

# İşletme ve Yönetim Bilimleri Dergisi



## Journal of Business and Management Sciences



**MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ**  
**İŞLETME VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ**  
**Cilt: 2 - Sayı: 2 - Yıl: 2021**

**MALATYA TURGUT ÖZAL UNIVERSITY**  
**JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT SCIENCES**

**Volume: 2 - Issue: 2 - Year: 2021**

**MALATYA – 2021**



**Cilt / Volume: 2 - Sayı / Issue: 2 - Yıl / Year: 2021**

**Kurucu ve İmtiyaz Sahibi / Founder & Owner**

Malatya Turgut Özal Üniversitesi Adına  
Malatya Turgut Özal Üniversitesi Rektörü  
Prof. Dr. Aysun BAY KARABULUT

**Editör/ Editor**

Prof. Dr. Süleyman Serdar KARACA

**Editör Yardımcıları / Assistant Editors**

Dr. Öğr. Üyesi Metehan KÜÇÜKER  
Dr. Öğr. Üyesi Nazlı KARAOĞLU

**Mizanpaj Editörleri / Layout Editors**

Dr. Öğr. Üyesi Metehan KÜÇÜKER  
Arş. Gör. Yavuz Selim ABAT

**Kapak Tasarım / Cover Design**

Ahmet Yasin ÖZDEMİR

**İletişim / Contact**

Malatya Turgut Özal Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi

44210 - Battalgazi / MALATYA

[isletme.akademik@ozal.edu.tr](mailto:isletme.akademik@ozal.edu.tr)

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/mtuiyb>



## MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ İŞLETME VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ

*Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Dergisi, yılda iki kez yayımlanan bilimsel ve uluslararası bir hakemli dergidir. İşletme ve yönetim alanlarıyla ilgili teorik ve ampirik makalelerin yer aldığı dergi, ASOS Index tarafından indekslenmektedir. Derginin temel amacı bilgiyi paylaşmak ve literatüre katkıda bulunmaktır. Dergide "Türkçe" ve "İngilizce" olarak yazılan makaleler yayımlanmaktadır. Yayımlanan makalelerde belirtilen görüşler yazar(lar)a aittir ve derginin görüşlerini yansıtmamaktadır. Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Dergisi'nde yayımlanan makalelerin tüm yayın hakları saklıdır. Dergi adı belirtilmeden bu yayınların hiçbir kısmına atıf yapılamaz.*

## MALATYA TURGUT ÖZAL UNIVERSITY JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT SCIENCES

*Malatya Turgut Ozal University Journal of Business and Management Sciences is a scientific and international peer-reviewed journal published twice a year. The journal, which includes theoretical and empirical articles on business and management, is indexing by the ASOS Index. The journal's main purpose is to share the knowledge and contribute to the literature. The articles written in "Turkish" and "English" are published in the journal. The stated views in the published articles belong to the author(s) and do not reflect the views of the journal. All publication rights of the articles published in Malatya Turgut Ozal University Journal of Business and Management Sciences are reserved. No part of those publications may be cited without specifying the journal's name.*

**MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ**

**MALATYA TURGUT ÖZAL UNIVERSITY  
JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT SCIENCES**

**Editör Kurulu / Editorial Board**

Prof. Dr. Süleyman Serdar KARACA

Dr. Öğr. Üyesi Metehan KÜÇÜKER

Dr. Öğr. Üyesi Nazlı KARAOĞLU

Arş. Gör. Yavuz Selim ABAT

**Danışma Kurulu / Advisory Board**

Prof. Dr. Agim MAMUTİ	Mother Teresa University, KUZEY MAKEDONYA
Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN	Sakarya Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Ali ŞEN	İnönü Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Çetin BEKTAŞ	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Farzand Ali JAN	Comsats Üniversitesi, PAKİSTAN
Prof. Dr. İbrahim Halil EKŞİ	Gaziantep Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Jim HASLAM	Sheffield University, İNGİLTERE
Prof. Dr. Kubilay ÖZYER	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Mehmet DEMİRBAĞ	University of Essex, İNGİLTERE
Prof. Dr. Mehmet GÜNGÖR	İnönü Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Mehpare TİMOR	İstanbul Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Norman GRAHAM	Michigan State University, ABD
Prof. Dr. Pedro José Arrifano TADEU	Instituto Politécnico da Guarda, PORTEKİZ
Prof. Dr. Ruziye COP	Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Şakir SAKARYA	Balıkesir Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İstanbul Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Selim KAYHAN	Necmettin Erbakan Üniversitesi, TÜRKİYE
Prof. Dr. Serkan Yılmaz KANDIR	Çukurova Üniversitesi, TÜRKİYE
Doç. Dr. Eşref Savaş BAŞCI	Hitit Üniversitesi, TÜRKİYE
Doç. Dr. Feyyaz ZEREN	Yalova Üniversitesi, TÜRKİYE
Doç. Dr. İlkut Elif KANDİL GÖKER	Kırıkkale Üniversitesi, TÜRKİYE
Doç. Dr. Köksal ŞAHİN	Sakarya Üniversitesi, TÜRKİYE
Doç. Dr. Şuayyip Doğu DEMİRCİ	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, TÜRKİYE
Doç. Dr. Uğur ADIGÜZEL	Necmettin Erbakan Üniversitesi, TÜRKİYE
Dr. Austin DEJAN	University of Houston, ABD
Dr. Öğr. Üyesi Ersin IRK	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, TÜRKİYE
Dr. Öğr. Üyesi Gizem VERGİLİ	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, TÜRKİYE
Dr. Öğr. Üyesi Musa Said DÖVEN	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, TÜRKİYE



**MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME VE YÖNETİM BİLİMLERİ DERGİSİ**

**MALATYA TURGUT ÖZAL UNIVERSITY  
JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT SCIENCES**

Cilt:2 / Sayı:2 Hakemleri / Scientific Referee List for Volume: 2 Issue: 2

<i>Doç. Dr. Ahmet GÜVEN</i>	<i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi</i>
<i>Doç. Dr. Ali Fuat GÖKÇE</i>	<i>Gaziantep Üniversitesi</i>
<i>Doç. Dr. Feyyaz ZEREN</i>	<i>Yalova Üniversitesi</i>
<i>Doç. Dr. Fırat ALTINKAYNAK</i>	<i>Erzurum Atatürk Üniversitesi</i>
<i>Doç. Dr. Şuayyip Doğu DEMİRCİ</i>	<i>İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi</i>
<i>Dr. Öğr. Üyesi CebraİL TELEK</i>	<i>Kilis 7 Aralık Üniversitesi</i>
<i>Dr. Öğr. Üyesi Mustafa GÜL</i>	<i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi</i>
<i>Dr. Öğr. Üyesi Muhammet TAŞ</i>	<i>Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi</i>
<i>Dr. Öğr. Üyesi İbrahim AYDIN</i>	<i>Van Yüzüncüyıl Üniversitesi</i>
<i>Dr. Öğr. Üyesi Selim GÜNGÖR</i>	<i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi</i>
<i>Dr. Öğr. Üyesi Metin ÖZKARAL</i>	<i>Karabük Üniversitesi</i>
<i>Dr. Umut ÜZMEZ</i>	<i>Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi</i>

## İÇİNDEKİLER

<b>Arzu YILDIRIM</b>	<i>TÜRKİYE'DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMUNUN COVID-19 SÜRECİ ÖNCESİ VE SONRASINDAKİ FAALİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ</i>	<b>161-177</b>
<b>Mustafa GÖKER</b>	<i>COVID-19 PANDEMİSİ NEDENİYLE UYGULANAN İHRACAT KISITLAMALARININ DTÖ KURALLARI BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ</i>	<b>178-198</b>
<b>Ahmet ÜNAL</b>	<i>BANKALARLA İLETİŞİME GEÇMEK AMACIYLA SOSYAL MEDYANIN KULLANIMI: TWITTER ÖZELİNDE BİR ÇALIŞMA</i>	<b>199-217</b>
<b>Ahmet Hulusi ERDOĞDU</b>	<i>MUHASEBE MESLEĞİ VE ETİK: MUHASEBE MENSUBU ADAY ADAYLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME</i>	<b>218-233</b>
<b>Haydar ALBAYRAK</b>	<i>KAMU GÖREVLİLERİ VE ETİK İLKELER: TÜRKİYE ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME</i>	<b>234-247</b>
<b>Mert Furkan KURUM İlcut Elif KANDİL GÖKER</b>	<i>ÇALIŞMA SERMAYESİ İLE FİRMA KARLILIĞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ</i>	<b>248-264</b>

## **CONTENTS**

<b>Arzu YILDIRIM</b>	<i>COMPARATIVE ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF THE PUBLIC AUDIT INSTITUTION IN TURKEY BEFORE AND AFTER THE COVID-19 PROCESS</i>	<b>161-177</b>
<b>Mustafa GÖKER</b>	<i>THE ASSESSMENT OF EXPORT RESTRICTIONS DUE TO COVID-19 PAMDEMIC IN THE CONTEXT OF WTO RULES</i>	<b>178-198</b>
<b>Ahmet ÜNAL</b>	<i>USING SOCIAL MEDIA TO COMMUNICATE WITH BANKS: A STUDY ON TWITTER</i>	<b>199-217</b>
<b>Ahmet Hulusi ERDOĞDU</b>	<i>ACCOUNTING PROFESSION AND ETHICS: A STUDY ON PROFESSIONAL STAFF</i>	<b>218-233</b>
<b>Haydar ALBAYRAK</b>	<i>PUBLIC OFFICIALS AND ETHICAL PRINCIPLES: AN EVALUATION ON TURKEY</i>	<b>234-247</b>
<b>Mert Furkan KURUM İlcut Elif KANDİL GÖKER</b>	<i>BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKING CAPITAL AND PROFITABILITY</i>	<b>248-264</b>



**APA Stili Kaynak Gösterimi:**

Yıldırım, A. (2021). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumunun Covid-19 Sürecinden Öncesi ve Sonrasında Faaliyetlerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2) 161-177.

## **TÜRKİYE’DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMUNUN COVID-19 SÜRECİ ÖNCESİ VE SONRASINDAKİ FAALİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ\***

Dr. Öğr. Üyesi Arzu YILDIRIM\*\*

### **ÖZ**

Zaman içerisinde ülkelerin yapılarında yaşanan değişimlere uyum sağlamak amacıyla denetim sistemlerinde de değişikliğe gidilmesi yönünde ortak anlayış kabul görmüştür. Bu denetim yöntemlerinden son zamanlarda en fazla dikkatleri üzerine çeken Kamu Denetçiliği Kurumu denetimdir. Vatandaşların yaşadıkları sorunlara hızlı ve etkili çözümler getirmesi kamu denetçiliği kurumunu dünyada ve ülkemizde güncel kurumlar arasında taşımıştır. Kamu gücünü elinde bulunduranların keyfi davranış ve uygulamalarından vatandaşları koruma anlayışı ve sorumluluğu demokratik kurumların temel görevleridir. Bu tür uygulamalar karşısında ombudsmanlık kurumunun kayıtsız kalması beklenemez. Bu yüzden, ülkelerin yönetimlerinde demokratik, şeffaf ve vatandaş temelli yönetim anlayışının yerleşmesinde ve gelişmesinde ombudsmanlık kurumunun işlevselliği önemli katkılar sağlamaktadır. Ülkemizde 2012 yılında kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu kamu yönetiminde yönetimin iyileştirilmesi, kurumların hesap verebilirliklerinin farkındalığını artırmak için çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda ülkemizde önemli etkileri bulunan Kamu Denetçiliği Kurumu’nun işlevselliğini ve etkinliğini değerlendirmek için kurumun faaliyetlerinin değerlendirmesi yapılmıştır. Bu amaçla kurumun Covid-19 sürecinden önce ve sonrasında gerçekleştirdiği faaliyetler, şikayet başvuruları, şikayet başvuru konuları, çözüme kavuşturulan şikayet başvuruları incelenmiştir. Sonrasında Kurum’un işlevselliği ve etkinliği kapsamında nelerin yapılması gerektiği konusunda öneriler getirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kamu Denetçiliği Kurumu, Denetim, Türk Kamu Yönetimi, Ombudsman.

**JEL Kodları:** M42, M49,K42

## **COMPARATIVE ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF THE PUBLIC AUDIT INSTITUTION IN TURKEY BEFORE AND AFTER THE COVID-19 PROCESS**

### **ABSTRACT**

A common understanding has been accepted in the direction of making changes in the audit systems in order to adapt to the changes in the structures of the countries over time. The Ombudsman Institution is the most prominent among audit methods recently. The feature of the ombudsman institutions to bring fast and effective solutions to the problems of citizens has made it among the current institutions in the world and in our country. The understanding and responsibility of protecting citizens from the arbitrary behavior and practices of those who hold public power are the basic duties of democratic institutions. The ombudsman institution cannot be expected to remain indifferent in the face of such practices. For this reason, the functionality of the ombudsman institution makes significant contributions to the establishment and development of a democratic, transparent and citizen-based management approach in the governments of countries. The Ombudsman Institution, which was established in our country in 2012, carries out studies to improve management in public administration and to increase the accountability of

\* Araştırma Makalesi, (Research Article), Gönderilme Tarihi (Received): 26/05/2021, Kabul Tarihi (Accepted): 12/10/2021, iThenticate Benzerlik Oranı: %14

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Şırnak Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Şırnak/TÜRKİYE, a.ucar@sirnak.edu.tr  
ORCID: 0000-0002-8543-278X

*institutions. For this purpose, the activities carried out by the institution before and after the Covid-19 process, complaint applications, complaint application matters, and resolved complaints were examined. Afterwards, suggestions were made about what should be done within the scope of the functionality and effectiveness of the ombudsman.*

**Keywords:** Ombudsman Institution, Audit, Turkish Public Administration, Ombudsman.

**JEL Codes:** M42, M49,K42

## 1. GİRİŞ

Kamu yönetimlerinde faaliyet ve işlemlerin hukuk kurallarına uygun bir şekilde, adalet ve eşitlik ilkesine uygun olarak, vatandaşların haklarının korunması ve geliştirilmesi konusunda gerekli önlemlerin alınması için etkili bir denetim sisteminin işlemesi gerekir. Denetimin yapılmadığı yönetimlerde vatandaşla yönetim arasında uyumsuzluklar artmakta, keyfi yönetim söz konusu olmakta, adalet ve eşitlik ilkeleri göz ardı edilerek herkese eşit davranılmamaktadır. Böyle olunca vatandaşların devlete olan güveni ve sevgisi sarsılacaktır, devlete olan sadakati azalacaktır. Bunu önlemek için birtakım denetim sistemleri uygulanmaktadır. Bu denetim yöntemleri, siyasi, idari, yargı, kamuoyu ve son olarak da ombudsman denetimi olarak uygulama alanı bulmuştur.

Ombudsman denetimi, diğer denetim yöntemleri arasında kendine özgü yapısı, uygulama teknikleri ve sonuçları bakımından dikkate değer farklılıkları taşımaktadır (Özden, 2005: 19). Ombudsman denetimi ortaya çıkış tarihi Osmanlı İmparatorluğu'na kadar dayanmakla birlikte ilk defa 1809 yılında İsveç'te uygulama alanı bulmuştur. Daha sonra uygulayan ülke ise Finlandiya olmuştur. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ombudsman denetiminin etkileri dünyadaki diğer ülkeler tarafından görülmüş ve kendi ülkelerinde uygulanması için çalışmalar başlatılmıştır. Türkiye'de ise ombudsman kurumu 2012 yılında Kamu Denetçiliği Kurumu adı ile ilk defa uygulanmaya başlamıştır (Usta, 2014: 59-60). Kurumun kurulmasından bu yana sekiz yıl geçmesine rağmen kurumun farkındalığı henüz tam oluşmuş değildir. Bu yüzden kurumun etkinliği ve işlevselliği bazı çevreler tarafından hala tartışma konusu olmaktadır. Bu kapsamda çalışmada Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kurulduğundan bu zamana kadar yapmış oldukları faaliyetlerin incelemesi yapılarak, pandemi öncesinde ve sonrasındaki faaliyetleri incelenmiş, kurumun etkinliği ve işlevselliği üzerine değerlendirmeler ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu amaçla çalışmada önce kurumun tarihi gelişimi, ülkemizdeki konumu, faaliyet alanları, çalışma koşulları incelenmiştir. Daha sonra kurumun faaliyet raporları, kurumun resmi web sayfasındaki bilgilerinden yararlanılarak faaliyetleri üzerine istatistiki veriler ortaya konulmuştur. Son olarak da kurumun etkinliğine ilişkin nelerin yapılabileceği konusunda öneriler getirilmiştir.

