmalarında büyümeyi ve karlılığı hızlandırmanın etkili bir yoludur (Salunke ve Kennedy, 2013:1087). İnovasyon hizmet işletmelerinde gittikçe rekabet avantajının itici bir gücü olmasına rağmen hizmet inovasyonunun doğası gereği hem yöneticilerden hem de araştırmacılardan gördüğü ilgi sınırlıdır (McDermott ve Prajogo, 2012:218). Özellikle karar bilimleri ve operasyon yönetimi alanındaki araştırmacılar, hizmet inovasyonunun ürün inovasyonundan çok daha az ilgi gördüğünü ve hizmet inovasyonu süreci hakkındaki anlayışı artırmak için araştırmalara yönelme çağrısında bulunmuşlardır (Song, Song ve Di Benedetto, 2009:590).

## 1.2. Bibliyometrik Analiz

Bibliyometri; ekonomi, inovasyon, girişimcilik, yönetim ve pazarlama gibi çeşitli disiplinlerde genellikle belirli bir süre aralığında makale, kitap gibi nicel metrik göstergeleri kullanarak literatür havuzunu incelemek için bilimsel bir veri tabanından çekilen istatistiksel sonuçların sunulduğu bir analiz olarak kullanılmaktadır (Khan, Pattnaik, Ashraf, Ali, Kumar ve Donthu, 2021:296). Bibliyometrik analiz, son yıllarda büyük hacimli verilerin işlenmesi ve yüksek araştırma etkisi yaratması açısından işletme araştırmalarında büyük bir popülerlik kazanmıştır (Donthu,Kumar, Mukherjee, Pandey ve Lim, 2021:285). Bibliyometrik analiz, bilgi tabanını analiz etmeyi amaçlarken aynı zamanda içerik analizi için bir çerçeve çizmektedir. İçerik analizinin temel özelliği ise metindeki çok sayıda kelimeyi çok daha küçük kategorilere ayırmaktır (Gao, Ding ve Wu, 2020:5). Bibliyometrik analiz yapılandırılmamış büyük verileri detaylı bir şekilde anlamlandırarak kümülatif bilimsel bilgiyi haritalandırma açısından faydalıdır. Ayrıca bibliyometrik analizin araştırmacılara tek bir noktadan genel bir bakış açısı elde etme, bilgi

boşluklarını belirleme, araştırma için fikirler üretme olanağı sağlama ve alana yönelik katkılar sağlama gibi faydaları da bulunmaktadır (Donthu ve diğerleri, 2021:285). Yerli ve yabancı literatürde çok sayıda bibliyometrik analiz çalışması bulunmaktadır.

Tablo 1’de inovasyon ve hizmet inovasyonu ile ilgili yapılmış çalışmalara ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

**Tablo 1: İnovasyon ve Hizmet İnovasyonu Konulu Bibliyometrik Analiz Çalışmaları**

Yazar	Yayın Yılı	Çalışmanın Adı	Atıf Sayısı	Dergi
Foroudi ve diğerleri	2021	Intellectual evolution of social innovation: A bibliometric analysis and avenues for future research trends	38	Industrial Marketing Management
Gümüş	2020	A Bibliometric Analysis of Academic Articles about Innovation in the Perspective of Tourism Sector	0	İşletme Araştırmaları Dergisi
Gülmez ve diğerleri	2020	Sosyal İnovasyon Alanındaki Yayınların Görsel Haritalama Yöntemiyle Bibliyometrik Analizi	0	Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi
Seyhan	2020	Yönetmelik Bağlamında Yeşil İnovasyonun Evriminin Bibliyometrik Analizi	2	Gaziantep University Journal of Social Sciences
Escamilla-Fajardo ve diğerleri	2020	Entrepreneurship and Innovation in Soccer: Web of Science Bibliometric Analysis	13	Sustainability
Della Corte ve diğerleri	2019	Sustainable tourism in the open innovation realm: A bibliometric analysis.	45	Sustainability
Klarin	2019	Mapping product and service innovation: A bibliometric analysis and a typology	29	Technological Forecasting and Social Change
Le ve diğerleri	2019	Global trend of open innovation research: A bibliometric analysis	33	Cogent Business & Management
Chatterjee ve Sahasranamam	2018	Technological innovation research in China and India: A bibliometric analysis for the period 1991–2015	44	Management and Organization Review
Albort-Morant ve diğerleri	2017	Mapping the field: A bibliometric analysis of green innovation	114	Sustainability
Cancino ve diğerleri	2017	A bibliometric analysis of leading universities in innovation research	74	Journal of Innovation & Knowledge
Ferraz ve de Melo Santos	2016	The relationship between service innovation and performance: a bibliometric analysis and research agenda proposal	24	RAI Revista de Administração e Inovação
Zhang ve diğerleri	2016	What is the role of IT in innovation? A bibliometric analysis of research development in IT innovation	46	Behaviour & Information Technology
Zhu ve Guan	2013	A bibliometric study of service innovation research: based on complex network analysis	92	Scientometrics
Sakata ve diğerleri	2013	Bibliometric analysis of service innovation research: Identifying knowledge domain and global network of knowledge	75	Technological Forecasting and Social Change
Toivanen ve Ponomariov	2011	African regional innovation systems: bibliometric analysis of research collaboration patterns 2005–2009	80	Scientometrics

Tablo 1’deki çalışmalara bakıldığında inovasyon ve hizmet inovasyonu konulu çalışmalara yabancı literatürde yer verildiği görülmektedir. Yapılan tarama sonucunda Türkçe literatürde konu ile ilgili az sayıda bibliyometrik analiz çalışmasına ulaşılabilmiş olmasından dolayı, yerli literatürdeki bu boşluğu da doldurmak amacı ile bu çalışmada “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmaların analizine yer verilmiştir.

