



İKTİSADİ ve İDARİ BİLİMLER DERGİSİ

Journal of Economics and Administrative Sciences

Yıl: 5, Sayı: 10 - Year: 5, Issue: 10
Sonbahar 2019 - Autumn 2019
ISSN: 2149-3391
e-ISSN: 2651-432X

Dergimiz, uluslararası hakemli bir dergidir; hem elektronik hem de basılı olarak yılda iki kez genel, bir kez de özel konulu yayınlanır.

Scientific Indexing Services, Academic Resoruce Index ve Eurasian Scientific Journal Index tarafından taranmaktadır.

Sahibi

T.C. Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi adına

Dekan Prof. Dr. Betül KARAGÖZ YERDELEN

Editörler Kurulu

Prof. Dr. Betül KARAGÖZ YERDELEN

Doç. Dr. Ufuk YOLCU

Dr. Öğr. Üyesi Işın KIRIŞKAN

Dr. Öğr. Üyesi Erhan PİŞKİN

Dr. Öğr. Üyesi Hacı Mevlüt KARATAŞ

Arş. Gör. Dr. Tolga ÇIKRIKÇI

Arş. Gör. Dr. Ufuk PALA

Editör Yardımcıları

Arş. Gör. Aytaç ERDEM

Arş. Gör. Özlem ZEYBEK

Alan Editörleri

Prof. Dr. Servet CEYLAN
Prof. Dr. Mehmet DURKAYA
Prof. Dr. Ayşe ÖZCAN
Doç. Dr. Kurtuluş Yılmaz GENÇ
Doç. Dr. Ufuk YOLCU
Doç. Dr. Göktürk TÜYSÜZOĞLU

Redaktör

Öğr. Gör. Abdullah ATACAN

Web: <http://dergipark.gov.tr/guiibd>

e-posta: iibfd@giresun.edu.tr

DANIŞMA VE YAYIN KURULU

Prof. Dr. Ahmet AKSOY (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Mustafa Nail ALKAN (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Harun ARIKAN (Çukurova Üniversitesi)
Prof. Dr. Sedat AYBAR (İstanbul Aydın Üniversitesi)
Prof. Dr. Hüseyin BAĞCI (ODTÜ)
Prof. Dr. Yuriy L. BOSHYTSKY (Kyiv University)
Prof. Dr. Servet CEYLAN (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet Efe ÇAMAN (Türk – Alman Üniversitesi)
Prof. Dr. Mitat ÇELİKPALA (Kadir Has Üniversitesi)
Prof. Dr. Nursulu ÇETİN (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Zurab DAVITASHVILI (Tbilisi State University)
Prof. Dr. Melek DOSAY GÜNDOĞAN (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Rasim Özgür DÖNMEZ (Abant İzzet Baysal Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet DURKAYA (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Atilla GÖKTÜRK (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Burak Samih GÜLBOY (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Muharrem GÜNEŞ (Mustafa Kemal Üniversitesi)
Prof. Dr. Serhat GÜVENÇ (Kadir Has Üniversitesi)
Prof. Dr. Alper GÜZEL (Ondokuz Mayıs Üniversitesi)
Prof. Dr. Alexander IVANOV (Kuban State University)
Prof. Dr. Betül KARAGÖZ YERDELEN (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Bayram KAYA (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Yakup KÜÇÜKKALE (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Maxim LEPSKIY (Zaporizhzhya National University)
Prof. Dr. Rafa MARTINEZ (Barcelona Üniversitesi)
Prof. Dr. Ayşegül MENGİ (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Muhiddin MULALİC (International University of Sarajevo)
Prof. Dr. Ayşe ÖZCAN (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Ayşen Reyhan WOLF (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Neşe ÖZDEN (Ankara Üniversitesi)

Prof. Dr. Çınar ÖZEN (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Alpaslan ÖZERDEM (Coventry University)
Prof. Dr. Sibel TURAN (Trakya Üniversitesi)
Prof. Dr. Ömer TURAN (ODTÜ)
Prof. Dr. Levent ÜRER (Beykent Üniversitesi)
Prof. Dr. Alaeddin YALÇINKAYA (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Nebiye YAMAK (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Rahmi YAMAK (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet YETİŞ (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Davut ATEŞ (Selçuk Üniversitesi)
Prof. Dr. Seli ÇAĞATAY (Akdeniz Üniversitesi)
Prof. Dr. Kemal TÜRKCAN (Akdeniz Üniversitesi)
Prof. Dr. Ayşegül ATEŞ (Akdeniz Üniversitesi)
Prof. Dr. Mustafa SEVÜKTEKİN (Uludağ Üniversitesi)
Doç. Dr. Tekin AKDEMİR (Yıldırım Beyazıt Üniversitesi)
Doç. Dr. Ali BALCI (Sakarya Üniversitesi)
Doç. Dr. Kurtuluş Yılmaz GENÇ (Giresun Üniversitesi)
Doç. Dr. Türkmen GÖKSEL (Ankara Üniversitesi)
Doç. Dr. Emre İŞERİ (Yaşar Üniversitesi)
Doç. Dr. Alper KARAVARDAR (Giresun Üniversitesi)
Doç. Dr. Tatiana ROMANOVA (St. Petersburg State University)
Doç. Dr. Houman A. SADRI (University of Central Florida)
Doç. Dr. Alexander SOTNICHENKO (St. Petersburg State University)
Doç. Dr. Ufuk YOLCU (Giresun Üniversitesi)