## 2. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN TARİHİ GELİŞİMİ

Ombudsman kurumunun tarihsel süreç içerisinde sahneye çıktığı ilk ülke İsveç'tir. Günümüzdeki işlevini kapsamasa da ön aşama olarak kabul edilebilecek denetçinin atanması 18.yüzyılın başlarında gerçekleşmiştir (Esgün, 1996: 254). Ombudsman kurumu en başta İsveç'te kurulmuş, İskandinav ülkelerinden daha sonra Avrupa ve Anglo-Amerikan ülkelerinde de yavaş yavaş uygulama alanı bulmuştur (Arslan, 1986: 172). Ombudsman, ortaya çıktığı günden itibaren gelişmiş ülkelerde olduğu gibi gelişmekte olan ülkelere de hukuk devletinin daha da güçlenmesini ve demokratikleşmenin bir elemanı olarak görülmeye başlamıştır (Temizel, 1997: 39). Ülkemizde bu kurum hakkında son zamanlarda hızlı bir çalışmanın yapıldığı görülmektedir (Mutta, 2005: 5).

Ombudsman, vatandaşlara idare karşısında karşılaştığı kötü yönetim uygulamalarında yardım eden, yapılan şikayetler sonucunda kurumlara tavsiyelerde bulunan ve çoğu zaman yasama organı tarafından seçilen kişilerdir (Gişi, 2017: 7).

Ombudsman kurumunun ülkelere uygulanması, uygulayan ülkelerin ihtiyaçlarına ve sahip olduğu özelliklere göre değişik yapılara neden olacağı için ombudsman kavramına yönelik

herkes tarafından kabul edilen bir tanıma ulaşmak zordur. Ancak bir kurumun ombudsman olabilmesi için sahip olması gereken bazı asgari koşulların varlığı gerekmektedir (Erhürman, 2000: 157).

İslam Devlerinde muhtesipler aracılığıyla ombudsmanlık benzeri sistemi uygulanmıştır. Muhtesipler, kent merkezlerinde ve pazarların kurulduğu yerlerde bizzat bulunarak yapmış oldukları gözlemler sonucunda var olan uyuşmazlıkları çözme görevini üstlenmişlerdir. Diğer bir ombudsmanlık benzeri kurum olan kadılar aracılığıyla vatandaşlar ile yönetim arasında yaşanan sorunların çözülmesi usulü uygulanmıştır. Kadılar herhangi bir şikayet ile kendisine gelen vatandaşı dinleyerek kurumla vatandaş arasında iletişimi sağlayarak sorunların çözülmesine yardımcı olmaktadır. Tarihsel olarak süreç izlendiği zaman ombudsmanlık kurumunun Türk Devleti'ne hiç de yabancı olmadığı bir sistem olduğu ortaya çıkmaktadır (Aktaş, 2011: 362). Ombudsmanlık sistemine benzeyen uygulamaların İslam Devletlerinde çok eskiden beri uygulandığı görülmektedir.

Osmanlı İmparatorluğu zamanında idari yapıda bulunan Başkadı, bütün devlet görevlileri tarafından, vatandaşların hem birbirleriyle olan ilişkilerinde hem de diğer kurumlarla olan ilişkilerinde İslam Hukuk kurallarının uygulanmasını sağlamakla görevliydi. Bu bakımdan başkadının vatandaşların haklarının korunmasında, onların haklarının kötüye kullanılması, adaletsiz tutumla karşılaşmalarını engellemek ve kamu görevlilerinin görevlerini kötüye kullanmalarını engelleyecek gerekli sorumluluğa sahipti. 1700'lü yıllarda kaçarak ülkemize sığınan aynı zamanda İsveç Kralı olan Demirbaş Şar'ın ülkemizde bulunduğu süre içerisinde o zamanlarda uygulanan sistemden etkilenmiştir (Demir ve Kalender, 2013: 247).

Vatandaşları devletin karşısında koruyup, vatandaşların hak ve özgürlüklerinin korunup sağlanmasında önemli rol üstlenen kamu denetçiliği kurumu, uygulandığı ülkelerin sahip oldukları siyasi yapı özelliklerine göre kamu denetçisine verilen adın ülkeden ülkeye farklılaştığı görülmektedir. Ancak küresel anlamda genel kabul gören isim olarak ombudsman tanımlaması kabul edilmektedir (Abdioğlu, 2007: 81). Çalışmamızda evrensel ilkeler doğrultusunda kamu denetçisi ve ombudsman birlikte kullanılmıştır.

Farklı şekillerde uygulama alanı bulan ombudsmanlık sisteminin ortak sayılabilecek özellikleri; başvuru sürecinde herhangi bir prosedür gerektirmemesi, basit olması, tarafsız bir şekilde değerlendirme sürecinin olmasıdır. Bu sayılan özellikler ombudsmanlık sistemini benimseyen birçok ülke tarafından kabul edilmektedir. Bu özellikler ombudsmanlık sisteminin özünde bulunmaktadır. Başvuru sırasında herhangi bir prosedürün gerekmemesi ombudsmanlık sistemini öne çıkaran önemli özelliklerinden biridir (Coşkun ve Şen, 2019:1351).

Hiyerarşik ve vesayet denetiminden ayrı bir denetim sistemi olarak kabul edilen ombudsmanlık sisteminin ortaya konulan misyonlarını gerçekleştirebilmeleri için ombudsmanların bağımsızlıklarının sağlanmış olması gerekir. Bu bakımdan ombudsman, kendilerini göreve getiren ve atayan organlar da dahil olmak üzere bütün kurum ve kuruluşlara karşı bağımsız bir şekilde hareket etmesi gerekir. Hiçbir makam, kurum ya da kuruluş ombudsmana emir ya da talimat veremez, öneride bulunamaz. Ombudsman yönetim karşısında bağımsızlığını sağlayarak kendisine gelen şikâyetleri bağımsız, tarafsız ve adalet ilkeleri çerçevesinde çözüme kavuşturmak için çaba göstermektedir (Şengül, 2007: 128).

Ombudsman, bağımsız ve tarafsız olarak çalışmasını sağlayan yasal bir yapı ile oluşturulan, genellikle bağlayıcı olmayan tavsiye niteliğinde karar alan, vatandaşları yönetimin keyfi ya da haksız eylem ve işlemlerinden korumak için işlev üstlenen bir kurum olarak varlığını devam ettirmektedir. Ombudsman, vatandaş ile idare arasındaki uyuşmazlıkları ortadan kaldırmak için hareket eden bir kurum olması nedeniyle hem bireyi devlete karşı, hem bireyi kendisine karşı hem de bireyi genel olarak bütün kamu ya da özel kurum ya da kuruluşa karşı koruyan yasal bir düzenlemenin olması gerekir (Özdemir, 2014: 5).



Sorunların daha hızlı çözüme kavuşturulmasının yöntemlerinden birisi ilgili çözüm birimlerine ulaşmak diğeri ise o birime ulaşabilecek bir kişiye başvurmaktır. Kamu denetçisi, çözüm birimlerine ulaşabilecek bir kurum olarak sorunların çözüme kavuşturulmasında önemli rol oynar. Fakat kamu denetçisinin ulaşılır olması bu noktada önemlidir (Gökçe, 2013: 2). Ombudsmanlar, çok geniş sorgulama ve araştırma yetkilerinin olmasına karşın kamusal eleştiri ve ikna dışında herhangi bir zorlama yetkilerine sahip değildir (Avşar, 2012: 123).

Ombudsmanlık, kamu yönetiminin sahip olduğu karışık yapısı ve bürokrasinin ağır işleme sonucu vatandaşların sorunlarına hızlı cevap vermemesi durumlarında vatandaşları koruyan bir kurum niteliğine sahiptir. Devletin kurumları ile vatandaşlar arasında bir arabulucu rolüne sahiptir. Devlet ve vatandaşlar arasındaki herhangi bir bağlantının sonucunda vatandaş aleyhine çıkan uyuşmazlıklarda ombudsmanlık çözüm sunabilecek ilk başvuru mercii olarak kabul edilmektedir. Yoksa ombudsmanın kişiler arasındaki özel ilişkilerden doğan uyuşmazlıklarda görevi bulunmamaktadır (Gökçe, 2012: 205).

Yukarıda ifade edilen ombudsmanlığa ilişkin bilgilere dikkat edildiğinde, ombudsmanın kamu kurumları ile bu kurumlar ile bağlantısı olan vatandaşlar arasındaki uyuşmazlıkları, vatandaşların kamu yönetimlerine yönelik şikayetlerini, kamu yönetiminde ortaya çıkan aksaklıkları inceleyen ve bu sorunların çözüme kavuşturulması, mağduriyetlerin giderilmesi için önerilerde bulunan üst düzey bir çalışan olduğu sonucu çıkmaktadır (Arklan, 2013: 84).

Ombudsmanlık, ülkelerin demokratik seviyelerinin gelişmesine, yurttaşların temel hak ve özgürlüklerinin korunmasına, insanların temel hak ve hürriyetlerine yönelik ihlallerin azalmasına ilişkin katkısından dolayı demokratik yönetimlerde geçerliliğini ispatlamış, her geçen gün farklı ülkeler tarafından tercih edilmeye başlanmıştır (Efe ve Demirci, 2013: 53).

Ombudsmanlık kurumu, güçlü temellere oturtulduğunda ve bağımsız olarak çalıştığında, vatandaşların haklarını daha iyi bir şekilde korunmasına ve idarenin kalitesinin yükselmesine katkı sağlayan bir kurum özelliğini taşımaktadır (Diamandouros, 2012: 28).

### **3. TÜRKİYE'DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN GENEL YAPISI VE ÖZELLİKLERİ**

Ombudsman kurumu öncelikle idarenin eylem, işlem ve davranışları ile ilgili alanlarda araştırma ve inceleme yapmakla görevlendirilmiştir. Yani bu araştırma ve incelemeler idari eylem, işlem ve davranışla ilgili olacaktır (Erhürman, 1998: 88). Ombudsmana verilen isim sahip olduğu yetkilere göre ülkeden ülkeye değişiklik arz etmektedir. Örneğin İngiltere'de idare için parlamento komisyonu, Fransızca konuşulan ülkelerde cumhuriyetin arabulucusu, İtalya'da vatandaşın avukatı, İspanya ve İspanyolca konuşulan ülkelerde halkın avukatı şeklinde adlandırılmaktadır (Şahin, 2013: 133). Ayrıca ombudsmana “demokratik düzeltici”, “hukukun uzatılmış kolu” da denilmektedir (Altuğ, 2002: 5).

Günümüze kadar gerçekleştirilen çalışmalarda ombudsmanlık kurumunu anlatmak amacıyla “Türk ombudsmanı”, “kamu denetçisi”, “kamu hakemi”, “yurttaş sözcüsü” gibi ifadelerin kullanılması konusunda tartışmalar olmuş, en sonunda Anayasa'nın 74. maddesinde yapılan bir değişiklik ile tartışmaya konu olan isimlerden “kamu denetçiliği” isminin kullanılmasına karar verilmiştir (Tutal, 2014: 168).

Türkiye'de kamu denetçiliğinin kurulması için öne çıkan ilk düzenleme 2004 yılında kabul edilen 5227 sayılı Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun Tasarıdır. Bu tasarıda ülkemizde yerel düzeyde bir ombudsmanlık sisteminin kurulması gerektiği yönünde görüşler bulunmaktadır. Tasarının kamu yönetiminin denetlenmesine ilişkin yer alan başlıkta yerel ombudsmanın kurulmasına ilişkin bir hüküm bulunmaktadır (Şengül, 2007: 136).

6328 sayılı Kanun'un 5. maddesinde kurumun görev ve sorumlulukları belirtilmiştir. Buna göre kurum, idarenin işleyişi ile ilgili herhangi bir şikâyet geldiği zaman, idarenin bütün faaliyet ve

işlerini, bunlara yönelik olarak izledikleri tavır ve tutumları, insan hak ve özgürlüklerine bağlı olarak, hakkaniyet ilkeleri doğrultusunda hukuk kurallarına ve hakkaniyet ilkelerine uygunluk yönünden araştırma ve incelemelerde bulunmak ve yapılan incelemeler neticesinde önerilerde bulunmakla sorumlu tutulmuştur (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf>). Diğer ülkelerdeki ombudsman denetimi ile ülkemizdeki ombudsman denetiminin görev alanları bakımından karşılaştırma yapıldığında ülkemizde ombudsman denetiminde faaliyet alanı bakımından sınırlamaya gidildiği görülmüştür. Diğer ülkelerdeki ombudsman kurumunun inceleme ve denetleme yapacağı alanlar daha geniş kapsamlı tutulmuştur.

Başdenetçi ve denetçilerin sahip olmaları gereken özellikler ilgili kanunun 10. maddesinde belirtilmiştir. Buna göre; Türk vatandaşı olmaları gerekmekte, başdenetçi olarak seçilecek kişinin elli yaşını, denetçi olarak seçilecek kişinin kırık yaşını doldurmuş olması, yurt içinde ya da yurt dışında dört yıllık eğitim veren herhangi bir bölümden mezun olmak ve tercihen hukuk, siyasal bilgiler, iktisadi ve idari bilimler, iktisat ve işletme fakültelerinin herhangi bir bölümünden mezun olanlar, herhangi bir kamu kurumunda, özel ve sivil toplum kuruluşlarında en az on yıllık bir çalışma deneyiminin olması, herhangi bir siyasi partiye üye olmamış olanlar başvurabilirler (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf>). Başdenetçi ya da denetçi olarak seçilecek kişilerde 10 yıllık bir çalışma süresi aranma şartı yerinde bir uygulamadır. Çünkü kendisine gelen herhangi bir uyuşmazlığı çözüme kavuşturacak kişilerin belli bir olgunluğa, deneyime sahip olmaları görevlerini daha etkili gerçekleştirmelerine ve yerinde karar almalarına yardımcı olacaktır. Başdenetçi ya da denetçi olarak atanacak kişilerin herhangi bir kurumda çalışma şartının olması, sorunların çözülmesi usulünde hem kamuda hem de özel sektördeki yönetim modellerini bilmeleri onların işini kolaylaştıracaktır. Başdenetçi ve denetçileri kimlerin görevden alınacağı belirtilmiş olmakla birlikte hangi durum ya da şartlarda görevden alınacakları hususunda kanunda açıkça belirtilmiş hükümler bulunmamaktadır.

Başdenetçi ve denetçiler görevlerini yerine getirirken onlara dokunulmazlık verilmesi ya da buna benzer bir düzenleme kanunda yer almamaktadır. Bu yüzden Başdenetçi ve denetçilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirirken yapmış oldukları faaliyetler, işlemlerden dolayı dokunulmazlıklarının olması kurumun faaliyetlerinin daha etkin ve kaliteli olmasını sağlayacaktır (Şengül, 2007: 139).

Kurum görevini yerine getirirken bağımsız ve tarafsız bir şekilde hareket eder. Başdenetçi ve denetçi kimseden emir ya da talimat almadan, tarafsızlık ilkesi doğrultusunda and içerek görevlerine başlarlar (md. 12-13).

Kuruma gerçek ve tüzel bütün vatandaşlar başvurabilir. Yapılan başvurular gizli tutulur. Vatandaşlar sorun yaşadıkları konuyu açık ve anlaşılır bir dil ile dilekçe yazarak kuruma başvuruda bulunurlar. Başvurular sadece dilekçe yöntemi ile değil, elektronik ortamda ya da diğer iletişim araçları sayesinde başvuru yapabilirler. Ancak vatandaşların kuruma başvuruda bulunabilmeleri için diğer idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının mutlaka tüketilmesi gereklidir (md.17-18). Kurumun yönetim üzerinde herhangi bir yaptırım uygulama hakkı bulunmamaktadır. Sadece almış olduğu tavsiye kararlarını yönetime bildirerek yönetimin iyileştirilmesini sağlamakta, vatandaşların sorunlarına çözüm bulunmakta, vatandaşların yönetime küsmesine engel olmaktadır. Böyle olunca yönetim ile vatandaş arasındaki iletişim sağlanmakta, vatandaşın yönetimin kararlarına katılmasına yardımcı olmaktadır.

Ombudsmanlık kurumunun aldıkları kararların bağlayıcı olmaması ve herhangi bir yaptırım yetkilerine sahip olmamalarına rağmen, gücünü yapmış olduğu araştırmaların sonucunu rapor etmesi ve bu sonucu aynı zamanda kamuoyu ile paylaşmasından almaktadır. Kamuoyu baskısı kurumun daha etkin olmasını ve gücünü artırmaktadır (Dursunoğlu vd., 2021: 75). Kurumun gerekli gördüğü alanlarda büro açabilmesi vatandaşlar ile kurumun daha da yakınlaşmasını sağlayacaktır. Kuruma başvurmadan önce idari yargı yollarının tüketilmiş olması şartının getirilmesi şikayetin çözülmesi konusunda hem vatandaş ile yönetime bir imkân tanımakta hem

de kamu denetçisinin gereksiz işlerle uğraşmasını engelleyerek iş yükünün fazla olmasını engellemektedir (Şengül, 2013: 80).