## 2. Araştırmanın Metodolojisi

Bu çalışma ile 1981 ve 2021 yılları arasında uluslararası alan yazında hizmet inovasyonu ile ilgili çalışmaları birtakım kriterlere göre analiz etmek amaçlanmıştır. “Hizmet İnovasyonu” konulu

çalışmalar ile ilgili veriler bilimsel çalışmalar için en kapsamlı veri tabanlarından biri olarak kabul edilen Web of Science veri tabanından toplanmıştır. Web of Science veri tabanı üzerinden belirtilen zaman aralıklarında 1512 çalışmaya ulaşılmıştır. Yapılan bibliyometrik analiz sonucunda 1981 ve 2021 yılları arasındaki yayınlara ilişkin birden fazla kritere ilişkin bulgulara ulaşılmıştır. Elde edilen bulgulardan yerli ve yabancı literatürde bibliyometrik analiz çalışmalarında yaygın olarak kullanılan kriterlere yer verilmiştir. Bununla birlikte analiz sonuçlarında ilk 10 sıralamasındaki bulgulara yer verilmiştir. Yapılan yerli ve yabancı literatür taraması sonucunda bibliyometrik analiz çalışmalarında yaygın olarak; yayınların frekans değerleri, yüzdeler, ilgili zaman aralıklarında yer alan çalışmalara ait temel özellikler ile birlikte yayınların yapıldığı ülkeler, üniversiteler, yazar bilgileri, anahtar kelime ile birlikte kullanılan kelimeler, atıf oranları vb. kriterlere ilişkin bulgulara yer verildiği sonucuna ulaşılmıştır (Choi, Méndez, Wong, Vieito ve Batmunkh, 2022, Krey, Picot-Coupey ve Cliquet, 2022, Marín-Marín, Moreno-Guerrero, Dúo-Terrón ve López-Belmonte, 2021, Echchakoui 2020, Erturgut ve Gürler 2019, Çelik ve Canoğlu 2019, Chatterjee ve Sahasranamam 2018, Albort-Morant, Henseler, Leal-Millán ve Cepeda-Carrión, 2017, Ferraz ve Santos, 2016, Wang, Pan, Ke, Wang ve Wei, 2014, Toivanen ve Ponomariov 2011). Buradan hareketle bu çalışmada da yaygın olarak kullanılan kriterlere ilişkin bulgular tablo ve şekil halinde verilerek yorumlanmıştır. Çalışmada verilerin analizinde bibliyometrik analiz yöntemi kullanılmış olup, Web of Science veri tabanındaki “Hizmet İnovasyonu” anahtar kelimesi ile ilgili yayınların ve bu yayınlar arasındaki ilişkinin analizinde yayınların incelenmesinde R analiz programı kullanılmıştır. R programlama dili SPSS, SAS, STATA gibi istatistiksel paket programlarından farklı olarak istatistiksel hesaplamalar ve grafikler için kullanılan bir yazılım programıdır (Özdemir, Yıldıztepe ve Binar, 2010:294).

Çalışmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. “Hizmet İnovasyonu” anahtar kelimesi altında Web of Science veri tabanında yayınlanan çalışmalarda; yayınlarla ilgili genel bilgiler nelerdir?
2. Yıllara göre yayın sayıları dağılımı nasıldır?
3. Konu ile ilgili en fazla yayın yapılan dergiler ve indeks bilgileri nelerdir?
4. “Hizmet İnovasyonu” konusunda en verimli yazarlar ve üretim oranları ne kadardır?
5. Konu ile ilgili en fazla yayın yapılan ülkeler ve üniversiteler hangileridir?
6. En fazla atıfın alındığı ülkeler hangileridir?
7. Küresel bazda en fazla atıf alan makaleler hangileridir?
8. “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmalarda kullanılan anahtar kelimeler ve anahtar kelimeler arasında birlikte kullanılan kelimeler nelerdir?
9. Konu hakkında yazarlar arasındaki iş birliği ne durumdadır?

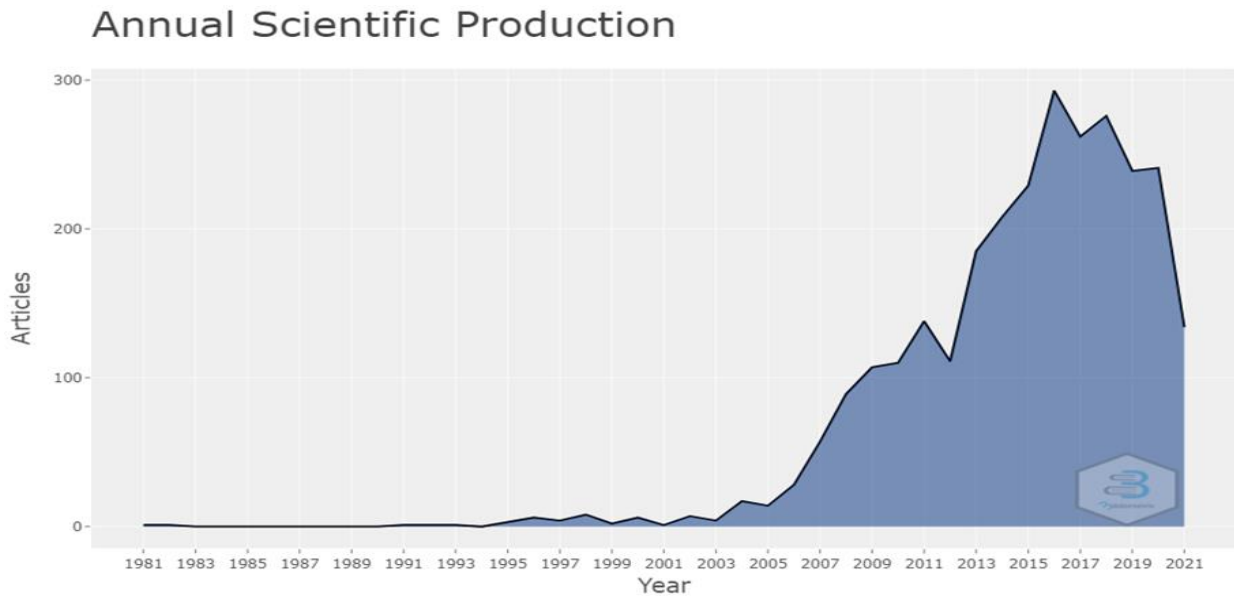
### 3. Araştırma Bulguları

Tablo 2’de Web of Science veri tabanındaki “Hizmet İnovasyonu” konulu yayınlara ilişkin genel bulgulara yer verilmiştir. Konu ile ilgili çalışmaların 1981-2021 (Temmuz) yılları arasında 5928 yazar tarafından 1512 makalede ve 1344 farklı kaynaktan (dergiler, kitaplar vb.) yayınlandığı görülmektedir. Yayın başına düşen ortalama atıf sayısının 14,98; tek yazarlı yayınların yazar sayısının 461, yayın başına düşen yazar sayısının ise 2,08 olduğu bulgulanmıştır.