BU SAYININ HAKEMLERİ

Doç. Dr. Elif MUĞAL YÜCEL
Doç. Dr. Elif KARAKURT TOSUN
Doç. Dr. Hilal YILDIRIR KESER
Doç. Dr. Arzu EREN ŞENARAS
Doç. Dr. Yasemin MAMUR İŞİKÇİ
Doç. Dr. Kalender Özcan ATILGAN
Dr. Öğr. Üyesi Levent MEMİŞ
Dr. Öğr. Üyesi Erkin Nevzat GÜDELÇİ
Dr. Öğr. Üyesi Erdal EROĞLU
Dr. Öğr. Üyesi Hasan BAKIR
Dr. Öğr. Görevlisi Yunus YILMAZ
Dr. Mahmut Sami İŞLEK

**YAZILARIN BÜTÜN SORUMLULUĞU YAZARLARINI BAĞLAR, KAYNAK
GÖSTERİLEREK YAZILARDAN ALINTI YAPILABİLİR.**

EDİTÖRDEN MERHABA

Değerli okurlarımız, yeni sayımızla bir kez daha sizlerle olmaktan mutluluk duyuyoruz, dergimiz tanınmaya ve bu ölçüde taranmaya başlamıştır. Dördüncü yılında bu sayı ile yer alacak olan İKTİSADİ ve İDARİ BİLİMLER DERGİSİ, bundan sonraki yıllarda iki genel sayı, bir özel sayı olarak yılda üç kez çıkacaktır.

Dergimiz, 2018 İlkbahar sayısı ile birlikte DERGİPARK AKADEMİK veri tabanına girmiştir. Akademik düzeyi her geçen gün artan İKTİSADİ ve İDARİ BİLİMLER DERGİSİ, yazar kadrosunu genişletmekte ve yeni yazarlarla karşınıza çıkmaktadır.

İktisadi ve İdari Bilimler alanında yazılmış bilimsel yazılarınızı beklediğimizi, yazar kadromuza katılımınızdan mutluluk duyacağımızı bildiririz. Bu bağlamda 20120 İlkbahar Sayısı için 31 Şubat 2020 tarihine kadar ön-makalelerinizi <http://dergipark.gov.tr/guiibd> Dergipark veri tabanı sistemi üzerinden tarafımıza göndermeniz gerekmektedir. Dergimize ulaşan ön-makaleler için, üç gün içinde hakem süreci başlatılmakta ve yazara dönüş yapılmaktadır.

2020 İLKBAHAR ve SONBAHAR SAYILARI, genel sayı olarak çıkacak olup İktisadi ve İdari Bilimler alanının tamamından gelecek ön-makaleler değerlendirmeye alınarak geliş tarihine göre basım sırasına konulacaktır. Ön makalelerinizi, değerlendirilmek üzere Dergipark sistemi üzerinden, <http://dergipark.gov.tr/guiibd> web sitesi aracılığı ile yüklemenizi önemle rica ederiz. Saygılarımızla.

Prof. Dr. Betül KARAGÖZ YERDELEN

İÇİNDEKİLER

Tükenmişlik ve İş doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi / Ayhan BAYRAM.....	1
Müşteri Şikayet Niyeti Üzerine Bir Araştırma / Hasan Hüseyin CEYLAN.....	17
Döviz Kuru Tahmin Yöntemlerinin Özellikleri, Döviz Kuru Hareketlerini Belirlemedeki Üstün ve Zayıf Yanları / Metin KETBOĞA.....	33
Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Yabancı Göçmenler / Selçuk KAHRAMAN-Şaban TANIYICI-Önder KUTLU.....	44
Fındık İhracat Şirketlerinin Sosyal Medya Kullanım Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Giresun Örneği / Mehmet Akif KARA-Gökhan KARADİREK.....	68