Kurum yapmış oldukları çalışmaları, araştırmanın sonuçları ve sonuçta alınan kararları içeren bir rapor hazırlamaktadır. Bu rapor kurumun bir takvim yılı içerisinde yapmış oldukları bütün faaliyetleri kapsamaktadır. Ayrıca Kurum tarafından hazırlanan rapor Resmi Gazete’de yayımlanır ve daha sonra kamuoyuyla paylaşılır. Kurumun faaliyetleri ile ilgili herhangi bir sorun oluştuğu takdirde sorunu çözüme kavuşturmak için Kurum tarafından görevlendirilen bir denetçi tarafından açıklama yapılmaktadır (md.22-23).

Ombudsman kurumunun ya da kurumu temsil eden en üst düzey yöneticinin devlet içindeki yerinin ne olması gerektiği sorusunun cevabı, ancak bağımsız ve anayasal bir kurum olarak kurulan ombudsmanlık, gücünü halktan aldığı saygınlık ve Anayasadan alarak görevini başarılı bir şekilde yerine getirebilmesidir olmaktadır. Kurum’un yapısına dikkat edildiğinde görevini yerine getirecek hakemlerin maaş ve diğer özlük hakları bakımından, hiyerarşik yapının olmadığı bir devlet memuru olmaması gerekir. Ombudsman ülkede devlet içinde var olan hiyerarşik sistemin dışında yer almalıdır. Böylece resen harekete geçerek bağımsız ve tarafsız olarak incelemesini yapması sağlanabilir (Özden ve Gündoğan, 2000: 48).

#### 4.TÜRKİYE’DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU’NUN COVID-19 ÖNCESİ FAALİYETLERİNİN İNCELENMESİ

6328 sayılı yasa ile kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu 2012 yılında kurulmuş olmasına rağmen 2013 yılından itibaren şikâyet ve başvuruları almaya başlamıştır. Bu yüzden Kamu Denetçiliği Kurumu’nun yapmış olduğu faaliyetler incelenirken 2013 yılı ve 2020 yılına kadar gerçekleştirilen faaliyetler incelenecektir. 2020 yılında gerçekleştirilen faaliyetler Covid-19 sonrası gerçekleştirilen faaliyetler başlığı altında incelenecektir.

Kurum’a 2019 yılında toplam 20.968 başvuru yapılmış, 2013 yılından bu tarihe kadar ise toplam 80.535 başvuru yapılmıştır.

**Tablo 1: Yıllar İtibariyle Şikâyet Başvuru Sayıları**

Yıl/Tarih	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Toplam Şikâyet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	80.535

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 1’de Kamu Denetçiliği Kurumu’nun kurulmasından itibaren 2013 yılından itibaren yapılan başvuru sayıları yer almaktadır. Kurum’a yapılan başvurular dikkate alındığında genel olarak bir artış eğilimi söz konusudur. 2018 ve 2019 yıllarında yapılan şikâyet başvurularının sayıları 2019 yılında 2018 yılına göre %19,24 oranında artış olmuştur.

2016 yılında kuruma yapılan başvuruların sayısı 5.519 iken 2017 yılında 17.131 başvurunun yapıldığı görülmektedir. Kuruma yapılan başvuru sayısındaki yaşanan artışın nedeni, kurum ile ilgili kamuoyuna yönelik yapılan farkındalık çalışmalarının etkisi olduğu söylenebilir.



**Tablo 2: 2019 Yılı Şikâyetlerin Başvuran Türüne Göre Dağılımı**

Başvurucu Türü		2019	Yüzde %	
Gerçek Kişi	Erkek	15.586	20.533	% 97,93
	Kadın	4.009		
	Çocuk/Erkek	266		
	Çocuk/Kız	204		
	Yaş Belirtilmemiş	468		
Tüzel Kişi	Firma	245	435	% 2,07
	Sendika	50		
	Dernek	34		
	Esnaf	4		
	Diğer	69		
TOPLAM		20.968		

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 2’de 2019 yılı içerisinde yapılan şikâyet başvurularının başvuran kişi ya da kişilerin türüne göre bir dağılımı verilmiştir. 2019 yılında Kurum’a yapılan başvuruların 20.533 âdeti gerçek kişiler tarafından 435 âdeti tüzel kişiler tarafından yapılmıştır. Toplam yapılan şikâyet başvurularının %97,93’ünü gerçek kişiler, %2,07’sini tüzel kişiler oluşturmaktadır. Gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların %75,91’ini erkek başvuru türünü, %19,52’sini de kadın başvuru türünü oluşturmuştur. Tüzel kişiler tarafından yapılan başvuruların %56,32’sini firmalar, %11,49’unu ise sendikalar tarafından yapılan başvurular oluşturmaktadır.

2019 yılında kuruma yapılan şikâyetlerin başvuru türüne göre dağılımına bakıldığında gerçek kişi tarafından yapılan başvuru sayısı 20.533 iken tüzel kişiler tarafından yapılan başvuru sayısı 435 olarak görülmektedir. Kurumun vatandaşlar üzerindeki farkındalığı sayesinde gerçek kişi ya da kişilerin kuruma daha çok başvurdukları görülmektedir.

**Tablo 3: 2018-2019 Yıllarında Kurum’a Yapılan Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı**

Başvuru Şekli	2018	Yüzde %	2019	Yüzde %	Değişim Oranı %
Faks	83	0,47%	81	0,39 %	-2,41%
Elden	1076	6,12%	1738	8,29 %	61,52%
Posta	2552	14,51%	3339	15,92 %	30,84%
E-Başvuru	13489	76,71%	15520	74,02 %	15,06%
E-Posta	385	2,19%	290	1,38 %	-24,68%
TOPLAM	17.585		20.968		19,24%

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 3’te 2018 ve 2019 yıllarında Kurum’a yapılan başvuruların başvuru şekillerine göre dağılımları yer almaktadır. 2018 yılında Kurum’a yapılan başvurular en çok e-başvuru ve posta yoluyla yapılmıştır. Aynı durum 2019 yılı için de geçerlidir. 2019 yılında en çok başvuru yine e-başvuru ve posta yoluyla yapılmıştır. 2018 yılında yapılan başvuruların %76,71’ini e-başvuru sistemini, %14,51’ini ise posta yoluyla yapılan başvurular oluşturmaktadır. 2019 yılında Kurum’a yapılan başvuruların %74,02’sini e-başvuru, %15,92’sini posta yoluyla yapılan başvurular oluşturmaktadır.

2018 ve 2019 yıllarında kuruma yapılan şikâyetlerin başvuru türlerine göre dağılımlarına bakıldığında her iki yıl içerisinde en çok başvuru 2018 yılında 13489, 2019 yılında 15520

başvuru sayısı ile elektronik ortamda yapılan başvurular olduğu dikkat çekmektedir. Bunda elektronik ortamın sağlamış olduğu avantajların; daha hızlı ve daha kısa süre içerisinde, çok fazla zaman ve maliyet harcamadan yapılmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2019 faaliyet raporunda, 2018 ve 2019 yıllarında yapılan şikâyet başvurularının bölgelere göre dağılımı incelendiğinde her iki yılda da en fazla şikâyet başvuruları Marmara Bölgesi'nden yapıldığı görülmektedir. 2018 yılında yapılan şikâyet başvurularının %25,83'ünü Marmara Bölgesi oluşturmaktadır. Bunu %23,54 ile İç Anadolu Bölgesi ve %11,42 ile Ege Bölgesi izlemektedir. 2019 yılında aynı durum söz konusudur. 2019 yılında yapılan başvuruların %27,32'sini Marmara Bölgesi, bunu sırasıyla %20,12 ile İç Anadolu Bölgesi ve %12,94 ile Ege Bölgesi takip etmiştir. 2018 ve 2019 yıllarında yapılan şikâyetlerin bölgesel dağılımları incelendiğinde genel olarak Marmara, İç Anadolu, Ege ve Karadeniz Bölgelerinde bir önceki yıla göre artış olduğu görülmektedir.

Kuruma yapılan başvuruların bölgelere göre dağılımları incelendiğinde her iki yıl içerisinde başvuruların en fazla olduğu bölge Marmara Bölgesi olmuştur. En az yapılan başvuru ise Güneydoğu Anadolu Bölgesi'dir. Marmara Bölgesi'nin sahip olduğu özellikler, gelişmişlik yapısı gibi durumlar göz önüne alınırsa kurumun bu bölgelerde görünürlüğünün daha fazla olduğu görülmektedir. Gerek Kurum tarafından yapılan farkındalık çalışmalarının nitelik ve özellikleri, kurumdaki denetçilerin vermiş oldukları konferans, panel gibi çalışmaların bu bölgelerde daha fazla olmasından dolayı kurumun farkında olan vatandaşların kuruma başvurmaları da mümkün görünmektedir. Ancak Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kurumun farkındalığının artırılması yönündeki çabalar kısmen daha az görünmektedir. Kurumun varlığından haberdar olmayan vatandaşların kuruma başvurmaları da mümkün görünmemektedir.

**Tablo 4: 2018-2019 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılımı**

Karar Türleri	2018	Yüzde %	2019	Yüzde %	Değişim Oranı %
Gönderme Kararı	4812	30,90 %	8112	41,43%	68,58%
İncelenemezlik Kararı	6517	41,85%	6981	35,65%	7,12%
Başvurunun Geçersiz Sayılması	187	1,20%	159	0,81%	-14,97%
Birleştirme Kararı	75	0,48%	98	0,50%	30,67%
Ayırma Kararı	24	0,15%	27	0,14%	12,50%
Dostane Çözüm Kararı	1916	12,30%	1607	8,21%	-16,13%
KVYO	433	2,78%	435	2,22%	0,46%
Tavsiye Kararı	677	4,35%	860	4,39%	27,03%
Ret Kararı	662	4,25%	893	4,56%	34,89%
K.Tavsiye K Ret Kararı	269	1,73%	410	2,09%	52,42
Karar Toplamı	15.572		19.582		
Birleştirme Kararı İle Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	2118		1588		
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	17.615		21.170		20,18 %

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 4'te 2019 yılında yapılan başvuru şikâyetlerine yönelik olarak alınan kararların türlerine göre dağılımları yer almaktadır. 2019 yılında 2018 yılına göre sonuçlanan toplam dosya sayısı

%20,18 oranında bir artış olmuştur. 2018 ve 2019 yıllarında şikâyet başvurularının türlerine göre dağılımlarına dikkat edildiğinde 2019 yılında 2018 yılına göre alınan Tavsiye Kararı, Ret Kararı, Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararlarında artış olduğu görülmektedir. 2018 yılında alınan tavsiye kararı toplam kararların %4,35'ini oluşturmakta iken, 2019 yılında alınan tavsiye kararları toplam alınan kararların %4,39'unu oluşturmaktadır. Bir önceki yıla göre %27,03 oranında bir artış söz konusu olmuştur.

Kurum tarafından verilen kararlar arasında incelenemezlik kararının oranının yüksek olması; Kurum kendisine yapılan başvurularda menfaat ihlalinin araması, görev alanına girmeyen alanlarda inceleme yapmak istememeleri ve yargı birimleri tarafından hala inceleme aşamasında olan ya da yargı organları tarafından sonuçlandırılmaları durumları gibi nedenlere bağlıdır (Kamu Denetçiliği Kurumu Faaliyet Raporu, 2019).

**Tablo 5: 2019 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı**

Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Sayısı	Çözümle Dosya	Dostane Çözüm Kararı İle	Gönderme Kararı İle	TOPLAM
		1.607	1.100	2.707
		% 59,36	% 40,64	

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 5'te 2019 yılında dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulan dosyaların dağılımları yer almaktadır. 2019 yılında 1.607adet şikâyet başvurularını dostane çözüm kararı ile 1.100 âdeti ise gönderme kararı ile sonuçlandırılmıştır. 2019 yılında toplam 2.707 adet dosya çözüme kavuşturulmuştur.

**Tablo 6: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararı Sayıları**

Karar Türü	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2018-2019 Değişim(%)
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	860	27,03 %
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	410	52,42 %
TOPLAM	75	119	82	94	422	946	1.270	

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 6'da yıllara göre alınan tavsiye karar sayıları yer almaktadır. 2013 yılında 64 adet tavsiye kararı, 11 adet kısmen tavsiye kısmen ret kararı olmak üzere toplam 75 adet tavsiye niteliğinde karar verilmiştir. 2019 yılında ise 860 adet tavsiye kararı 410 adet kısmen tavsiye kısmen ret kararı olmak üzere toplam 1.270 adet tavsiye niteliğinde karar verilmiştir.

Kurum, şikayeti olan başvuruçunun mağdur olmasını önlemek ve kötü yönetim uygulamalarını ortadan kaldırmak için kendisine gelen kabul edilebilir şikayetleri, yaptıkları incelemeler sonucunda tavsiye niteliğinde karar vermiştir.

**Tablo 7: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları**

Uyum Oranı %	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	20	39	37	42	65	70	75

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 7’de yıllar itibariyle alınan tavsiye kararlarına uyma oranları yer almaktadır. Alınan tavsiye kararlarında yıllara göre uyma oranlarına dikkat edildiğinde genel olarak bir artış söz konusudur. 2013 yılında uyma oranı %20, 2014 yılında %39, 2018 yılında %70 ve 2019 yılında %75 oranında uyum sağlanmıştır.

Kurum tarafından alınan kararlara kurumların gerek kamuoyunda kötü imaj oluşturmamak, gerek kamu yönetiminin daha etkili ve verimli işlemlerini sağlamak ve en önemlisi vatandaşların memnuniyetlerinin artırılmasına katkıda bulunmak için genellikle uyma yönünde eğilimlerinin olduğu söylenebilir.

**Tablo 8: 2019 Yılı Kabul Edilebilir Başvurulara İlişkin Karar Dağılımları**

Karar Türleri	2019
Dostane Çözüm Yolu ile Çözümlenen Dosya Sayısı	2.707
Tavsiye Kararı	860
K.Tavsiye K Ret Kararı	410
Ret Kararı	893
Toplam	4.870

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 8’de 2019 yılında kabul edilen başvurulara ilişkin alınan kararların dağılımı yer almaktadır. 2019 yılında yapılan başvurulardan 4.870 adet başvuru kabul edilmiştir. Kabul edilebilir dosyalardan 2.707 adeti dostane çözüm yolu ile sonuçlandırılmış, 860 adet dosyaya tavsiye kararı verilmiş, 410 adet dosyaya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmiş ve 893 adet dosyaya ret kararı verilmiştir.

Kurumun 2019 yılı içerisinde almış oldukları kararların dağılımları incelendiğinde, kurum arabulucu rolüne uygun olarak uyuşmazlık konusuna ilişkin başvuruları dostane çözüm yolu ile çözmeye çalışmıştır. 2019 yılı içerisinde karara bağlanan başvuruların hemen hemen yarısını dostane çözüme kavuşturmaya çalışılmıştır.

Kamu Denetçiliği Kurumu, şikâyet konusunun yerinde olduğunu tespit ettiği konularda; hatalı davranıldığının kabul edilmesi, zararın karşılanması, işlem ya da eylemde bulunmasını, mevzuatta değişiklik yapılmasını, uygulamanın düzeltilmesi için; işlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi ya da düzeltilmesinin sağlanması, uzlaşmanın sağlanması ve tedbirin alınmasını kapsayacak şekilde tavsiye niteliğinde karar almaktadır. Kurum uyuşmazlığı çözerken sadece hukuka uygunluk denetimi değil hakkaniyete uygunluk denetimi de yapmaktadır. Yönetimin eylem ve işlemlerinde iyi yönetim ilkelerini uygulamasını sağlayıcı tedbir kararlarının da alınmasını sağlamaktadır. Kurum değerlendirmeler sonucunda mevzuat değişikliğinin yapılmasını sağlamanın yanında iyi yönetim ilkelerinin de genel olarak idareler tarafından uygulanmasını sağlamanın yanı sıra aynı zamanda ileride ortaya çıkacak sorunların önüne geçmeyi de amaçlamaktadır.