**Tablo 2:** *Yayınlarla İlgili Genel Bulgular*

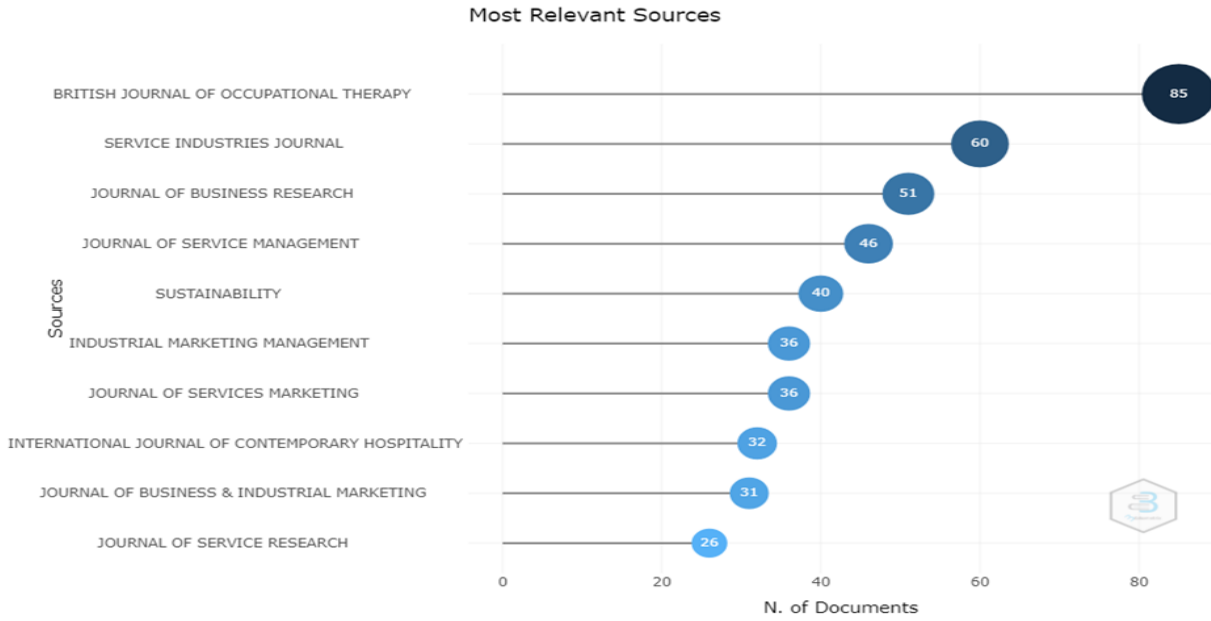
<i>Zaman Aralığı</i>	<i>1981-2021</i>
Kaynaklar (Dergiler, Kitaplar vb.)	1298
Belgeler	2856
Yıllık Ortalama Yayın	6.18
Makale Başına Düşen Ortalama Atıf Oranı	14.98
Makale Başına Düşen Yıllık Ortalama Atıf Oranı	2.212
Makaleler	1512
Anahtar kelimeler (ID)	2413
Yazarlar	5928
Tek Yazarlı Yayınların Yazar Sayısı	461
Çok Yazarlı Yayınların Yazar Sayısı	5467
Tek Yazarlı Yayın Sayısı	525
Yazar Başına Düşen Yayın	0.482
Yayın Başına Düşen Yazar	2.08
İş Birliği İndeksi (CI)	2.35

Web of Science veri tabanında “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili yayınların 1981 ile 2021(Temmuz) yılları arasındaki yayın sayıları Şekil 1’de verilmiştir.

**Şekil 1:** *Yıllara Göre Yayın Sayıları*

Şekil 1’de görüldüğü gibi 2000’li yıllardan itibaren hizmet inovasyonu konusunda yapılan çalışmalarda bir artış olduğu görülmektedir. Konu ile ilgili yayın sayısının 2005 yılından 2012 yılına kadar düzenli bir şekilde artış gösterdiği tespit edilmiştir. Yayın sayısındaki artışın 2012 yılından 2016 yılına kadar yine istikrarlı bir şekilde devam ettiği görülmektedir. 2012 yılında (111 yayın), 2013 yılında (185 yayın), 2014 yılında (208 yayın), 2015 (229 yayın), 2016 yılında (293 yayın), 2017 yılında (262 yayın), 2018 yılında (276 yayın), 2019 yılında (239 yayın), 2020 yılında (241 yayın) ve 2021 (Temmuz ayına kadar) yılında (134 yayın) yapıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca 1981 ve 1993 yılları arasında hizmet inovasyonu konusunda Web of Science veri tabanına kayıtlı 1 adet veri olduğu tespit edilmiştir. Web of Science veri tabanında “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili en fazla yayın yapılan ilk 10 dergiye ilişkin bilgiler Şekil 2’de verilmiştir.

**Şekil 2:** Konu ile İlgili En Fazla Yayın Yapılan İlk 10 Dergi



Şekil 2’ye bakıldığında en fazla yayının 85 makale ile British Journal of Occupational Therapy dergisinde yayınlandığı görülmektedir. Service Industries Journal dergisi 60 yayın ile en fazla yayının yapıldığı dergi sıralamasında ikinci sırada yer alırken, Journal of Business Research dergisinin 51 yayın ile üçüncü sırada yer aldığı görülmektedir. Journal of Services Research dergisinde ise konu ile ilgili 26 yayın yer almakta ve dergi en fazla yayın yapılan dergi sıralamasında 10. sırada yer almaktadır. Konu ile ilgili yayın yapılan dergilerin kaynak indeks bilgilerine ilişkin bulgular Tablo 3’te verilmiştir.

**Tablo 3:** Dergilerin Kaynak İndeks Bilgileri

Dergi	<i>h-Index</i>	<i>g-Index</i>	<i>m-Index</i>	<i>Toplam Atıf Sayısı</i>	<i>Toplam Makale Sayısı</i>	<i>Yayına Başlama Yılı</i>
Journal of Service Management	24	46	1.846	2469	46	2009
Journal of Business Research	22	48	0.846	2582	48	1996
Journal of Service Research	20	25	1.538	2995	25	2009
Service Industries Journal	20	38	-----	1533	57	-----
Int. Journal of Contemporary Hospitality Management	17	27	2.125	775	31	2014
Journal of Product Innovation Management	17	22	0.653	1392	22	1996
Journal of Services Marketing	16	22	-----	556	32	-----
Industrial Marketing Management	15	32	0.937	1062	33	2006
Research Policy	15	17	0.6	1732	17	1997
Technovation	15	18	0.882	1219	18	2005

Tablo 3’te Web of Science veri tabanında taranan “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmaların yer aldığı ilk 10 derginin h-indeksi, g-indeksi, m-indeksi yayın sayısı, dergilere yapılan atıflar, konunun yayınlanmaya başladığı yıl ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Toplam atıfta ilk üç sırada

Journal of Service Research (2995), Journal of Business Research (2582), Journal of Service Management (2469) dergilerinin olduğu tespit edilmiştir. Dergilerdeki toplam makale sayısında ise ilk üç sırada Service Industries Journal (57), Journal of Business Research (48), Journal of Service Management (46), dergilerinin etkili olduğu görülmektedir.