Kurum iyi yönetim ilkelerinin kurumlarda yerleşmesine katkıda bulunmak, temel hak ve özgürlüklerin korunmasını sağlamak ve bu konuda işbirliğini sağlamak amacıyla “iyi yönetim ilkeleri “ temaslı uluslararası bir konferans düzenlemiştir. Kurumun gerçekleştirmiş olduğu farkındalık çalışmaları doğrultusunda önceki yıllara göre kuruma gelen şikâyet başvurularında önemli ölçüde bir artış olmuştur. Kuruma gelen başvuru sayılarının artışında kurumun sorunların çözülmesine yönelik izlediği dostane çözüm politikalarının da etkisinin olduğu

söylenbilir. Ayrıca son yıllarda kuruma gelen şikâyet başvurularının artmasında kurum tarafından Şikâyet Bilgilendirme Bürosu'nun kurulması da önemli bir etken olarak düşünülmektedir. Oluşturulan bu büro ile şikâyet başvurusunda bulunan kişilerin şikâyet durumları hakkında detaylı bilgi edinmeleri mümkün olmaktadır. Aynı zamanda Araştırma Takip ve Değerlendirme Bürosu ile kurum tarafından verilen kararların takipleri yapılmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu: 117-122). Kurumun son dönemlerde yapmış olduğu bilgilendirme toplantısı, sempozyum, afiş gibi çalışmalar ile kurum hakkındaki diğer kurum ya da kişilerin bilgilendirilmesi sağlanmış, bunun sonucu olarak da kuruma gelen başvurularda ciddi artışlar olduğu görülmüştür.

2019 yılı itibariyle değerlendirildiğinde kurumun tanınırlığı ve çalışma alanları artmaktadır. Ülkemizde uzun zamandan beri devam eden reform çalışmalarına, hizmetlerin kalitesinin artırılmasına katkıda bulunmaya başlamıştır. Kurum tarafından yapılan incelemeler vatandaşlar arasında hak arama kültürünün gelişmesine ve kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına hizmet etmektedir. İyi yönetim ilkelerinin benimsenmesi gerektiği anlayışı ile hizmet vermektedir. Kamu kurumlarında iyi yönetim ilkelerinin benimsenmesine katkıda bulunmak amacıyla kurum tarafından 'Kamuda İyi Yönetim İlkeleri Rehberi' düzenlenmiştir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu: 65).

## **5. TÜRKİYE'DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN COVID-19 SONRASI FAALİYETLERİNİN İNCELENMESİ**

Kamu Denetçiliği Kurumu salgının devam ettiği süre içerisinde de elektronik ortam üzerinden şikâyet başvurularını almaya devam etmiştir. Bu kapsamda Covid-19 salgınıyla mücadele sürecinde kamu hizmetlerinin sunumu sırasında yaşanan aksaklıklar ve başka farklı konulara ilişkin olarak Kurum'a şikâyet başvuruları gerçekleşmiştir. Hapishanelerde virüsün yayılmaması için gerekli tedbirlerin alınması, infaz yasaasının kapsamının genişletilmesi, özel yurt ücretleri, esnek çalışma saatlerinden, sokak hayvanlarına yardımcı olunmasına, çalıştığı kurumda kurumu tarafından daha fazla sayıda maske verilmesinden; fatura, kredi borcu gibi birtakım ödemelerin ertelenmesi talebiyle çok farklı konu alanlarında şikâyet başvuruları olmuştur (Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi Özel Rapor).

Ayrıca Kurum'a sağlık hizmetine ulaşım konusunda yaşanan sıkıntılar ile ilgili şikâyet başvuruları da iletilmiştir. Salgın ile mücadele eden sağlık çalışanlarına yönelik gerekli tedbirlerin alınması, sağlık görevlilerinin haklarının iyileştirilmesi, maske talebi gibi çeşitli konularda Kurum'a başvurular yapılmıştır. Kurum'a yapılan başvuruların büyük kısmını ekonomik tedbirler çerçevesinde açıklanan finansman paketlerinden faydalanmak isteyen vatandaşların bankalar ile yaşamış oldukları sorunlar oluşturmaktadır. İhtiyaç nedeniyle kredi talep edilmesi, ancak talep edilen kredinin az bir kısmının karşılanmasının kabul edilmesi, kredi talep edilmesi sonucunda kredi talebinin karşılanmaması, belirli bir miktar kredi talebinde bulunmuş ancak banka tarafından olumlu ya da olumsuz herhangi bir cevap verilmemesi gibi benzer nedenlerle yapılan başvurular ile ilgili 55 bine yakın şikâyet başvurusu yapılmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Başvuru konuları genel itibariyle, Kredi Garanti Fonu destekli ticari kredi taleplerinin yeterli limit bulunmaması nedeniyle reddedilmesi, bireysel temel ihtiyaç kredisi başvurularına herhangi bir cevap verilmemesi veya talep edilen kredi tutarından daha düşük meblağın tüketicinin kullanımına tahsis edilmesi, kredi paketlerinden yararlanmak için herhangi bir ölçüt aranmayacağı söylenmesine rağmen kredi sicilinin olumsuzluğu gibi kriterler öne sürülerek başvuruların reddedilmesi, bireysel temel ihtiyaç kredisinin onaylanmasına rağmen banka tarafından kullanılmaması, kredi taksiti ötelemesi nedeniyle yüksek oranda faiz tahakkuk ettirilmesi hususlarında yoğunlaşmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi Özel Rapor).

Bu kapsamda, Kurum'a 2020 yılında toplam 90.209 adet şikâyet başvurusu yapılmış olup, bunların 70.440 adedi salgın kapsamında verilen temel destek kredilerine ilişkin başvurular olurken, 19.769 adedi ise diğer alanlarda gelen şikâyet konularını oluşturmaktadır.

**Tablo 9: 2020 Yılında Kurum' a Gelen Başvuruların Dağılımı**

1 Ocak- 30 Haziran Dönemi Kuruma Yapılan Toplam Başvuru Sayısı	90.209
Temel Destek Kredileri Kapsamında Kuruma Yapılan Bankacılık İşlemlerine İlişkin Başvuru Sayısı	70.440
Diğer Konulu Başvurular	19.769

**Kaynak:** Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu

Kuruma bankacılık işlemleri kapsamında yapılan 70.440 adet başvurunun 70.187 adedi (%99,64'ü) incelenmiş, incelenen bu başvurular hakkında; 67.281 adet başvuru hakkında tavsiye kararı, 2.906 adet başvuru hakkında incelenemezlik kararı verilmiştir. 253 adet başvurunun ise yasal inceleme süreci devam etmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Salgın döneminde Kurum'a bankacılık işlemleri hakkında yapılan başvurularda yaşanan olağanüstü artış özellikle bu şikâyetlere yönelik işlemler için özel bir inceleme ve araştırma usulü belirlenmesini zorunlu kılmıştır. Bu kapsamda yaşanan koronavirüs salgını döneminin olumsuz ekonomik etkilerinin azaltılması amacıyla alınan bankacılık işlemleri tedbirlerinin uygulanmasından doğan sorunlarla ilgili, Kurum'a yapılan şikâyet başvuruları ile ilgili gerekli işlemler doğrudan Kamu Başdenetçiliği Makamı bünyesinde gerçekleştirilmiş ve şikâyetler doğrudan Başdenetçilik tarafından incelenerek sonuçlandırılmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Ayrıca daha önceki yıllarda salgın döneminden önce bankacılık işlemleri hakkında başvurular Kurum tarafından incelenmemekteydi. Bu tür sorunların çözülmesi amacıyla sorunlar ilgili birim ya da makamlara iletilmekte ve sorunun varlığından ilgili birimlerin haberdar olmaları amaçlanmaktaydı. Salgın döneminde bu dönemin vatandaşlar üzerindeki olumsuzlukları azaltmak amacıyla uygulamaya konulan temel destek kredisinin kamusal bir politika aracı olarak uygulanmaya başlanmasıyla birlikte Kurum tarafından bu konulara yönelik gelen şikâyet başvurularının alınması kararına varılmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

2020 yılında toplam "Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı" 2.867 adettir. Bunların 1.808 adedi Dostane Çözüm Kararı ile 1.059 adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir. 2013-2017 yılları arasındaki 5 yıllık dönemde Kurum tarafından toplam 792 adet tavsiye kararı verilmiştir. 2018 yılında 5 yılın toplamından daha çok tavsiye kararı verilerek verilen tavsiye kararı sayısı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında ciddi bir artış olmuş ve bu sayı 1.270'e ulaşmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

2020 yılına gelindiğinde ise; 68.128 adet tavsiye, 704 adet kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam 68.832 adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. Bu değerler geçen yılda gerçekleştirilen değerlerle kıyaslandığında; tavsiye kararları %7821,86'lık çok büyük bir artış söz konusu olmuş; kısmen tavsiye kısmen ret kararları ise %71,71 oranında artmıştır. Bu çok büyük artışın yaşanmasının temel nedeni; üç kamu bankasının vermiş olduğu temel destek kredilerine yönelik yapılan başvurular hakkında verilen 67.281 adet tavsiye kararının verilmesidir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Koronavirüs salgın sürecinde, ekonomik alanda istihdamın olumsuz etkilenmesini en aza indirmek ve üretimin devamlılığını sağlamak için uygulamaya konulan "Ekonomik İstikrar Kalkanı Paketi"ne uyulmadığı ve salgın sürecinde ekonomik alanda uygulamaya konulan

tedbirlere uymayan bankaların olduğu yönünde şikayetler olmuştur. Bu şikayetlerin çözüme kavuşturulması amacıyla kurum tarafından Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığına (BDDK) bilgi isteminde bulunulmuştur. Ayrıca salgın döneminde yapılan kredi taleplerinin limitlerin yetersiz olması nedeniyle kabul edilmemesi, bireysel temel ihtiyaç kredilerinin cevapsız kalması, kredi taleplerinin istenilenden daha az limite verilmesi, bireysel temel ihtiyaç kredi başvurusunun kabul edilmesine karşın bankalar tarafından kredilerin verilmemesi gibi şikayet konuları ağırlık kazanmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 60).

Bu bağlamda Covid-19 salgın nedeniyle ekonomik alanda yaşanan sorunların çözüme kavuşturulması amacıyla alınan tedbirler arasında, iktisadi anlamda düzenin devam etmesi, kamu faydasının korunması ve gözetilmesi, sosyal devlet anlayışının gerektirdiği şartların sağlanması ve bu alanda yaşanan sorunların giderilmesi amacıyla kurum birçok bankaya tavsiyelerde bulunmuştur (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 61).

2020 yılında salgın sürecinin etkili olduğu dönemde, kuruma yapılan en fazla şikayetler ekonomi, maliye ve vergi alanlarında olmuştur. Önceki dönemlerde genel olarak en fazla şikayet konuları, kamu personel rejimi, adalet, milli savunma ve güvenlik, çalışma ve sosyal güvenlik, mahalli idareler tarafından yürütülen hizmetler ve ekonomi, maliye ve vergi konuları sırası ile yapılmıştır. Salgın döneminde ekonomi, maliye ve vergi alanlarında ciddi anlamda şikayetlerin olması, kuruma gelen temel destek kredi talepleriyle ilgili olmuştur. Kuruma yapılan şikayetler idareler bazında değerlendirildiğinde salgın döneminde kuruma en çok şikayetler banka ve finans kuruluşlarına yönelik olmuştur. Bunu Adalet Bakanlığı, Mahalli idareler, üniversiteler ve Sağlık Bakanlığı izlemiştir. Salgından önceki dönemde 2019 yılında en çok başvuru Mahalli idareler alanında olmuştur. Bunu Adalet Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı takip etmiştir. Banka ve finans kuruluşlarına gelen şikayetler 8. sırada yer almaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 95).

Diğer yandan belirtilmesi gereken önemli bir husus, önceki dönemlerde kuruma bankacılık konusu ile ilgili gelen şikayetler kabul edilmemekteydi. Bu tür sorunların çözülmesi için ilgili birimlerin haberdar olması sağlanmaktaydı. Salgın dönemde vatandaşların yaşanan bu olumsuzluklardan en az etkilenmesini sağlamak amacıyla, temel destek kredisinin uygulamaya konulmasından itibaren kurum tarafından bu konularda yapılan başvuruların incelenmeye alınmasına karar verilmiştir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 95).

## **6. SONUÇ**

Yönetimin olduğu her yerde işlerin düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak, önceden belirlenen amaçlara ulaşip ulaşmadığını tespit etmek, kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanıp kullanmadığını ortaya koyan, işlerin yürütülmesi sürecinde yasalara ne derece uyup uyulmadığını ortaya koymak için denetimin olması gerekmektedir. Gelişen ve değişen toplum yapısına bağlı olarak, ülkelerin ekonomik, sosyal ve siyasi yapılarının değişmesi, küreselleşmenin etkisiyle vatandaşların artık dünyanın bir ucunda yaşanan gelişmelerden haberdar olması nedeniyle artık daha fazla istek ve talepleri sonucunda devletin hukuk kurallarına bağlı olarak vatandaşların ihtiyaçlarına çözüm aramak amacıyla farklı denetim yöntemlerini uygulama çabası içerisine girmişlerdir. Bu kapsamda ülkemizde yeni oluşturulan denetim sistemlerinden bir tanesi de Kamu Denetçiliği Kurumu'dur. Ülkemizde ombudsmanlık sisteminin oluşturulmasına yönelik olarak 2010'da anayasal bir değişiklik yapılarak 2012 yılında kurum oluşturulmuştur. Ombudsmanlık sistemi diğer denetim yöntemlerinden farklılık göstermektedir. Kurum, vatandaş ile idare arasında uyuşmazlıkların çözülmesinde bir arabulucu görevi üstlenmektedir. Herhangi bir yaptırım bulunmamaktadır. Aldığı kararlar tavsiye niteliğindedir. Kurum'un oluşturulmasındaki diğer bir unsur kamu yönetiminde uygulanmaya başlanan yeniden yapılanma çalışmalarıdır.

KDK'ya yapılan başvurular en fazla altı ay içerisinde sonuçlandırılmak zorundadır. Böyle kısa zaman içerisinde sorunlarının çözüme kavuşturulacağını bilen vatandaşlar için ombudsmanlık



kurumu daha cazip hale gelmektedir. Kurum'un etkinliğinin artırılması için en önemli şart, vatandaşlar tarafından bilinirliği artırmaktır. Diğer unsur, Kurum'da görev alan denetçilerin ya da diğer çalışanların daha iyi iletişim kurulması ve sorunlara hızlı çözüm üretilmesi amacıyla eğitim çalışmaları yapılmalıdır. Daha hızlı ve daha çok sayıdaki vatandaşlara ulaşabilmenin belki de en kolay yolu olan televizyon aracılığı ile vatandaşların bu konudaki bilgisinin ve görgüsünün artırılması sağlanabilir. Özellikle yapılan şikâyet başvurularının en az olduğu bölgelerden biri olan Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde farkındalık sağlamak için bizzat oradaki vatandaşların tanınması için bölgeye özgü çalışmalar yapılabilir. KDK'nın yapısında bağımsızlığının sağlanması için yeni bir düzenleme yapılarak resen inceleme yapma yetkisi verilmelidir. Herhangi bir kuruma, kişiye bağlı kalmadan tarafsız bir şekilde incelemesini yapabilmesinin yolu açılmalıdır. KDK'nın vermiş olduğu kararların bir yaptırım gücü olmalıdır. Kurum vermiş olduğu tavsiye kararlarına uyulmadığını tespit ettiği zaman ilgili yere başvurması sağlanmalıdır. Bir kurumun oluşturulup benimsenmesinin uzun zaman alması doğal bir süreçtir. Kurumun etkinliğinin ve işlevselliğinin artırılması için sabırlı bir şekilde etkinliği artıracak yasal düzenlemelerin yapılması gerekir. Belirtilen düzenlemeler yapıldığı takdirde Kurum'un etkinliğinin ve işlevselliğinin artacağı düşünülmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu 2013 yılından itibaren yapmış olduğu çalışmalarla etkinlik ve işlevselliğini artırmak için şikâyet başvurularını değerlendirmeye çalışmaktadır. 2013 yılında Kurum'a yapılan şikâyet başvuru sayısı 7.638 adet iken, 2019 yılında 20.968 adet başvuru yapılmıştır. Kurum'un faaliyetlerine başladığı andan itibaren yapılan başvuru sayısı etkinliği ve tanınırlığının artmasıyla sürekli olarak artmıştır. Özellikle 2017 yılından sonra Kurum'a yapılan başvurular Kurum'un yeni bir kurum olması ve kısa zamanda çözüm sürecinden dolayı işlevselliği artmıştır. 2019 yılında kabul edilebilir başvuru sayılarından 4.870 adet başvuru dosyasından 2.707 adet başvuruyu dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulmuştur. 2020 yılında yaşanan salgın döneminden itibaren Kurum daha önce inceleme konusu yapmadığı konu alanlarını değerlendirmeye tabii tutma kararı almıştır. Salgın döneminde vatandaşların sorunlarını azaltmak amacıyla artık bankacılık işlemleri hakkında da şikâyet başvuruları almaya başlamıştır. 2020 yılında toplam 68.832 adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. Kuruma 2020 yılında yapılan başvurular 2019 yılındaki başvurularla kıyaslandığında %330,22'lik çok büyük bir artışın yaşandığı görülmektedir. 2013 yılından bugüne kadar Kurum'a toplam 170.744 adet başvuru yapılmıştır. Yapılan başvuru sayısı dikkate alındığında diğer yargı organları tarafından incelenecek dosya sayısı Kamu Denetçiliği Kurumu sayesinde dosyalarında bir azalma söz konusu olmuştur. Yargı organlarının yükünü hafifletmekte ve vatandaşların adalete ve yönetime olan güveni sağlanmaktadır. Kurum yapmış olduğu inceleme ve araştırma faaliyetleriyle yönetimin iyi yönetim ilkelerini uygulamasını sağlamaktadır. Kurum kendisine gelen şikâyetleri, diğer yargı yerlerine gitmeden, şikâyetçinin mağduriyetini giderebilmek amacıyla uyuşmazlığı çözmeye çalışmıştır.

Bütün dünyayı etkileyen covid-19 süreci kuşkusuz Türkiye'yi de etkilemiştir, etkisi devam etmektedir. Vatandaşların salgın sürecinde olumsuz etkilenmesini en aza indirmek için salgın döneminde Kamu Denetçiliği Kurumu çalışmalarına ara vermeden devam etmiştir. Kendisine gelen şikâyet konularını incelemeye ve araştırmaya devam etmiştir. Salgın sürecinde kamu politikası olarak ekonomik istikrarı ve üretimde sürekliliği sağlamak amacıyla Ekonomik İstikrar Kalkınma Paketi uygulamaya konulmuştur. Bu paket uygulama sonucunda olumsuz etkilenen, kredi başvurusu kabul edildiği halde bankaların ödemek istememeleri, kredi başvurularında yaşanan sıkıntılar, sağlık çalışanlarının haklarının korunması gibi konularda kuruma çok sayıda şikâyet başvuruları olmuştur.

Kamu Denetçiliği Kurumu, koronavirüs ile mücadele sürecinde bir hak arama kurumu olma özelliğini ve vatandaşların haklarını koruyucu ve gözetici kurum olma rolünü devam ettirmiştir. Koronavirüs ile mücadelede "Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi" isimli özel bir rapor hazırlamıştır. Bu raporda dünyada koronavirüs ile mücadele yöntemlerini ele aldıktan sonra Türkiye'de salgınla mücadele konusunda her alanda alınan tedbirleri, gerçekleştirilen

uygulamaları değerlendirmiştir. Daha önceki dönemlerde bankacılık konusu ile gelen şikayetler inceleme konusu yapılmamaktayken, salgın döneminde vatandaşların yaşamış oldukları sorunları azaltmak amacıyla bankacılık konusunda gelen şikayetler de incelenmeye alınmıştır. Ayrıca bankacılık alanında yaşanan sorunlara kısa süre içerisinde çözüme kavuşturmak ve vatandaşların salgın sürecindeki yaşamış oldukları olumsuzlukları azaltmak amacıyla bankacılık konuları başdenetçi makamında incelenmiştir. Bankalara bu konularda tavsiyelerde bulunulmuştur.

Türkiye’de salgın sürecinde Kamu Denetçiliği Kurumu’na salgının etkisi ile birçok şikayet başvuruları olmuştur. Bu dönemde kuruma gelen en çok şikayet konuları çoğu zaman salgından kaynaklanan kamu hizmetlerinin sunumunda yaşanan sorunlar ile ilgili şikayet konuları olmuştur. Bu başvurular genellikle sağlık alanında yaşanan sorunlar, asayiş alanında yaşanan sorunlar ve en çok da ekonomik alanda yaşanan sorunlar ile ilgili olmuştur. Vatandaşların salgından kaynaklanan nedenlerden dolayı birtakım kamu hizmetlerinde yaşamış oldukları aksaklıklar, salgının ilk dönemlerinde maskeye erişim konusunda yaşanan sıkıntılar, koronavirus dışındaki diğer sağlık hizmeti alanında yaşanan aksaklıklar, sağlık çalışanlarının çalışma ve hak koşullarının iyileştirilmesi gibi alanlarda şikayetler olmuştur.

Salgın sürecinden önceki dönemlerde kuruma yapılan başvurular değerlendirildiğinde, daha önceki dönemlerde en çok gelen şikayet konusu çoğu zaman kamu personeline ilişkin konular olmuşken; salgın döneminde ekonomi, maliye ve vergi konularında olmuştur. Bu da içinde bulunulan olağanüstü durumlardan dolayı vatandaşların yaşamış oldukları sıkıntıların farklılık göstereceğini ortaya koymaktadır. Ayrıca olağanüstü durumlarda vatandaşların yaşamış oldukları sorunların azaltılması ve onların haklarının korunması amacıyla Kamu Denetçiliği Kurumu’nun zamana, şartlara ve içinde bulunulan duruma göre kendisini adapte edebileceğini ve olağanüstü duruma uyum sağlayacak bir yapıda olduğunu ortaya koyması bakımından önemlidir.

## KAYNAKÇA

- Abdioğlu, Hasan. (2007). Yönetişim İlkelerinin Uygulanmasında Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu ve Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye Açısından Önemi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:6 Sayı:11, s.79-102
- Aktaş, Kadir. (2011). Kamu Denetçiliği Kurumunun Anayasal Sistemdeki Yeri ve Etkinliği Sorunu. TBB Dergisi, Sayı: 94.
- Aktel, Mehmet, Kerman, Uysal, Altan, Yakup, Lamba, Mustafa ve Burhan, Orhan (2013). Türkiye İçin Yeni Bir Denetim Modeli: Kamu Denetçiliği (Ombudsman). Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 8, s. 21-37
- Altuğ, Yılmaz. (2002). Kamu Denetçisi (Ombudsman). İ.Ü. Rektörlük Yayın No:4343
- Arklan, Ümit. (2013). Bir Kamu Denetim Sistemi Olarak Ombudsman Ve Türkiye’de Uygulanabilirliği. Selçuk İletişim, Cilt: 4, Sayı: 3.
- Arslan, Süleyman (1986) “İngiltere’de Ombudsman Müessesesi”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 19, Sayı: 1.
- Avşar, Zakir. (2012). Ombudsman: İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Denetçisi. 1.Baskı, İstanbul: Hayat Yayınları.
- Coşkun, Bayram. & ŞEN, Eyüp. (2019). Kamu Denetçiliği Kurumu Kuruluştan Günümüze Etkinlik Durumunun İncelenmesi. Uluslar arası Kamu Yönetimi Forumu 17, 24-26 Ekim 2019, ISBN: 978-605-80147-1-8
- Demir, Leyla. & Kalender, Rabia. (2013), Ombudsmanlık Kurumunun Avrupa Birliği ve Türkiye’deki Konumu. Genç Hukukçular Hukuk Okumaları.

- Demir, Konur Alp.(2014). Kamu Denetçiliği Kurumu'nun Türkiye'ye Sağlayacağı Katkılar ve İşlevselliği Üzerine Tartışmalar. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF Dergisi, Yıl:1, Sayı:1
- Dursunoğlu, İsmail, Boyalı, Handan & Gündoğdu, Serkan. (2021). Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) İmajına Yönelik Bir Araştırma. Ombudsman Akademik, Yıl: 7 Sayı: 14, ss: 67-94, ISSN: 2148-256X
- Efe, Haydar & Demirci, Murat. (2013). Ombudsmanlık Kavramı Ve Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler. Sayıştay Dergisi, Sayı: 90
- Erhürman, Tufan (1998). "Ombudsman", Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 31, Sayı: 3.
- Erhürman, Tufan (2000) "Türkiye İçin Nasıl Bir Ombudsman Formülü?", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 49, Sayı: 1
- Esgün, İbrahim Uğur. (1996). Ombudsman Kurumunun Türkiye İçin Gerekliliği Üzerine Bir Değerlendirme. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 45, Sayı:1.
- Gişi, Selçuk. (2017). Ombudsmanlık Kurumu, İsveç Ve Fransa Ülke Uygulamaları İle Avrupa Ombudsmanı Üzerine Bir İnceleme. Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi, Yıl: 2, s. 1-42.
- Gökçe, Ali Fuat. (2012). Çağdaş Kamu Yönetiminde Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) ve Türkiye için Askeri Ombudsmanlık Önerisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:17, Sayı: 2, s.203-227.
- Gökçe, Ali Fuat. (2013). Kamu Denetçiliği Sistemi Kapsamında Mahalli İdarelerde Ombudsman Denetimi. KAYSEM-8 Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar Bildiri Kitabı 11.12 Mayıs 2013-Hatay
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2019). Kamu Denetçiliği Kurumu Yıllık Raporu. Erişim tarihi: 04.09.2020,[https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik\\_rapor/2019\\_yili\\_yillik\\_rapor/mobile/index.html](https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2019_yili_yillik_rapor/mobile/index.html)
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2020). Kamu Denetçiliği Kurumu Yıllık Raporu. Erişim tarihi:18.03.2021,[https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik\\_rapor/2020\\_yili\\_yillik\\_rapor/mobile/index.html](https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2020_yili_yillik_rapor/mobile/index.html)
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2020).Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi Özel Rapor, Erişim tarihi: 04.09.2020, <https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/kdk-pdf/Covid-raporu/mobile/index.html>
- Mutta, Serdar. (2005). İdarenin Denetlenmesi ve Ombudsman Sistemi. Kazancı Kitap, İstanbul.
- Diamandouros, P. Nikiforos. (2012). Modern Bir Demokrasi İçinde Kamu Denetçiliği. Ed. Öktem, Niyazi & Katmer, Nermin. Uluslararası Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Sempozyumu 09 Mart 2011 Bildiriler Kitabı. Doğu Üniversitesi Yayınları.
- Özden, Kemal & Gündoğan, Ertuğrul. (2000). Ombudsmanlık Sistemi: Tanımı, Tarihi Gelişimi, Dünyadaki Uygulamalar ve Türkiye'deki Uygulanabilirlik Tartışmaları. Türkiye Günlüğü, Sayı: 62.
- Özden, Kemal. (2005). Ombudsman; Yeni Yönetim Anlayışı İçin Bir Model. Tasam Yayınları, İstanbul.
- Özdemir, Birol. (2014). Kamu Denetçiliği Kurumu'nun İşlevselliği ve Yapısı. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Şahin, Ramazan. (2013). Ombudsman Kurumu ve Türkiye'de Kurulmasının Türkiye'nin Demokratikleşmesi Ve Avrupa Birliği Üyeliği Üzerine Etkileri. Türk İdare Dergisi, Sayı: 468

- Şengül, Ramazan. (2007). Türkiye’de Kamu Yönetiminin Etkin Denetlenmesinde Yeni Bir Kurum: Kamu Denetçiliği Kurumu. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 14, Sayı: 2, 126-145.
- Şengül, Ramazan. (2013). Kamu Yönetimi İle Birey İlişkilerinin Dönüşümüne Ombudsman Kurumunun Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.18, S.3, s.71-88.
- Temizel, Zekeriya. (1997). Yurttaşın Yönetime Karşı Korunmasında Bağımsız Bir Denetim Organı Ombudsman. Kent Basımevi, İstanbul.
- Tutal, Erhan. (2014). Dünyada ve Türkiye’de Ombudsmanlık. Adalet Yayınevi, Ankara.
- Usta, Hasibe. (2014). Türkiye’de Ombudsman (Kamu Denetçiliği) Kurumu. Denetim Dergisi, Kamu İç Denetçileri Derneği, Sayı:14.
- 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, Erişim Tarihi: 18.08.2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf>.

**APA Stili Kaynak Gösterimi:**

Göker, M. (2021). Covid-19 Pandemisi Nedeniyle Uygulanan İhracat Kısıtlamalarının DTÖ Kuralları Bağlamında Değerlendirilmesi. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetimi Bilimleri Dergisi*, 2(2), 178-198.

**COVID-19 PANDEMİSİ NEDENİYLE UYGULANAN İHRACAT KISITLAMALARININ DTÖ KURALLARI BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ\***

Dr. Mustafa GÖKER\*\*

**ÖZ**

*Covid-19 salgını 2020 yılının ilk aylarında hemen hemen bütün dünyaya yayılarak bir pandemi haline dönüşmüştür. Pandemi, tıbbi ürünler, temizlik ürünleri ve kişisel koruyucu donanımlar gibi mallarda patlayan bir talep ve bunun karşısında yetersiz kalan bir arza neden olmuştur. Bu durum, devletlerin önceliğini kendi ulusal ihtiyaçlarına vermesine ve bahsedilen belirli ürünlerde ihracatı miktar olarak sınırlayan veya tümden yasaklayan tedbirlere başvurmasına yol açmıştır. Birbiri ardına uygulamaya konulan ihracat kısıtlamaları, bunların uluslararası ticaret hukukunun (Dünya Ticaret Örgütü-DTÖ hukuku) kuralları içindeki yerini gündeme getirmiştir. GATT (General Agreement on Tariffs and Trade) Madde XI.1, kural olarak, hem ithalatta hem de ihracatta miktar kısıtlamalarını yasaklamaktadır. Ancak, GATT'ta bu yasaktan kaçış imkânı veren çeşitli hükümler bulunmaktadır. Madde XI.2, genel miktar kısıtlamaları yasağının kapsamı dışında kalan bir liste vermekte olup, münhasıran ihracata ilişkin olan XI.2(a) bendi, elzem nitelikli gıda veya öteki ürünlerde ortaya çıkabilecek ciddi kıtlığı önlemek veya hafifletmek için geçici olarak ihracat kısıtlayıcı veya yasaklayıcı tedbirler almayı mümkün kılmaktadır. Genel istisnalara dair Madde XX ile güvenlik istisnalarına dair Madde XXI'in bazı hükümleri de ihracatta miktar kısıtlayıcı tedbirler almaya imkân verir niteliktedir. Ayrıca, DTÖ hukukunda bu tür tedbirlere dair prosedürel bazı gerekler bulunmaktadır. Diğer taraftan, pandemi nedeniyle alınan ihracatı kısıtlayıcı veya yasaklayıcı tedbirlerin uluslararası ticaret üzerinde yaratabileceği sakıncalara dair çeşitli tartışmalar ve çözüm önerileri de gündeme gelmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Covid-19, Pandemi, İhracat Kısıtlamaları, DTÖ Kuralları

**JEL Kodları:** F13, K33

**THE ASSESSMENT OF EXPORT RESTRICTIONS DUE TO COVID-19 PANDEMIC IN THE CONTEXT OF WTO RULES**

**ABSTRACT**

*The Covid-19 outbreak spread almost all over the world in the early 2020 and turned into a pandemic. The pandemic has resulted in a demand boom and inadequate supply for goods such as medical products, cleaning products and personal protective equipment. This has led states to prioritize their own national needs and resort to measures that limit export in quantity or prohibit it altogether in certain products mentioned. Export restrictions implemented one after another have brought their place within the rules of international trade law (World Trade Organization-WTO law) into the agenda. GATT Article XI.1 prohibits, as a rule, quantitative restrictions on both import and export. However, there are various provisions in GATT that allow escape from this prohibition. Article XI.2 gives a list that falls outside the scope of the general prohibition of quantity restrictions, and sub-paragraph XI.2 (a), which is exclusively for export, makes it possible to take temporary export-restrictive or prohibitive measures to prevent or mitigate critical shortages in food or other products essential to exporting country. Some provisions of Article XX on general exceptions and Article XXI on security exceptions also allow quantitative measures to be taken in export. In addition, there are some procedural requirements in WTO law regarding such measures. On the other hand, various debates and solution proposals have been brought forward regarding the inconveniences of export-restrictive or prohibitive measures on international trade.*

**Keywords:** Covid-19, Pandemic, Export Restrictions, WTO Rules

**JEL Codes:** F13, K33

\* Araştırma Makalesi, (Research Article), Gönderilme Tarihi (Received): 07/06/2021, Kabul Tarihi (Accepted): 12/09/2021, iThenticate Benzerlik Oranı: %4

\*\* Dr., Ticaret Bakanlığı, TÜRKİYE [mustafa7goker@yahoo.com](mailto:mustafa7goker@yahoo.com), ORCID: 0000-0002-7853-5887

## 1. GİRİŞ

2020 yılının ilk aylarında, Dünya, yakın tarihte görülmemiş bir virüs salgını ile karşı karşıya kalmıştır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), 11 Mart 2020 tarihinde mevcut durumun bir pandemi durumu olduğunu ilan etmiştir (DSÖ, 2020a). Covid-19 olarak adlandırılan virüsün çok hızlı bir şekilde yayılmasıyla, ülkeler birbiri ardına sınırlarını kapatmaya ve diğer ülkelerle, başta insan akışı olmak üzere, hemen hemen tüm hareketleri kesmeye başlamıştır. Diğer taraftan, devletler bir başka önemli sorun ile karşı karşıya kalmıştır: Başta tıbbi malzeme, kişisel koruyucu ekipman ve temizlik maddesi olmak üzere birçok üründe ortaya çıkan normalin üstünde talep ve buna karşın arz yetersizliği ile bu türden ürünlere dair geleceğe yönelik erişim kaygıları. Bu da, el koyma ve önleyici satın alma faaliyetlerinin yanı sıra, çeşitli ürünlerde ihracat kısıtlamaları ve yasaklamalarının uygulamaya konulmasına yol açmış ve böylece anılan türden ihracatı kısıtlayıcı tedbirlerin ilgili uluslararası hukuk kurallarına uygunluğu gündeme gelmiştir.