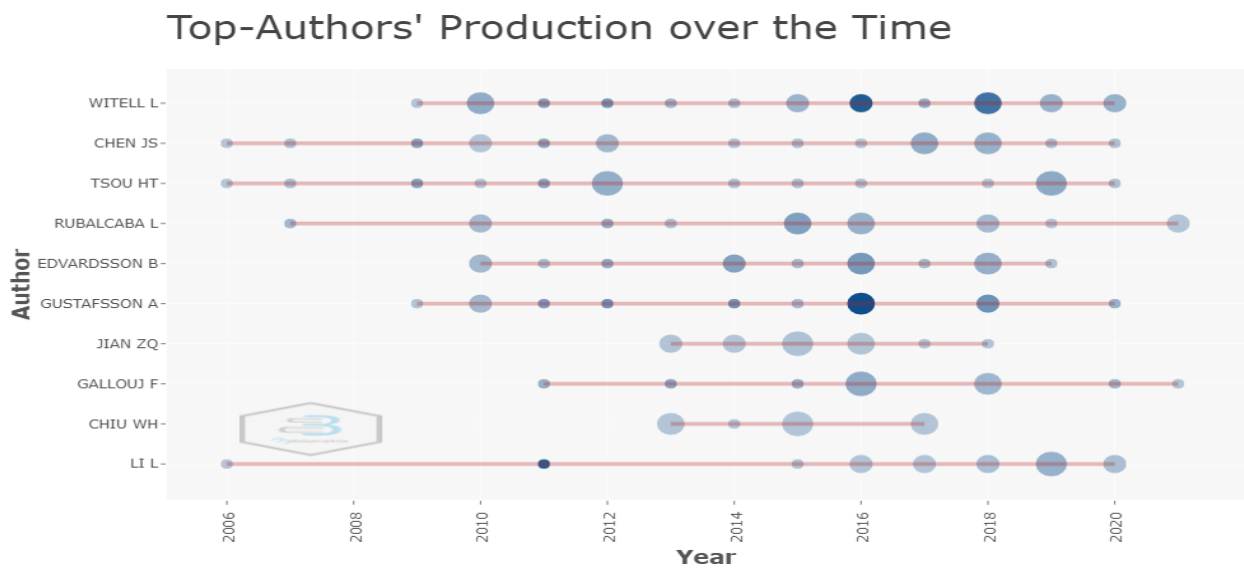
Tablo 4'te “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili en fazla yayın yapan ilk 10 yazara ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

**Tablo 4:** *Konu ile İlgili En Fazla Yayın Yapan İlk 10 Yazar*

<i>Yazarlar</i>	<i>Makale sayısı</i>	<i>Makalelerin Kesirli Verileri</i>
Witell L.	20	5.25
Chen Js.	19	6.75
Tsou Ht.	18	8.17
Rubalcaba L.	16	6.73
Edvardsson B.	15	3.58
Gallouj F.	13	4.53
Gustafsson A.	13	3.41
Jian Zq.	13	5.17
Chiu Wh.	11	3.25
Li L.	11	3.27

Tablo 4'e bakıldığında “Hizmet İnovasyonu” konusunda Web of Science veri tabanında yayınlanan makalelerin yazarları arasında en fazla yayını yapan yazarlar; Witell L. (20 makale), Chen Js. (19 makale), Tsou Ht. (18 makale), Rubalcaba L. (16 makale), Edvardsson B. (15 makale), Gallouj F., Gustafsson A. ve Jian Zq.(13 makale) ve Chiu Wh. ve Li L.( 11 makale) olarak tespit edilmiştir.Yıllar içinde konu ile ilgili en fazla yayın yapan ilk 10 yazarın üretim oranlarına ilişkin bilgiler Şekil 3'te verilmiştir.

**Şekil 3:** *En Fazla Yayın Yapan Yazarların Üretim Oranları*



Şekil 3'te “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili en fazla yayın yapan ilk 10 yazarın yıllara göre yayın yapma oranlarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Witel L.'nin en fazla yayını (3 makale) 2010 ve 2018 yıllarında yaptığı en fazla atıf aldığı yılında 220 atıf ile 2016 yılı olduğu tespit edilmiştir.



Chen Js. 2017 ve 2018 yıllarında konu ile ilgili 3 makale yayınlamıştır. Tsou Ht. 2011 yılında yapmış olduğu yayınlara en fazla atıfı (124 atıf) bu yılda almıştır. Rubalcaba L. 2019 yılında konu ile ilgili 1 yayın 2020 yılında da 2 yayın yapmış fakat bu yıllarda hiç atıf almamıştır. Edvardsson B. 2014 yılında “Understanding New Service Development And Service Innovation Through Innovation Modes” isimli makalesi ve “Design For Value Co-Creation: Exploring Synergies Between Design For Service And Service Logic” isimli yayınladığı 2 makale ile en fazla atıf sayısını (98 atıf) bu yılda almıştır. Gustafsson A. 2016 yılında konu ile ilgili 3 yayın yapmış ve 246 atıf almıştır. Jian Zq. konu ile ilgili ilk yayını 2013 yılında yapmıştır. Gallouj F. 2016 yılında konu ile ilgili 4 yayın yapmış ve 54 atıf almıştır. Chiu Wh. yayınlarını 2013 ve 2017 yılları arasında yapmıştır. Li 2006 yılında ilgili konu ile ilgili olarak 1 tane yayın yapmış ve hiç atıf almamıştır. Li'nin konu ile ilgili bir başka yayını 2011 yılında yayınlanmış ve yıllık atıf oranı 35.64 olarak tespit edilmiştir.

“Hizmet İnovasyonu” ile ilgili Web of Science veri tabanında yayınlanan çalışmalarda en fazla yayın yapılan ilk 10 üniversiteye ilişkin bilgiler Tablo 5’te verilmiştir.

**Tablo 5: Konu ile İlgili En Fazla Yayın Yapılan İlk 10 Üniversite**

<i>Üniversite</i>	<i>Yayın Sayısı</i>	<i>Ülke</i>
Karlstad Üniversitesi	60	İsveç
Linköping Üniversitesi	44	İsveç
Asia Üniversitesi	41	Tayvan
Aalto Üniversitesi	40	Finlandiya
The Hong Kong Polytechnic Üniversitesi	29	Hong Kong
Yuan Ze Üniversitesi	29	Tayvan
National Chengchi Üniversitesi	27	Tayvan
Queensland Teknoloji Üniversitesi	27	Avustralya
Zhejiang Üniversitesi	26	Çin
Hanken School of Economics	23	Finlandiya

Tablo 5’e bakıldığında konu ile ilgili en fazla yayının yapıldığı ilk 2 üniversitenin İsveç’teki kurumlar olduğu görülmektedir. Karlstad Üniversitesi’nde “Hizmet İnovasyonu” konulu 60 yayın, Linköping Üniversitesi’nde ise 44 yayın yapıldığı tespit edilmiştir. Tayvan’daki National Chengchi Üniversitesi’nde ve Avustralya’daki Queensland Teknoloji Üniversitesi’nde konu ile ilgili yayın sayılarının 27 olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte Türkiye’deki üniversite kurumlarından Yaşar Üniversitesi’nin 5 yayın ile 279. Sırada olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6’da konu ile ilgili en fazla yayın yapılan ilk 10 ülkeye ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