Literatürde, pandemi gerekçesiyle uygulamaya konulan ihracat kısıtlamalarına dair önemli sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Ancak bu çalışmaların büyük bir kısmı konuyu uluslararası ekonomi-politik boyutuyla ele almıştır. Bunların bazılarında çalışmanın ilgili yerlerinde, özellikle de sonuç bölümünde, atıf yapılmıştır. Pandemi dönemindeki ihracat kısıtlamalarını, Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) bünyesinde gelişen uluslararası ticaret hukuku boyutuyla işleyen az sayıda çalışma da tespit edilmiştir. (Pauwelyn, 2020a; Yüksel ve Baran, 2020). Ancak bu çalışmalar konuyu ayrıntılı olarak ele almamıştır. Örneğin, İstanbul Hukuk Mecmuası'nın, COVID-19 konusunun hukuki boyutuna özel sayısında yer alan ve pandemiye uluslararası hukuk bakımından değerlendiren bir çalışma, uluslararası ticaret hukuku konusuna DSÖ, uluslararası insan hakları hukuku ve uluslararası kolektif güvenlik sistemi gibi konular arasında iki sayfadan biraz fazla bir yer vermiş, genel olarak DTÖ hukukundaki bazı temel hükümlere değinmiştir (Yüksel ve Baran, 2020: 918-920).

Bu çalışma, pandemi nedeniyle devletler tarafından uygulamaya konulan ihracat kısıtlamalarının, uluslararası ticareti en üst düzeyde disipline eden ilgili uluslararası hukuk kuralları olarak DTÖ antlaşmaları kapsamındaki yerini derinlemesine ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, ilgili DTÖ hükümlerinin uygulanma koşulları ile kavram ve terimleri, DTÖ içtihadının açıklamalarının da ışığında, ayrıntılı olarak ele alınacaktır. Konunun bu şekilde açıklığa kavuşturulması uluslararası ticaretin kamu ve özel sektör aktörleri bakımından önem taşımakta olup, çalışmanın onlar için yararlı olması umut edilmektedir. Zira pandemi ortamının uluslararası ticaret bakımından en büyük riski, pandemi gerekçesine sığınarak küresel ekonomik krizin neden olduğu sıkıntıları aşmak amacıyla ticareti kısıtlayıcı tedbirlerin uygulanmaya konulmasıdır. Diğer taraftan, ticareti kısıtlayıcı tedbirler devletler arasında bir kısıtlayıcı misilleme savaşına neden olma potansiyeli taşımaktadır. Bu nedenlerle, ihracatta miktar kısıtlamalarına dair genel yasaktan kaçış imkânı veren hükümlerin ve uygulanma koşullarının ortaya konulması ve bilinirliğinin sağlanması, devletlerin yoğun şekilde bu hükümlere başvurma ihtimaline karşı iş birliğinin geliştirilmesi ve bir misilleme sarmalının önüne geçilmesi bakımından önem arz etmektedir.

Bu bağlamda, öncelikle pandemi nedeniyle devletler tarafından alınan tedbirlere kısaca değinilecektir. Sonrasında, bu tedbirlerin hangi DTÖ hükümleri kapsamına girebileceği ve meşruiyet dayanakları ele alınacaktır. Sonuç bölümünde ise, ihracat kısıtlamalarına dair DTÖ kurallarının etkileri ve konunun politika boyutuyla ilgili kısa değerlendirmelere yer verilecektir. Yöntem olarak, konuyla ilgili uzman yazarların görüşlerinin ve ilgili DTÖ antlaşmalarının metin analizinin yanı sıra, bu hükümlerin açıklığa kavuşturulmasına ilişkin DTÖ yargısının kararlarına da başvurulacaktır.

## 2. COVID-19 VE ULUSLARARASI TİCARET KISITLAMALARI

Ticaret kısıtlamaları, yaygın olarak ithalatın kısıtlanması şeklinde görülmekle birlikte, pandemiye çoğunlukla ihracatın kısıtlanmasına yönelik olarak gündeme gelmiştir. İlk vakası 31 Aralık

2019'da Çin'den bildirilen (DSÖ, 2020b) ve sonrasında hızla yayılan virüsün neden olduğu tıbbi malzeme ve kişisel koruyucu ekipman gibi ürünlerde ortaya çıkan normalin üstündeki ihtiyaç, ülkeleri hızlı bir şekilde ticareti kısıtlayıcı önlemler almaya itmiştir. Çalışmanın konusunu ihracattaki kısıtlamalar oluşturmakla birlikte, alınan tedbirler arasında ithalata yönelik hem kısıtlayıcı hem de kolaylaştırıcı tedbirler de bulunmaktadır. Bu süreçte Türkiye de, 4'ü ihracat, 2'si ithalatta olmak üzere toplam 6 adet ticaret tedbiri yürürlüğe koymuştur (ITC macmap, 2020).

### 2.1. İthalata Dair Tedbirler

İlk alınan tedbirlerin iç piyasaların talebini karşılamaya yönelik olarak ihracat kısıtlamaları şeklinde olmasına karşın, sonrasında ithalat kısıtlamaları da devreye girmiştir. İthalata yönelik tedbirler, hem kısıtlama hem de liberalleşme yönünde olmuştur. Devletler, ithalatta kısıtlayıcı önlemler kapsamında, yurtdışından gelen tıbbi malzemelerin güvenlik ve kalitesini sağlamaya yönelik olarak lisans ve izin uygulamaları ile ithalatta daha sıkı denetimleri devreye sokmuştur. İthalatta kısıtlayıcı tedbirlerin bir kısmı ise, tıbbi malzemeler dışındaki ürünleri de kapsayacak şekilde, karantina uygulamaları olarak ortaya çıkmıştır.

İthalatta liberalleşmeye dönük tedbirler ise, tarife indirimi, ithalat prosedürlerinin kolaylaştırılması, uygulamada olan anti-damping ve telafi edici vergilerin askıya alınması gibi genelde pandemi ortamında artan talep kaynaklı mal ihtiyacını karşılamaya yönelik olmuştur. Yine, yurt içinde üretilen tıbbi malzemeler ve kişisel koruyucu donanımlar için yurt dışından girdi teminini kolaylaştırmayı amaçlayan ithalatı kolaylaştırıcı tedbirler devreye sokulmuştur.

Türkiye de, birisi kolaylaştırıcı diğeri kısıtlayıcı olmak üzere, ithalatta iki tedbiri devreye sokmuştur. Yerli ihtiyacın karşılanmasını kolaylaştırmak üzere etil alkol, tıbbi maskeler ve tıbbi ventilatörler için halen yürürlükte olan tarife indirimleri uygulamaya konulmuştur (İthalat Rejimi Kararına Ek Karar, Karar Sayısı: 2284; İthalat Rejimi Kararına Ek Kararda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Karar, Karar Sayısı: 2285; İthalat Rejimi Kararına Ek Kararda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Karar, Karar Sayısı: 2286 - 25 Mart 2020 tarihli ve 31079 sayılı Resmi Gazete). Covid-19 için kullanılacak tıbbi tanı kitlerinde ise ithalatta uygunluk belgelendirmesi gereği getirilmiştir (Tıbbi Tanı Kitlerinin İthaline İlişkin Tebliğ, İthalat: 2020/19 - 2 Nisan 2020 tarihli ve 31087 sayılı Resmi Gazete).

İthalata dair alınan bu tedbirler, gerek mevcut ticaret kısıtlayıcı tedbirler içindeki payının düşüklüğü, gerekse de DTÖ'nün ithalattaki kısıtlamalara yönelik disiplinlerinin oldukça geniş ve karmaşık olmasının onu başka bir çalışmanın konusu olmasını gerektirmesi nedeniyle çalışmamızın kapsamı dışında bırakılmış olup, bu konuda daha ayrıntılı bir analize girilmeyecektir.

### 2.2. İhracata Dair Tedbirler

Pandemi nedeniyle yürürlüğe konulan ticaret kısıtlayıcı tedbirler arasında ihracat kısıtlamaları tartışma gündemini daha fazla işgal etmekte olup, Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Antlaşması (General Agreement on Tariffs and Trade: GATT)'nın yürürlüğe girdiği 1948 tarihinden bu yana kitlesel şekilde ihracat kısıtlamaları uygulanmasına neden olabilecek bu kadar geniş ölçekli bir pandemi, doğal afet veya benzeri başka bir olay yaşanmadığından, ihracat kısıtlamaları GATT ve DTÖ dönemlerinde ilk defa bu kadar ön plana çıkmıştır. Aslında dünya ticaret sisteminde geleneksel merkantilist düşünce tarzı hâlâ ağırlıkta olup, devletler genelde ihracatını geliştirmek için çaba harcarlar. Ancak hâlihazırda tecrübe edilen pandemi ortamında birçok devletin aynı anda ve aynı ürüne yönelik artan talebi nedeniyle oluşan talep şoklarında bu eğilim tersine dönebilmekte, bu kapsamda devletler ithalata yönelik tarifeleri düşürüp, ihracatlarını kısıtlayabilmektedir (Pelc, 2020: 351). İhracata dair tedbirler kısıtlama veya tümünden yasaklamaya yönelik olmuştur.<sup>1</sup> Kısıtlayıcı tedbirler kapsamında örneğin lisans veya izin gerekleri uygulamaya konulmuştur. Aşıların üretilmeye başlanmasıyla aşı ihracatında da kısıtlayıcı tedbirlerin

<sup>1</sup> Çalışma boyunca, "yasaklama"nın özellikle belirtilmesinin gerektiği durumlar dışında "kısıtlamalar/kısıtlayıcı tedbirler" ifadeleri hem kısıtlamayı hem de tümünden yasaklamayı kapsayacak şekilde kullanılacaktır.



uygulanmaya konulduğu görülmekte olup, bu husus etik tartışmalar bakımından da gündemde önemli bir yer işgal etmektedir. Örneğin; AB Komisyonu, AB dışında aşı ihracatına dair şeffaflığın yokluğunu gerekçe göstererek, 29 Ocak 2021 tarihinde aşı ihracatını üye devletlerin iznine bağlayan bir ihracat kısıtlaması uygulamaya koymuştur (EU Commission, 2021a). Komisyon, bu uygulamayı 11 Mart 2021 tarihinde Haziran 2021 sonuna kadar uzatmıştır (EU Commission, 2021b).

Pandemi, tedavide kullanılan ilaçlardan kişisel koruyucu malzemelere ve bunların üretiminde kullanılan girdilere kadar bir dizi ürünün ihracatının kısıtlanması tedbirlerinin uygulanmaya konulmasına neden olmuştur. Kamuoyuna yansıdığı kadarıyla, ihracatı kısıtlanan ürünler arasında koruyucu yüz maskeleri, antibiyotikler ve tıbbi amaçlı ventilatörler ön plana çıkmıştır. Ancak, kısıtlama uygulanan ürün grupları tıbbi ve koruyucu malzemelerle sınırlı kalmamış, pandemi ortamının üretimde neden olduğu kesintiler veya geleceğe yönelik kıtlık kaygıları nedeniyle gıda maddelerinde de ihracat kısıtlama veya yasakları uygulanmaya başlamıştır. Kısıtlayıcı tedbirler bu gibi ürünlerin dünyada fiyatlarının aşırı yükselmesine neden olmuştur. Ayrıca, insan sağlığına dair etik tartışmalara yol açmıştır.

Türkiye de ihracat kısıtlamalarına başvuran ülkeler arasına katılmış olup, pandemi kapsamında Türkiye tarafından DTÖ'ye bildiri yapılan 4 adet ihracat kısıtlayıcı tedbir bulunmaktadır. Birinci olarak, 2020/4 sayılı ihracat tebliği ile, bazı kişisel koruyucu donanımlar ihracı ön izne bağlı mallar listesine eklenerek, bu ürünler ihracatta izne tabi hale getirilmiştir (4 Mart 2020 tarihli ve 31058 sayılı Resmi Gazete). Bu tedbir halen yürürlükte bulunmaktadır. İkinci olarak, kolonya üretiminde girdi ihtiyacını teminat altına almak üzere, limon ihracatında kota uygulaması getirilmiş (2020/7 sayılı ihracat tebliği - 7 Nisan 2020 tarihli ve 31092 sayılı Resmi Gazete), bu tedbir 7 Ağustos 2020 tarihinde yürürlükten kaldırılmıştır (2020/14 sayılı ihracat tebliği - 7 Ağustos 2020 tarihli ve 31206 sayılı Resmi Gazete). 18 Mart 2020'de kolonya, etil alkol, dezenfektan ve hidrojen peroksit, ihracı kayda bağlı mallar listesine alınmış (2020/5 sayılı ihracat tebliği - 18 Mart 2020 tarihli ve 31072 sayılı Resmi Gazete), 2 Mayıs 2020 tarihinde ise bu uygulamaya son verilmiştir (2020/9 sayılı ihracat tebliği - 2 Mayıs 2020 tarihli ve 31115 sayılı Resmi Gazete). Son olarak, 26 Mart 2020'de Covid-19 tedavisinde kullanılan bazı tıbbi ekipman (ventilatör, bazı ventilasyon sarfları, oksijen konsantratörü, entübasyon tüpleri, vs.) ihracı ön izne bağlı mallar listesine eklenmiş (2020/6 sayılı ihracat tebliği - 26 Mart 2020 tarihli ve 31080 sayılı Resmi Gazete) ve bu tedbirin uygulanmasına 2 Mayıs 2020 tarihinde son verilmiştir (2020/8 sayılı ihracat tebliği - 2 Mayıs 2020 tarihli ve 31115 sayılı Resmi Gazete).

### **3. İHRACAT KISITLAMALARINA DAİR DTÖ REJİMİ**

Geleneksel olarak, devletler bakımından ihracat tercih edilen, ithalat ise kontrol edilmesi gereken bir olgu olarak görülmüştür. Bu merkantalist algı, uluslararası ticaret müzakerelerinde müzakereci devletlerin enerjisinin büyük kısmını ithalat ile ilgili konulara vermesine neden olmuştur. Bu kapsamda, ihracat potansiyeli güçlü devletler diğer ülkelerin pazarlarına girişi liberalleştirmek isterken, ihracata yönelik olası kısıtlamalar, ithalata yönelik olası kısıtlamalar kadar ayrıntılı gündem maddesi olmamıştır. Hal böyle olunca, gerek GATT 1947 gerekse de DTÖ sisteminde ihracat konusundaki disiplinler genel düzeyde kalmıştır.

Diğer taraftan, GATT müzakereleri hemen İkinci Dünya Savaşı'nın ardından, savaş zamanının ulusal güvenlik ve kıtlık gibi hususlara dair taze anlarıyla yürütülmüştür. Bu bağlamda, bu güne kadarki çok taraflı ticaret müzakerelerinin, kriz zamanlarında bir malın ulusal arzını güven altına almak gerekliliği söz konusu olduğunda, devletlerin, ihracat kısıtlamalarını disipline etme konusunda anlamlı yükümlülükler girmelerinin pek muhtemel olmadığını ortaya koyduğu bildirilmektedir (Pelc, 2020: 349).

DTÖ sistemi, ithalat ve ihracatı ayrı olarak ele almaksızın ticarete bütün miktar kısıtlamalarını yasaklamıştır. Ancak, DTÖ hukukunun çeşitli yerlerinde bu genel kuraldan kaçışı mümkün kılacak hükümlere de yer verilmiştir. Bu nedenle uluslararası ticaret rejiminin ihracat kısıtlamalarını ele almakta kötü tasarlanmış olduğu yönünde görüşler bulunmaktadır (Pelc, 2020:

349). Bu bölümde, önce DTÖ'nün miktar kısıtlamalarını yasaklayan kuralları, sonrasında ise bu kurallardan kaçış yolu sağlayan hükümleri ele alınacaktır.