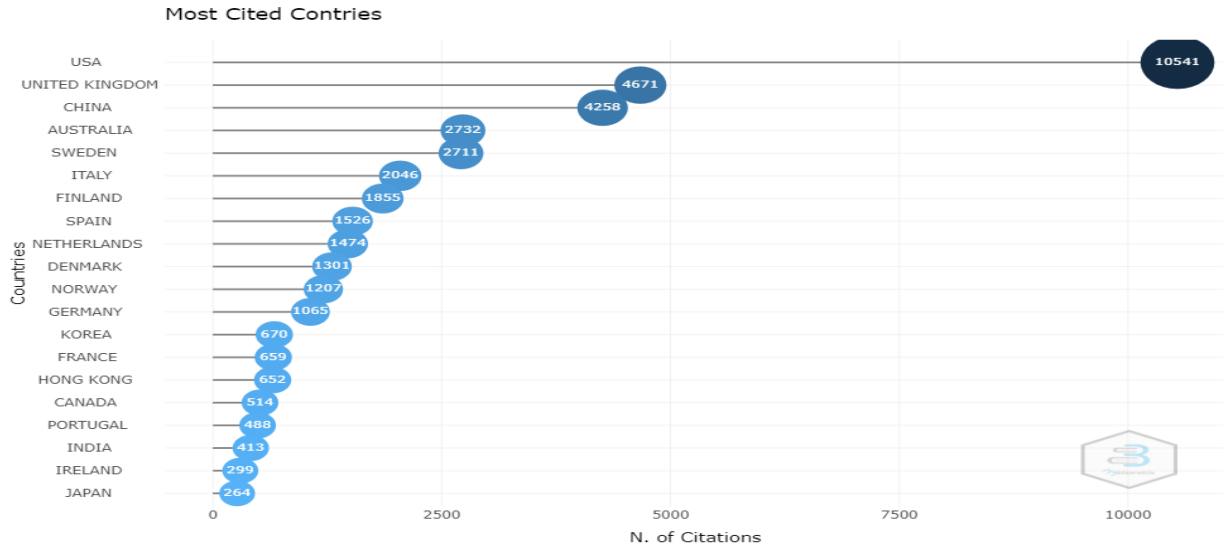
**Tablo 6:** *Konu ile İlgili En Fazla Yayın Yapılan İlk 10 Ülke*

Ülke	Yayın Sayısı
Çin	1249
UK	640
ABD	582
Avustralya	258
Finlandiya	230
İsveç	212
Almanya	210
İspanya	197
İtalya	168
Norveç	157

Tablo 6’da konu ile ilgili en fazla yayın yapılan ülke sıralamasına bakıldığında 1249 yayın ile Çin’in ilk sırada, 640 yayın ile UK’nin ikinci sırada, 582 yayın ile de ABD’nin üçüncü sırada yer aldığı görülmektedir. İsveç ve Almanya’nın yayın sayılarının birbirine yakın olduğu (İsveç;212, Almanya;210), Norveç’in 157 yayın ile onuncu sırada yer aldığı görülmektedir. Ayrıca Türkiye’nin 46 yayın sayısı ile 25. sırada yer aldığı tespit edilmiştir. 87 farklı ülkeden hizmet inovasyonu ile ilgili yayınların yapıldığı tespit edilmiştir.

Şekil 4’te konu ile ilgili en fazla atıf alan ülkelere ilişkin atıf bilgilerine yer verilmiştir.

**Şekil 4:** *Konu ile İlgili Atıf Alan Ülkeler*



Web of Science veri tabanında yer alan yayınların ülkelere göre en fazla atıf alma oranlarına bakıldığında 10541 atıf sayısı ile USA ilk sırada yer almaktadır. Çin yayın sayısı en fazla olan ilk ülke olmasına rağmen 4258 atıf sayısı ile üçüncü sırada yer almaktadır. Ayrıca 120 atıf sayısı ile Türkiye’nin 29. sırada olduğu tespit edilmiştir. Bahreyn, Jamaika, Kenya, Kuveyt, Letonya, Slovakya ve Uganda’da yapılan yayınların atıf sayısının 0 olduğu tespit edilmiştir. Küresel bazda en fazla atıf alan ilk 10 makaleye ilişkin bilgiler Tablo 7’de verilmiştir.

**Tablo 7: Küresel Bazda En Fazla Atıf Alan İlk 10 Makale**

<i>Yazar</i>	<i>Dergi</i>	<i>Yayın</i>	<i>Toplam Atıflar</i>	<i>Yıllık Toplam Atıf</i>
Ostrom vd., (2010).	Journal of Service Research	Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for The Science of Service	798	66.5000
Lee vd., (2014).	Procedia Cirp	Service Innovation and Smart Analytics for Industry 4.0 and Big Data Environment	708	88.5000
Hjalager (2010).	Tourism Management	A Review of Innovation Research in Tourism	646	53.8333
Ostrom vd., (2015).	Journal of Service Research	Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context	638	91.1429
Maglio ve Spohrer (2008).	Journal of The Academy of Marketing Science	Fundamentals of Service Science	574	41.0000
Lusch ve Nambisan (2015).	Management Information Systems Quarterly	Service Innovation: A Service-Dominant Logic Perspective	560	80.0000
Tennenhouse vd., (1997).	IEEE Communications Magazine	A Survey of Active Network Research	509	20.3600
Zammuto vd., (2007).	Organization Science	Information Technology and The Changing Fabric of Organization	450	30.0000
Bitner vd., (2008).	California Management Review	Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation	424	30.2857
Atuahene Gima (1996).	Journal of Business Research	Market Orientation and Innovation	413	15.8846

Tablo 7’de yazarlar ve dergiler birlikte ele alınarak küresel bazda en fazla atıf alan ilk 10 makaleye ilişkin yazar, dergi ve atıf bilgilerine yer verilmiştir. Hizmet inovasyonu ile ilgili Ostrom vd., (2010) tarafından Journal of Service Research dergisinde yayınlanan “Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for The Science of Service” başlıklı makale küresel bazda 798 atıf sayısı ve yıllık ortalama 66,5 atıf oranı ile ilk sırada yer almaktadır. Atuahene Gima (1996) ‘nın Journal of Business Research dergisinde yayınlanan “Market Orientation and Innovation” isimli makalesi küresel bazda 413 atıf alırken yıllık ortalama atıf oranı 15.88 olarak tespit edilmiştir.