### 3.1. İhracatta Miktar Kısıtlamaları Genel Yasağı

GATT Madde XI, dış ticarete genel bir miktar kısıtlaması yasağı getirmiştir. Böyle genel bir yasak sadece miktar kısıtlamaları için söz konusu olup, GATT, gümrük vergilerini yasaklamamaktadır. Hatta, tarife şeklindeki ticaret engelleri tarife dışı engellere göre gizlenmesi daha zor ve daha şeffaf olduğundan, GATT'ın geçmişten beri politikası ticaret engellerini öncelikle tarifelere dönüştürmek olmuştur. Gümrük vergileri ile ilgili gerek ithalat gerekse de ihracata dair yükümlülükler akit tarafların tarife listelerindeki taahhütlerine göre belirlenmektedir. Bunun anlamı, devletlerin ihracat vergileri yoluyla da ihracat kısıtlamalarına gidebileceğidir. Ancak, ITC macmap verilerine bakıldığında, pandemi gerekçesiyle devletlerin şu ana kadar ihracatı kısıtlamak için bu yolu kullanmadıkları anlaşılmaktadır (ITC macmap, 2020). Bunun nedeninin, pandemi durumunun hassas niteliği nedeniyle önlemlerin kesin ve kısa sürede sonuç verici olması isteğinin olduğu düşünülmektedir.

Miktar kısıtlamalarını düzenleyen GATT Madde XI'in 1. Paragrafı, sadece ithalatta değil, ihracatta da genel bir miktar kısıtlaması yasağı getirmektedir. Madde XI.1 hükmü şöyledir:

“Bir akit tarafın ülkesinden kaynaklanan bir ürünün ithalatında veya bir akit tarafın ülkesine ihracatında veya ihracat için satışında gümrük tarifeleri, vergiler veya öteki mali yüklerden başka hiçbir yasak veya sınırlama, kotalar, ihracat veya ithalat lisansları veya öteki tedbirler yoluyla uygulanmaları fark etmeksizin, hiçbir akit tarafça uygulamaya konulmayacak veya uygulaması sürdürülmeyecektir.”

Madde XI.1'in unsurlarına yakından bakıldığında, bu maddenin bir malın ithalatında, ihracatında veya ihracat amacıyla satışında gümrük tarifeleri, vergiler veya öteki mali yüklerden başka her türlü yasak veya kısıtlamayı kapsayacak şekilde oldukça geniş olarak kaleme alındığı görülmektedir. Madde XI.1 hükmü, ihracatı kısıtlayıcı araç olarak sadece ihracat yasaklarını, kotalarını ve ihracat lisanslarını değil, diğer tedbirleri de kapsadığını açık şekilde ifade etmektedir.

Temyiz Organı tarafından, Madde XI.1'deki genel miktar kısıtlaması yasağının ithalat veya ihracat / ihracat amacıyla satış üzerine konulan her tedbiri değil, sadece “sınırlayıcı” etkisi olan tedbirleri kapsadığı açıklanmıştır (China – Raw Materials, 2012: parag. 320). *Colombia – Textiles (Recourse to Article 21.5)* davasının paneli, sınırlayıcı etkinin varlığını değerlendirirken tedbirin neden olduğu maliyet ve yük, ithalat veya ihracat sürecinde yarattığı belirsizlik ve tedbirin kapsamının keyfiliği olmak üzere üç kritere bakmıştır (Colombia – Textiles, 2018: parag. 7.237). Yine Temyiz Organı'na göre, sınırlayıcılığın ihracat miktarında fiili bir azalma gibi kantitatif olarak ispatlanabilir olmasına gerek bulunmayıp, sınırlayıcı etki tedbirin tasarımı, mimarisi ve açıklayıcı (revealing) yapısı vasıtasıyla da gösterilebilir (Argentina – Import Measures, 2015: parag. 5.217). Bu bağlamda, herhangi bir ret kararı öngörmeden otomatik olarak işleyen ihracat lisanslama tedbirleri “sınırlayıcı” etki içermediği için Madde XI hükümlerine uygun olarak değerlendirilmiştir (China – Raw Materials, 2011: parag. 7.957). Buna göre, bir ihracat kısıtlaması hakkında DTÖ anlaşmazlıkların halli mekanizmasında şikâyet süreci başlatacak bir üye devlet, tedbirin Madde XI.1 anlamında bir kota, ihracat lisanslaması veya öteki başka bir tedbir kapsamına girdiğini ve ihracat veya ihracat amacıyla satış üzerinde sınırlayıcı bir etkisi olduğunu göstermek durumundadır.

### 3.2. Genel Yasaktan Kaçış Yolları

GATT'ta miktar kısıtlamaları yasağından kaçışa imkân tanıyan çeşitli izin ve istisna hükümlerine yer verilmiştir. Bu başlık altında, pandemi bağlamında GATT Madde XI.2, Madde XX ve Madde XXI hükümleri üzerinde durulacaktır ancak miktar kısıtlamaları yasağından muafiyet sağlayan hükümler bunlarla sınırlı değildir. Örneğin; DTÖ Antlaşması Madde IX.3 hükümlerine göre verilen muafiyet kararları (waivers) DTÖ yükümlülüklerinden sapmalar getiren ulusal tedbirlere

imkân tanımaktadır. DTÖ Genel Konseyi'nin 2/3 çoğunlukla alabildiği bu tür kararlara örnek vermek gerekirse, DTÖ Genel Konseyi'nin 2003 yılındaki Kimberley Muafiyet Kararı anılabilir. Bu muafiyet kararı ile, savaş bölgelerinden çıkartılan ve savaşın finansmanında yararlanan “kirli elmas”ların ticaretini önlemeye yönelik olan Kimberley Süreç Belgelendirme Programı'na (Kimberley Process Certification Scheme) katılmayan DTÖ üyesi ülkelere bahsi geçen elmasların ithalini ve bu ülkelerden ihracını yasaklamaya yönelik tedbirlerin sürdürülmesine izin verilmiştir (WTO General Council, 2003). Bu muafiyet kararı ile, normalde DTÖ kurallarına aykırı olan ticareti kısıtlayıcı tedbirlerin, DTÖ hukukuna aykırı sayılmadan sürdürülmesine imkân tanınmıştır. Yine, GATT Madde XII, dış mali durum veya ödemeler dengesinin korunması nedenleriyle, Madde XI.1 hükümlerinden muaf olarak miktar veya değer üzerinden kısıtlama uygulama imkânı vermiştir. Bu iki örnek, pandemi nedeniyle alınan ihracatı kısıtlayıcı tedbirlerle dayanak olacak kapsam ve nitelikte olmadığından, üzerinde ayrıntılı şekilde durulmayacaktır.

Diğer taraftan, GATT Madde XI.2'nin sağladığı kaçış imkânı ile GATT Madde XX ve XXI'in sağladığı kaçış imkânı Temyiz Organı tarafından farklı nitelikte değerlendirilmiştir (China – Raw Materials, 2012: parag. 334). Gerçekten de, Madde XI.2 hükümleri, Madde XI.1'deki genel miktar kısıtlaması yasağının kapsamı dışında tutulan bir liste vermektedir. Buna karşın, Madde XX ve Madde XXI hükümleri, normalde GATT'a aykırı sayılacak tedbirlerin meşru sayılması için istisna oluşturmaktadır. Literatürde birincisi “exemption” veya “carve-out”, ikincisi ise “exception” olarak adlandırılmıştır (WTO Information Note, 2020a: 4, 12; Pauwelyn, 2020a: 103). Birincisinde baştan kapsam dışında bırakma söz konusuken, ikincisinde kural olarak kapsam içinde bulunan bir hususa gerekli şartları sağladığında kuraldan istisna tanınmaktadır. Temyiz Organı'na göre, bir tedbir aynı anda hem muafiyet/kapsam dışı (Madde XI.2) hem de istisna (Madde XX) hükümlerinden yararlanamaz, çünkü bir kere Madde XI.2 şartlarını karşıladığında artık GATT kapsamında değerlendirilemeyeceğinden, Madde XX anlamında GATT'a aykırılık istisnasından yararlanamayacaktır (China – Raw Materials, 2012: parag. 334). DTÖ'ye göre, bu ikisi arasında, ispat yükünün dağılımı bakımından da fark bulunmaktadır (WTO Information Note, 2020a: 12). Ancak, pandemi gerekçesiyle alınan ihracat kısıtlayıcı tedbirlerin çoğunda dayanak olarak hem Madde XI.2(a) hem de Madde XX hükümlerine başvurulmuştur.

Sonraki alt başlıklarda, anılan hükümlerin pandemi gerekçesiyle ihracat kısıtlamalarına imkân veren düzenlemeleri ele alınmaktadır.

### 3.2.1. GATT Madde XI.2(a) Hükümleri: Ciddi Kıtlık Durumu

Madde XI.2(a), özel olarak sadece ihracata yönelik yasakları ve kısıtlamaları ele almakta olup, ihracatçı ülke bakımından “elzem (essential)” nitelikteki “gıdaların veya öteki ürünlerin” “ciddi kıtlığı (critical shortage)”nı önlemek veya hafifletmek amacıyla “geçici” olarak uygulanacak ihracat “yasaklarını ve kısıtlamaları”nı Madde XI.1'in genel miktar kısıtlaması yasağının kapsamı dışında tutmaktadır. Buna göre, bir mala ihracatta miktar kısıtlaması veya yasak uygulanabilmesi için o malın kısıtlamayı veya yasağı uygulayan ülke için elzem nitelikte gıdalar veya öteki ürünlerden olması, bunlara ilişkin bir ciddi kıtlığın söz konusu olması ve tedbirin geçici olarak uygulanması gerekmektedir.

Tespit edebildiğimiz kadarıyla, Madde XI.2(a) hükümleri bu güne kadar sadece bir uyuşmazlıkta (China – Raw Materials, WT/DS394) inceleme konusu olmuştur (WTO Analytical Index GATT 1994 – Article XI: 17, 18). Bu davada, Çin'in, çelik üretiminde kullandığı refrakter dereceli boksit üzerinde, ciddi hammadde kıtlığı gerekçesiyle uygulamaya koyduğu ihracat kısıtlamaları şikâyet konusu edilmiştir. DTÖ yargısının bu davadaki yorum ve analizlerini de göz önüne alarak, pandemi koşullarında ciddi kıtlık gerekçesiyle ihracat kısıtlamalarına başvurulmasının koşullarını aşağıdaki gibi ele almak mümkündür:

(1) Tedbir “elzem gıda maddesi veya diğer ürünler”e mi ilişkindir?

Pandemi nedeniyle devletlerin uygulamaya koyduğu ihracatı kısıtlayıcı tedbirlerin kapsam olarak “gıda maddesi veya diğer ürünler”e yönelik olması ve bunların da ülke için “elzem” nitelikte olması gereklidir.

Bu ifade kapsamında birinci koşul, Madde XI.2(a) anlamında ürünlerin gıda maddesi veya öteki ürünlerden olmasıdır. Pandemi nedeniyle uygulamaya konulan ihracatı kısıtlayıcı tedbirlerin büyük bir kısmının virüsten korunmayı sağlayan ürünler ile teşhis ve tedavi amaçlı tıbbi araç ve malzemelere yönelik olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, koruyucu medikal maskeler, ilaçlar, ventilatör, solunum cihazları, kişisel koruyucu donanımlar ve tıbbi malzemelere ilişkin ihracat kısıtlamaları uygulamaya konulmuştur. Bu tedbirler “diğer ürünler” kategorisinde Madde XI.2(a) kapsamında değerlendirilmiştir. Bu yoruma ulaşılmasında bir sakınca olmadığı değerlendirilmektedir. Zira, Madde XI’de diğer ürünler kavramıyla ilgili sınırlayıcı veya açıklayıcı bir ifadeye yer verilmemiştir. Temyiz Organı tarafından da Madde XI.2(a)’nın kapsamının sadece gıdalarla sınırlı olmadığı, öteki elzem ürünleri de kapsadığı teyit edilmiştir (China – Raw Materials, 2012: parag. 326). Ancak, bunlarla ilgili bir liste, örnek veya açıklayıcı kriterlere değinilmemiştir. Bu kavramın, her uyuşmazlık için yorumlanarak kapsamının belirlenmesi DTÖ içtihadına kalmıştır. Diğer taraftan, “gıdalar” açık şekilde madde kapsamında zikredilmiştir. “Gıda maddesi” kavramı ise, Temyiz Organı tarafından “her türlü gıda veya gıda olarak kullanılan maddeler” şeklinde tanımlanmıştır (China – Raw Materials, 2012: parag. 326). Nitekim, pandemi nedeniyle alınan ihracat kısıtlayıcı tedbirlerin gıda ürünlerini de kapsadığı örneklere rastlanmaktadır. Örneğin Cezayir, Belarus, Kamboçya, Avrasya Ekonomik Birliği ülkeleri, Ürdün, Kuveyt, Mali, Pakistan, Filipinler, Romanya, Suriye ve diğer birkaç ülke daha, yerel gıda arzını teminat altına almak amacıyla uygulamaya koydukları ihracat kısıtlayıcı tedbirlere gıda ürünlerini de dâhil etmiştir (ITC macmap, 2020). Pandemi ortamının devam etmesinin orta vadede gıda üretiminde ve dolayısıyla da arzında sıkıntılara yol açabileceğine dair kaygılardan hareketle, gıda ürünlerine yönelik ihracat kısıtlayıcı tedbirlerin artması beklenebilir.

İkinci koşul olarak, gıda ve diğer ürünlerin tedbiri alan devlet için elzem olması gerekmektedir. *China – Raw Materials* davasında Temyiz Organı, “elzem” kavramını yorumlarken kelimenin sözlük anlamına başvurmuş, Shorter Oxford English Dictionary sözlüğüne atfen, sözcüğün “mutlak olarak vazgeçilemez veya gerekli” anlamına geldiğini ifade etmiştir (China – Raw Materials, 2012: parag. 326). Davanın paneli, bir ürünün elzem olup olmadığının tedbiri alan ülke tarafından keyfi olarak belirlenemeyeceğini, kısıtlamanın uygulamaya konulduğu andaki özel koşulların dikkate alınarak belirlenmesi gerektiğini ifade ederek (China – Raw Materials, 2011: parag. 7.276), refrakter dereceli boksitin, Çin sanayi ve kalkınmasının iki önemli sektörü ve önemli bir istihdam kaynağı olan imalat ve inşaat sanayilerinin ana girdileri olan demir ve çelik üretiminde hâlihazırda Çin için elzem nitelikte olduğunu teyit etmiştir (China – Raw Materials, 2011: parag. 7.340).

Gerçekten de, Madde XI.2 hükümlerine yakından bakıldığında, alt paragraflarda geçen “elzem, gerekli” gibi ifadeler müstakil olarak kullanılmış olup, devletler için keyfiyet imkânı tanıyabilecek “elzem olarak addedilen, gerekli görülen, vs.” ifadelere yer verilmemiştir. Buna göre, gereklilik unsurunun var olup olmadığının bir uyuşmazlık halinde talep ve arza ilişkin günün koşullarına göre yorumlanması ve açıklığa kavuşturulması DTÖ yargısına kalmaktadır. Günün şartlarından bağımsız bir değerlendirme yanıltıcı olacaktır. Öteki türlü, gerek tıbbi malzemelerin gerekse de gıdaların insan için elzem niteliği sabittir.

Yine de pandemi koşulları bakımından kısa bir değerlendirme yapmak gerekirse, pandeminin şiddeti, virüsün bulaşıcılığı ve öldürücülüğü, sosyal ve ekonomik hayat üzerindeki etkileri, ülkelerin hazırlıksız yakalanması, vb. hususlar göz önüne alındığında Covid-19’a karşı korunma, teşhis ve tedavi için kullanılan ürünlerin ülkeler için elzem niteliği hemen hemen tartışma götürmez bir husus gibi görünmektedir. Aynı şeyi kısa vade için gıda ürünleri bakımından söylemek zordur. Ancak buna rağmen, pandeminin hemen başında, gelecekte olası bir gıda kıtlığı

riskine karşı bazı devletler gıda ürünlerinde de ihracatı kısıtlayıcı tedbirler alma yoluna gitmişlerdir. Diğer taraftan, “ciddi kıtlığı önlemek veya hafifletmek” ifadesindeki “önlemek” unsuru gelecekteki kaygılara dayanarak şimdiden kısıtlayıcı tedbir almaya dayanak olabilecek nitelikte görünmektedir.

(2) “Ciddi kıtlık” durumu var mıdır?