Şekil 5’te “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili konularda kullanılan anahtar kelimelerden oluşan kelime bulutuna ilişkin görsel yer verilmiştir.

Şekil 5: Kelime Bulutu



“Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmaların keywords pluslarına bakılmış ve konu ile ilgili incelenen yayınlarda toplam 2413 anahtar kelime elde edilmiştir. Şekil 5 incelendiğinde; en fazla kullanılan anahtar kelimenin “performance” olduğu görülmektedir. “Performance” kelimesinin toplamda 385 kez kullanıldığı tespit edilmiştir. En fazla kullanılan ikinci anahtar kelime “service innovation” ise 336 kez kullanılmıştır. Bu iki anahtar kelimeyi sırasıyla “management” (308 kez), “impact” (243 kez), “model” (221 kez), “knowledge” (188 kez), “dominant logic” (180 kez), “technology” (162 kez) “innovation” (158 kez) ve “market orientation” (142 kez) anahtar kelimeleri takip etmektedir.

Anahtar kelimeler arasında birlikte kullanılan kelimelerin analizine ilişkin görsel Şekil 6’ da yer verilmiştir.

Şekil 6: Birlikte Kullanılan Kelimeler

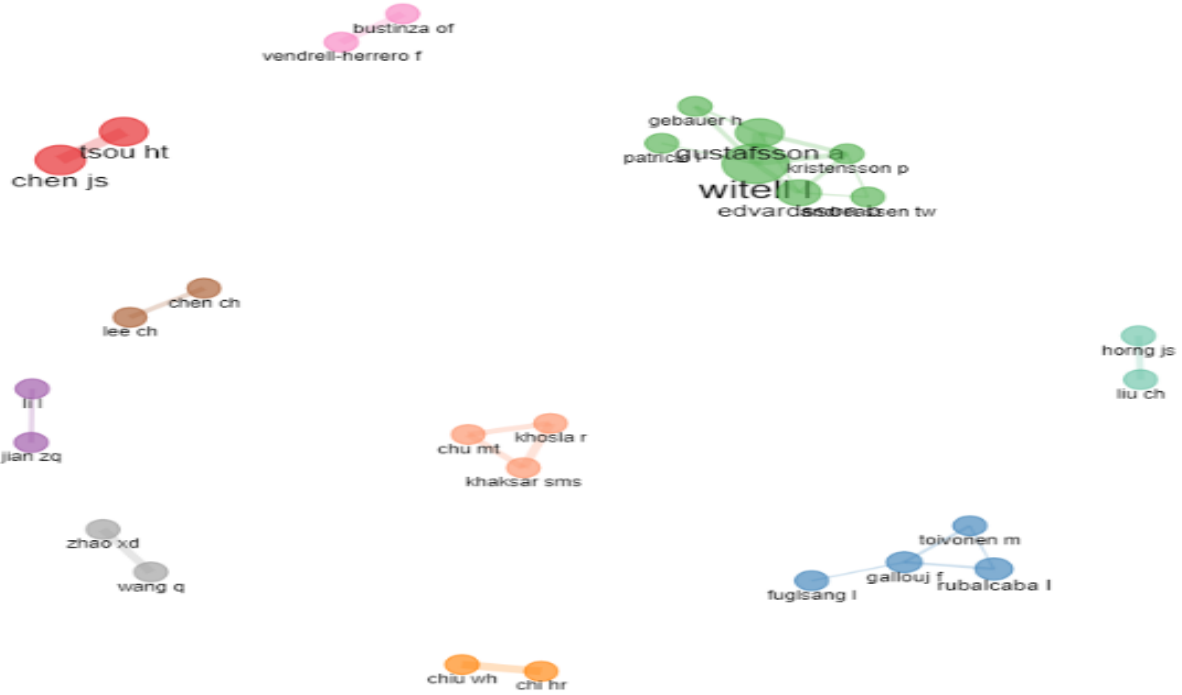


Birlikte kullanılan kelime ağlarına bakıldığında 3 ayrı kümenin olduğu görülmektedir. 1. kümede “*performans*” anahtar kelimesi ile birlikte; “*impact*, *model*, *knowledge*, *antecedents*, *capabilities*, *quality*, *strategy*, *firms*, *determinants*, *organizations*, *success*, *orientation*, *customer*, *satisfaction*, *behaviour*, *integration*, *capability*” anahtar kelimelerinin, 2. Kümede “*management*” anahtar

kelimesi ile birlikte; “dominant logic technology, innovation, systems, design, perspective, product, co-creation, framework, industry, business, science, strategies, firm, adoption, information, network, business services” anahtar kelimelerinin ve 3. kümede de “*service innovation*” anahtar kelimesi ile birlikte; “market orientation, product development, dynamic capabilities, firm performance, research and development, absorptive-capacity, information-technology, competitive advantage, value creation, product innovation, moderating role, mediating role kelimesinin birlikte kullanıldığı görülmektedir.

Konu ile ilgili olarak yazarlar arasındaki iş birliğine ait görsel şekil 7’de verilmiştir.

**Şekil 7: Yazar İş Birliği**



Şekil 7’de yazar iş birliği konusunda 10 farklı kümenin oluştuğunu göstermektedir. Kırmızı renkli 1. kümede Chen ve Tsou’nun konu ile ilgili iş birliklerinin olduğunu ve bu iş birliğinin diğer yazarlar arasındaki iş birliğinden daha fazla olduğunu bağlantıların kalınlığından anlamak mümkündür. Yeşil renkli üçüncü kümede iş birliğinde olan yazarların sayısının diğer kümelere göre daha fazla olduğu ve bu yazarların; Witell, Edvardsson, Gustafsson, Gebauer, Kristensson, Patricio ve Andreassen olduğu görülmektedir.

#### 4. Sonuç

Sanayileşmiş olan birçok ülkenin hizmet temelli ekonomi yapısına geçmesi, internet kullanımının ticareti küreselleştirmesi inovasyon ile ilgili çalışmaların ortaya çıkışını ve hizmet inovasyonunun önemini ortaya koymuştur Chen ve diğerleri, 2011:1332). Bu trende rağmen hizmet inovasyonu, hizmet yönetimi ve inovasyon literatüründe en az anlaşılan konular arasında kalmıştır (Yen, Wang, Wei, Hsu ve Chiu, 2012:813). Bu araştırma ile 1981-2021 yılları arasında “Hizmet İnovasyonu” anahtar kelimesi altında Web of Science veri tabanında yayınlanan çalışmalarda; yayınlarla ilgili genel bilgiler nelerdir?, Yıllara göre yayın sayıları dağılımı nasıldır?, Konu ile ilgili en fazla yayın yapılan dergiler ve indeks bilgileri nelerdir?, “Hizmet İnovasyonu” konusunda en verimli yazarlar ve üretim oranları ?, Konu ile ilgili en fazla yayın yapılan ülkeler ve üniversiteler hangileridir?, En fazla atıfın alındığı ülkeler hangileridir? Küresel bazda en fazla atıf alan makaleler hangileridir? “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmalarda kullanılan anahtar kelimeler ve anahtar kelimeler arasında birlikte kullanılan kelimeler nelerdir?, Konu hakkında yazarlar arasındaki iş birliği ne durumdadır? Sorularına cevap aranmıştır.

“Hizmet İnovasyonu” anahtar kelimesi ile yapılan bibliyometrik analiz sonucunda konu ile ilgili 1344 farklı kaynaktan (dergiler, kitaplar vb.) 1512 makalenin yayınlandığı, yayın başına ortalama atıf sayısının 14,98 olduğu, tek yazarlı yayınların yazar sayısının 461, yayın başına düşen yazar sayısının ise 2,08 olduğu bulgulanmıştır. 1981 ve 2021 yılları arasında en fazla yayının yapıldığı yılın 2016 yılı olduğu, 1981’den 2000’li yıllara kadar konu ile ilgili çalışma sayısının az olduğunu söylemek mümkündür.

İnovasyonun güncel bir kavram olması ile birlikte inovasyon konulu çalışmaların daha çok ürün inovasyonu odaklı yapılmış olması ve hizmet inovasyonu ile ilgili çalışmalara ilginin son yıllarda artmış olması bu sonucu destekler niteliktedir. Konu ile ilgili çalışmaların yapıldığı dergilerin yayına başlama yıllarının 90’lı yılların sonu ve 2000’li yıllar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. En fazla yayın yapan yazar Witel L.’nin en fazla yayını 2010 ve 2018 yıllarında yaptığı en fazla atıf aldığı yılında 220 atıf ile 2016 yılı olduğu tespit edilmiştir. En fazla yayının yapıldığı ülke sıralamasında İsveç’ ten Karlstad Üniversitesinin birinci sırada, Linköping Üniversitesinin de ikinci sırada yer aldığı görülmektedir. En fazla yayının yapıldığı ilk 10 ülke sıralamasında Çin ilk sırada yer alırken Norveç onuncu sırada yer almaktadır. En fazla yayının yapıldığı ülke Çin olmasına rağmen en fazla atıf alan ülke sıralamasında USA ilk sırada yer almaktadır. Küresel bazda en fazla atıf alan ilk 10 makale sıralamasında Ostrom ve diğerleri.’nin 2010 yılında Journal of Service Research dergisinde yayınlanan “Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for The Science of Service” başlıklı makalesinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalarda anahtar kelime olarak “Hizmet İnovasyonu” ile birlikte en fazla kullanılan kelimelerin “performans” kelimesi olduğu bulgulanmıştır.

Çalışmadaki verilerin 1981-2021 yılı temmuz ayına kadar olan kaynaklardan taranmış olması araştırmanın kısıtlarındandır. Bununla birlikte bu tarihten sonraki “Hizmet İnovasyonu” konulu çalışmalara ilişkin yazar bilgisi, atıf bilgisi, yayın yapılan ülke, birlikte kullanılan kelimeler vb. gibi bibliyometrik analizde kullanılan kavramlar ile birlikte yapılacak benzer çalışmalar ile daha fazla bilgiye ulaşılabileceği mümkündür. Ayrıca “Hizmet İnovasyonu” anahtar kelimesi ile sadece Web of Science veri tabanındaki kaynaklara ulaşılmış olması da bir kısıttır. İleride yapılacak olan çalışmalarda araştırmacıların diğer veri tabanlarındaki kaynaklar ve bibliyometrik analize ek olarak içerik analizi vb. analizler ile de çalışmalarını farklılaştırmaları mümkün olabilecektir. Diğer inovasyon türleri ile ilgili yapılmış olan çalışmaların bibliyometrik analizi yapılarak türler arasındaki yayın yoğunlukları değerlendirilebilir.

Belirli bir konu ile ilgili yapılmış olan akademik çalışmaların sayısı ve gelişim düzeyinin tespit edilmesi açısından önemli bir araç olarak kullanılan bibliyometrik analiz yöntemine olan ilgi son zamanlarda artmıştır. Analizden elde edilen bulgular konunun akademik anlamdaki gelişim durumunu, alanda konuya yoğunlaşmış olan araştırmacıları ve dağılımlarını tespit etme noktasında fayda sağlamaktadır. Bu çalışmadan elde edilen bulgular ile de “Hizmet İnovasyonu” anahtar kelimesi kullanılarak alandaki yazarlar ve çalışmaları daha iyi analiz ederek konu ile ilgili akademik çalışmaların gelişimini gözlemleyebilmek mümkündür. Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda “Hizmet İnovasyonu” ile ilgili çalışmaların sayısında artışın olduğu araştırmacıların konuya ilgisinin arttığını söylemek mümkündür. Yapılan analiz sonrasında ileride konu ile ilgili yapılacak olan çalışmaların özgünlüğünü sağlamak açısından faydalı bilgiler sunulması umulmaktadır.

## Kaynakça

- Albort-Morant, G., Henseler, J., Leal-Millán, A., ve Cepeda-Carrión, G. (2017). Mapping the field: A bibliometric analysis of green innovation. *Sustainability*, 9(6), 1011.
- Camisón, César, ve Vicente M. Monfort-Mir. 2012. Measuring innovation in tourism from the Schumpeterian and the dynamic-capabilities perspectives. *Tourism Management*, 33(4):

776–89.

- Cancino, C. A., Merigó, J. M., ve Coronado, F. C. (2017). A bibliometric analysis of leading universities in innovation research. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(3), 106-124.
- Chatterjee, D., ve Sahasranamam, S. (2018). Technological innovation research in China and India: A bibliometric analysis for the period 1991–2015. *Management and Organization Review*, 14(1), 179-221.
- Chen, J. S. ve Tsou, H. T. (2007). information technology adoption for service innovation practices and competitive advantage: The case of financial firms, *Information Research: An International Electronic Journal*, 12(3), 1-29.
- Chen, J. S., Tsou, H. T., ve Ching, R. K. (2011). Co-production and its effects on service innovation. *Industrial Marketing Management*, 40(8), 1331-1346.
- Chen, J.S., ve Tsou, H. T. (2007). Information technology adoption for service innovation practices and competitive advantage. *Proceedings - ICSSSM'06: 2006 International Conference on Service Systems and Service Management*, 12(3), 472–477.
- Choi, E., Méndez, C. E., Wong, W. K., Vieito, J. P., ve Batmunkh, M. U. (2022). Thirty years of herd behavior in financial markets: A bibliometric analysis. *Research in International Business and Finance*, 59, 101506.
- Çelik, O., ve Canoğlu, M. (2019). Ulakbim veri tabanında sürdürülebilir ve çevreci pazarlama konusunda yayınlanmış makalelerin bibliyometrik analizi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28(3), 24-36.
- Della Corte, V., Del Gaudio, G., Sepe, F., ve Sciarelli, F. (2019). Sustainable tourism in the open innovation realm: A bibliometric analysis. *Sustainability*, 11(21), 6114.
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., ve Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296.
- Echchakoui, S. (2020). Why and how to merge Scopus and Web of Science during bibliometric analysis: the case of sales force literature from 1912 to 2019. *Journal of Marketing Analytics*, 8(3), 165-184.
- Ertugut, R., & Gürler, H. E. (2019). Kent lojistiği alanındaki yayınların bibliyometrik analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 540-551.
- Escamilla-Fajardo, P., Núñez-Pomar, J. M., Ratten, V., ve Crespo, J. (2020). Entrepreneurship and innovation in soccer: web of science bibliometric analysis. *Sustainability*, 12(11), 4499.
- Ferraz, I. N., ve de Melo Santos, N. (2016). The relationship between service innovation and performance: a bibliometric analysis and research agenda proposal. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 13(4), 251-260.
- Foroudi, P., Akarsu, T. N., Marvi, R., ve Balakrishnan, J. (2021). Intellectual evolution of social innovation: A bibliometric analysis and avenues for future research trends. *Industrial Marketing Management*, 93, 446-465.
- Gao, H., Ding, X., ve Wu, S. (2020). Exploring the domain of open innovation: bibliometric and content analyses. *Journal of Cleaner Production*, 122580.
- Gülmez, M., Oğuz, S. ve Yalçıntaş, D. (2020). Sosyal inovasyon alanındaki yayınların görsel haritalama yöntemiyle bibliyometrik analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(Ek), 90-101.

- Gümüş, A. (2020). A bibliometric analysis of academic articles about innovation in the perspective of tourism sector. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3493-3504.
- Hjalager, A. M. (2010). "A review of innovation research in tourism". *Tourism Management* 31(1): 1–12.
- Khan, M. A., Pattnaik, D., Ashraf, R., Ali, I., Kumar, S., ve Donthu, N. (2021). Value of special issues in the journal of business research: A bibliometric analysis. *Journal of Business Research*, 125, 295-313.
- Kılavuzu, Oslo. (2005). 3. baskı. Ankara:TUBİTAK.
- Klarin, A. (2019). Mapping product and service innovation: A bibliometric analysis and a typology. *Technological Forecasting and Social Change*, 149, 119776.
- Krey, N., Picot-Coupey, K., ve Cliquet, G. (2022). Shopping mall retailing: A bibliometric analysis and systematic assessment of Chebat's contributions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102702.
- Le, H. T. T., Dao, Q. T. M., Pham, V. C., ve Tran, D. T. (2019). Global trend of open innovation research: A bibliometric analysis. *Cogent Business & Management*.
- Marín-Marín, J. A., Moreno-Guerrero, A. J., Dúo-Terrón, P., ve López-Belmonte, J. (2021). STEAM in education: a bibliometric analysis of performance and co-words in Web of Science. *International Journal of STEM Education*, 8(1), 1-21.
- McDermott, C. M., & Prajogo, D. I. (2012). Service innovation and performance in SMEs. *International Journal of Operations and Production Management*, 32(2), 216–237.
- Miles, I. (1993). Services in the new industrial economy. *Futures*, 25(6), 653-672.
- Nieves, J., Quintana, A., ve Osorio, J. (2014). Knowledge-based resources and innovation in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 65-73.
- Oke, A. 2007. "Innovation types and innovation management practices in service companies". *International Journal of Operations and Production Management*, 27(6): 564–87.
- Orlikowski, W., ve Scott, S. V. 2015. "The algorithm and the crowd: considering the materiality of service innovation". 39(1): 1–33.
- Özdemir, A. F., Yıldıztepe, E., ve Binar, M. (2010). İstatistiksel yazılım geliştirme ortamı: R. XII. Akademik Bilişim Konferansı, 10-12.
- Rajapathirana, R. P. J., ve Hui, Y. (2018). Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(1), 44–55.
- Randhawa, K., ve Scerri, M. (2015). Service innovation: A review of the literature. *The handbook of service innovation*, 27-51.
- Sakata, I., Sasaki, H., Akiyama, M., Sawatani, Y., Shibata, N., ve Kajikawa, Y. (2013). Bibliometric analysis of service innovation research: Identifying knowledge domain and global network of knowledge. *Technological Forecasting and Social Change*, 80(6), 1085-1093.
- Salunke, S., Weerawardena, J., ve McColl-Kennedy, J. R. (2013). Competing through service innovation: The role of bricolage and entrepreneurship in project-oriented firms. *Journal of Business Research*, 66(8), 1085–1097.
- Scott, S. G., ve Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.



- Seyhan, M. (2021). Yönetmel bağlamda yeşil inovasyonun evriminin bibliyometrik analizi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 20(2).
- Song, L. Z., Song, M., ve Di Benedetto, C. A. (2009). A staged service innovation model. *Decision Sciences*, 40(3), 571–599.
- Thakur, R., ve Hale, D. (2013). Service innovation: A comparative study of U.S. and Indian service firms. *Journal of Business Research*, 66(8), 1108–1123.
- Toivanen, H., ve Ponomariov, B. (2011). African regional innovation systems: bibliometric analysis of research collaboration patterns 2005–2009. *Scientometrics*, 88(2), 471-493.
- Toraman, C., Abdioğlu, H. ve İşgüden, B. (2009). İşletmelerde İnovasyon sürecinde entelektüel sermaye ve yönetim muhasebesi kapsamında değerlendirilmesi *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 91-120.
- Van de Ven, A. H. (1986). Central problems in the management of innovation, *Management Science*, 32(5), 590-607.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of marketing*, 68(1), 1-17.
- Wang, B., Pan, S. Y., Ke, R. Y., Wang, K., ve Wei, Y. M. (2014). An overview of climate change vulnerability: a bibliometric analysis based on Web of Science database. *Natural Hazards*, 74(3), 1649-1666.
- Yen, H. R., Wang, W., Wei, C. P., Hsu, S. H. Y., ve Chiu, H. C. (2012). Service innovation readiness: Dimensions and performance outcome. *Decision Support Systems*, 53(4), 813–824.
- Zhang, X., Chen, H., Wang, W., ve Ordóñez de Pablos, P. (2016). What is the role of IT in innovation? A bibliometric analysis of research development in IT innovation. *Behaviour & Information Technology*, 35(12), 1130-1143.
- Zhu, W., ve Guan, J. (2013). A bibliometric study of service innovation research: based on complex network analysis. *Scientometrics*, 94(3), 1195-1216.