Tedbirlerin, Madde XI.2(a) kapsamında olma koşullarını sağladığı tespit edildikten sonra, gıda veya diğer elzem ürünlerde ciddi bir kıtlık durumunun olup olmadığı şartı karşılanmalıdır. Temyiz Organı, *China – Raw Materials* davasında, “ciddi kıtlık” unsuru hakkında, bu kavramın “miktarındaki kritik nitelikte, belirleyici önemde veya hayati önemde veya belirleyici aşamada veya bir dönüm noktasında olan yetersizlikler”e atıfta bulunulduğunu belirtmiştir (China – Raw Materials, 2012: parag. 324). Davanın paneli, Çin’in 16 yıllık refrakter dereceli boksit ulusal rezervleri bulunduğuna dair tahminini dikkate almayarak, ciddi bir kıtlık ile yüz yüze olduğu iddiasını reddetmiştir. Panel, Çin’in 16 yıllık rezerv iddiasını kabul etse bile, bunun “belirleyici önemde” veya kriz düzeyinde “vahim” bir duruma işaret etmediğini dile getirmiştir (China – Raw Materials, 2011: parag. 7.351).

Pandemi koşulları bakımından, ciddi kıtlık şartının da yukarıda ifade olunan elzem olma şartı gibi günün ve olayın şartlarından bağımsız değerlendirilmemesi gereklidir. Zira, kıtlık göreceli bir kavramdır. Bu bağlamda, firmaların üretim ve arz kapasitelerini, hayatın olağan akışının getirdiği normal talep koşullarına göre ayarladığı düşünüldüğünde, pandemi koşullarının bazı ürünlerin talebinde bir patlama ve buna karşın mevcut stokların patlayan talebi karşılamada yetersiz kalmasına yol açması kabul edilebilir bir durumdur. Ülkelerdeki vaka sayısı göz önüne alındığında ve insan hayatı da söz konusu olduğuna göre, *China – Raw Materials* davasında Temyiz Organı’nın önceki satırlarda belirtilen ciddi kıtlık kavramına dair yorumundan tıbbi malzeme ve kişisel koruyucu donanımlar bakımından ciddi bir kıtlık durumunun varlığını kabul etmek ilk bakışta yanlış olmayacaktır. Ancak yine belirtmeliyiz ki, bu hususlar bir uyumsuzluk durumunda DTÖ yargısı tarafından arz ve talebe dair ayrıntılı sektörel analizlere göre açıklığa kavuşturulmalıdır.

(3) Alınan tedbirler ile ciddi kıtlık durumunu halletme arasında bir ilişki var mıdır?

Madde XI.2(a)’da açıkça ifade edilmeyen ancak hukuki analize dair yerleşik teamüllerin gerektirdiği bir başka koşul daha bulunmaktadır. Buna göre, alınan ihracatı kısıtlayıcı tedbirlerin meşru amaca yönelik olması gereklidir. Madde XI.2(a)’da meşru amaç “elzem gıda veya diğer ürünlerdeki ciddi kıtlık durumunu engelleme veya hafifletme” olarak belirlenmiştir. Tedbirin gerçekten bu amaca mı yoksa meşru gerekçelere ulaşma örtüsü altında ticareti lehte manipüle etmeye mi hizmet ettiği ancak tedbir ile meşru amaç arasında bir neden-sonuç analiziyle tespit edilebilir. Bu tür analizlerde başvurulabilecek önemli bir kriter “etkililik (effectiveness)”tir. Tedbirin, ciddi kıtlık durumunu engelleme veya hafifletmede etkililik derecesi, onun meşru amaç ile ilişki düzeyini ortaya koyacaktır.

(4) Tedbir “geçici” olarak mı uygulanmaktadır?

Madde XI.2(a), ciddi kıtlık nedeniyle uygulanacak ticaret kısıtlayıcı tedbirlere ancak geçici olmaları şartıyla izin vermektedir. Temyiz Organı, *China – Raw Materials* davasında bu kavramı ele almış olup, Madde XI.2(a) anlamında “geçici uygulama” kavramının, sınırlı bir zaman dilimi için, geçici bir ihtiyacı karşılamak amacıyla uygulanan tedbirlere işaret ettiğini ifade etmiştir (China – Raw Materials, 2012: parag. 323).

Buna göre, pandemi kapsamında alınan ihracat kısıtlayıcı tedbirlerin ciddi kıtlık durumu aşıncaya kadar geçici olarak yürürlüğe konulmuş olması gerekmektedir. ITC macmap verileri incelendiğinde, ülkelerin bir kısmının tedbirlerini bir süre sonra yürürlükten kaldırdığı, ancak çok sayıda devam eden tedbir olduğu görülmektedir. Yine, ülkelerin bazıları düzenlemeyi yaparken tedbirin geçici olarak uygulamaya konulduğu kaydını düşmüşken (Örneğin Cezayir. ITC macmap, 2020), bazıları da herhangi bir süre öngörmemiştir (Örneğin; Türkiye’nin belirli kişisel

koruyucu ekipmanlara ihracatta lisans uygulaması getirdiği tedbiri. 2020/5 sayılı ihracat tebliği - 18 Mart 2020 tarihli ve 31072 sayılı Resmi Gazete).

### 3.2.2. GATT Madde XX Hükümleri: Genel İstisnalar

Pandemi gerekçesiyle yürürlüğe konulan ihracat kısıtlamalarına dayanak olabilecek diğer bir hüküm olan GATT Madde XX, GATT'ın genel pazara giriş disiplinlerinden istisnaları düzenlemektedir. Bu maddeyle, ticaretin liberalleştirilmesi ile ticaret dışı kaygı ve değerlerin korunması arasında bir denge tesis edilmesi amaçlanmış, devletlerin, gerekli koşulları yerine getirmek şartıyla, ulusal politika alanlarında düzenleme yapma özerklikleri tanınmıştır. Böylece, kamu ahlakının korunmasından mahkûm işçi çalıştırmaya kadar çeşitli konularda GATT hükümlerinin ulusal tedbir almayı engellemeyeceği hüküm altına alınmıştır.

Ulusal tedbirin türü hakkında spesifik bir tanımlama yapılmamış olup, bu durum tedbirlerin ihracat veya ithalata yönelik olmasını mümkün kılmaktadır. Bu bakımdan, ihracat kısıtlama veya yasaklarına dayanak olarak başvurulabilecek bir düzenleme niteliği taşımaktadır. Ayrıca bu madde, kapsam olarak Madde XI.2(a) gibi sadece dış ticarete miktar kısıtlamaları ile de sınırlı değildir.

#### Genel ve ortak koşullar

Maddenin giriş paragrafında (*chapeau*) tüm alt paragraflardaki tedbir türleri için genel ve ortak koşullar belirlenmiştir. Giriş paragrafı ile, keyfi ve haksız ayrımcılık ve uluslararası ticarete gizli kısıtlama yasaklanmıştır. Giriş paragrafı hükmü şöyle demektedir:

“Tedbirler, aynı koşulların geçerli olduğu ülkeler arasında keyfi veya haksız ayrımcılık aracı oluşturacak şekilde veya uluslararası ticarete gizli kısıtlama aracı olarak uygulanmamak gereğine tabi olarak, ...”

Giriş paragrafındaki bu ortak koşullar *Brazil – Retreaded Tyres* davasında ele alınmış olup, Temyiz Organı, Madde XX kapsamındaki bir analizin iki ayaklı olduğunu, buna göre öncelikle tedbirin, maddenin alt paragraflarında sayılan on istisnadan en az birisinin kapsamına girip girmediğinin; ikinci olarak da, giriş paragrafındaki gerekleri karşılayıp karşılamadığının incelenmesi gerektiğini ifade etmiştir (*Brazil – Retreaded Tyres*, 2007: parag. 139).

Buna göre, öncelikle tedbirin aynı koşulların geçerli olduğu ülkeler arasında keyfi veya meşru bir gerekçeden yoksun şekilde ayrımcı olarak uygulanmaması gerekmektedir. Temyiz Organı, Madde XX'nin giriş paragrafındaki bu koşulları, daha önceki *US – Shrimp* davasındaki yaklaşımına da atfen “iyi niyet ilkesi” temelinde ele almış (*Brazil – Retreaded Tyres*, 2007: parag. 224), ayrımcı uygulamanın keyfi veya meşruluktan yoksun (haksız) olup olmadığının analizinde ayrımcılığın meşru nitelikli nedeni ve gerekçesini (rationale) temel olarak belirlemiştir (*Brazil – Retreaded Tyres*, 2007: parag. 225, 246).

Tedbirin ticarete gizli engel yaratıp yaratmadığının değerlendirilmesinde ise, kriter olarak tedbirin amacı temel alınmıştır. Tedbirin, açıklanan amaca hizmet etmesinin tespiti, onun ticarete gizli engel yaratmak amacıyla uygulamaya konulmadığı sonucuna varılmasını sağlamıştır (*Brazil – Retreaded Tyres*, 2007: parag. 235-239).

Bu çerçevede, pandemi nedeniyle alınan ihracat kısıtlayıcı tedbirlerin Madde XX'nin (b) ve (j) olmak üzere iki alt paragrafına dayandırılması mümkündür.

#### 3.2.2.1. Madde XX (b): Yaşam Veya Sağlıkın Korunmasına Yönelik Tedbirler

Madde XX(b)'ye göre, GATT hükümleri, “insan, hayvan veya bitki yaşam veya sağlığının korunması için gerekli” ulusal tedbirleri almaya engel teşkil etmeyecektir. Madde XI.2(a)'nın aksine, Madde XX'de alınan tedbirlerle ilgili bir *geçicilik* koşuluna yer verilmemiştir. Diğer taraftan, GATT Madde XX(b) altındaki istisnalardan yararlanmak, giriş paragrafında (*chapeau*) belirlenen *genel koşulların* (ayrımcı olmama ve gizli ticaret engeli oluşturmamaya yönelik koşullar) yanı sıra tedbirin *gerekli* olması koşulunu da beraberinde getirmektedir. Buna göre

alınan ihracat yasağı veya kısıtlaması insan, hayvan veya bitki yaşam veya sağlığının korunması için “gerekli” olmalıdır.

Gereklilik koşulu Madde XX(a), XX(d) gibi diğer yerlerde de geçen bir terim olup, *Brazil – Retreaded Tyres* davasında Temyiz Organı Madde XX(d) bağlamında “gerekli (necessary)” kavramının “vazgeçilemez (indispensable)” kavramı ile sınırlı olmadığını, bir gereklilik aralığına refere ettiğini, bu aralığın bir ucunda “vazgeçilemez” diğer ucunda ise “(amaca) katkıda bulunmak” anlamının yer aldığını, bu aralık içinde “gerekli” bir tedbirin “vazgeçilemez” tarafına daha yakın olduğunu ifade etmiştir (*Brazil – Retreaded Tyres*, 2007: parag. 141).

Temyiz Organı ayrıca, önceki bazı davalarda geliştirdiği yaklaşıma da atıfta bulunmuştur. Bu kapsamda, *Korea – Various Measures on Beef* davasında geliştirilen yaklaşıma göre, gerekliliğin belirlenmesi (i) uyum tedbirinin ilgili kanun veya regülasyonun uygulanmasına katkısı (ii) kanun veya regülasyon tarafından korunan ortak çıkar veya değerlerin önemi ve (iii) kanun veya regülasyonun ithalat veya ihracat üzerindeki etkisini içeren bir tartma ve dengeleme sürecini kapsamaktadır (*Brazil – Retreaded Tyres*, 2007: parag. 142).

*US – Gambling* davasında ise, gereklilik testi GATS Madde XIV kapsamında ele alınmıştır. Bu davada Temyiz Organı tarafından gereklilik analizine özgü tartma ve dengeleme sürecinin (i) şikâyete konu tedbir tarafından korunan çıkar veya değerlerin göreceli öneminin (ii) tedbirin, güdülen amacın gerçekleştirilmesine katkısının ve (iii) tedbirin uluslararası ticaret üzerindeki kısıtlayıcı etkisinin değerlendirilmesini içerdiği belirtilmiştir (*US – Gambling*, 2005: parag. 306).

Bu çerçeveden bakıldığında, DTÖ yargısı Madde XX kapsamındaki istisnaya dayanarak uygulamaya konulan bir kısıtlayıcı tedbirin gereklilik koşulunu taşıyıp taşımadığını değerlendirirken, birinci olarak, tedbirin korumayı amaçladığı ticaret dışı çıkar veya değer (Madde XX(b) için insan, hayvan veya bitki yaşam veya sağlığı) göreceli önemine bakmaktadır. Pandemi gerekçesiyle alınan tedbirlerin yönelik olduğu meşru amacın (insan sağlığının korunması) göreceli önemini tartışmaya gerek yoktur. Ancak burada dikkat çeken bir husus, DTÖ yargısının bu kriterinin Madde XX’nin alt paragrafları arasında bir hiyerarşi tanımlanmasına ve madde metninde öngörülmeleyen bir önem sıralamasına yol açabileceğidir. Bu durum, Madde XX’nin bazı paragraflarının uygulamada işlevsiz kalmasına neden olabilecektir. Oysaki antlaşmalar bütün hükümleri etki doğuracak şekilde uygulanmak üzere oluşturulur ve bu doğrultuda yorumda etkililik ilkesine uygun şekilde yorumlanmalıdır. Diğer taraftan, GATT müzakerecileri, Madde XX’nin alt paragrafları arasında bir önem sıralaması yapmış olmak isteselerdi bunu açık şekilde ifade ederlerdi veya bazı alt paragrafların uygulanmasını istemeselerdi onları en baştan antlaşma metnine sokmazlardı.

İkinci olarak, alınan tedbir ile güdülen meşru amaç arasında bir ilişki var olmalıdır. Başka bir ifadeyle, alınan tedbir meşru amacın gerçekleştirilmesine yönelik olmalı, ona katkı sağlamalıdır (etkililik – effectiveness). Bu ilişkinin derecesi her olayın kendi koşulları çerçevesinde DTÖ yargısının geliştireceği gözden geçirme standardına göre değerlendirilecektir. Buna göre, pandemi gerekçesiyle uygulamaya konulan ihracat kısıtlamalarının meşru amaç olan insan sağlığının korunmasına katkı sağlaması gereklidir. Bu nedenle, pandemi gerekçe gösterilerek meşru amaca hizmet etmeyen ihracat kısıtlayıcı tedbirler, Madde XX’nin giriş paragrafında da yasaklanan gizli ticaret engeli olarak DTÖ kurallarına aykırı olacaktır. Bu çerçevede, tıbbi malzeme ve kişisel koruyucu ekipmanlar gibi ürünlere yönelik kısıtlayıcı tedbirlerin değil ama, halihazırda gıda ürünlerine dair bir arz sıkıntısı yok iken geleceğe dönük kaygılarla gıda ürünleri için uygulamaya konulan kısıtlayıcı tedbirlerin meşru amaç ile ilişkisi sorgulanabilir niteliktedir. Hatırlanacağı üzere, önceki satırlarda Madde XI.2(a)’da geçen “ciddi kıtlığı önlemek veya hafifletmek” ifadesindeki “önlemek” sözcüğünün geleceğe yönelik kaygılara dayanarak kısıtlayıcı tedbir almaya imkân verir bir yoruma ulaşmayı mümkün kıldığından bahsedilmiş idi. Böyle bir yoruma açık ifadeye Madde XX(b) için rastlanmamaktadır.

Üçüncü olarak, tedbirin ticaret kısıtlayıcı etkisi güdülen meşru amaç ile orantılı olmalıdır. Başka bir ifadeyle, tedbir meşru amacın gerçekleştirilmesi için gerekenden daha fazla ticaret kısıtlayıcı



olmamalıdır. Bu kriter, yukarıda ifade olunan “etkililik (effectiveness)” kavramına karşı “verimlilik (efficiency)” kavramını gündeme getirmektedir. Bir tedbirin verimliliğinin değerlendirilmesinde istatistiki verilere başvurulabileceği gibi, meşru amacı aynı düzeyde gerçekleştirilmeyi mümkün kılacak ticareti daha az kısıtlayıcı bir alternatif tedbirin varlığı da araştırılabilir. Pandemi nedeniyle ihracat kısıtlamalarının herhangi bir veriye dayanmadan panik halinde uygulamaya konulduğu hatırlanırsa, tedbirlerin güdülen meşru amaç ile orantılı olma koşulunun tartışma götürür olduğu söylenebilir. Yine, ihracatı sınırlandırıcı tedbirlerin değil ama tümünden yasaklayıcı tedbirlerin de bu kriter bakımından durumu kritiktir.

Sağlığın korunmasına yönelik tedbirler diğer başka bazı DTÖ antlaşmalarının da konusunu oluşturmaktadır (Örneğin, Ticarete Teknik Engeller Antlaşması ile Sağlık ve Bitki Sağlığı Antlaşması). Ancak, bu antlaşmalar GATT Madde XX’ye ilave bir istisnayı düzenleyen metinler olmayıp, Madde XX(b)’deki istisnanın kullanımını disipline eden, bu istisnaya dayanarak alınacak ulusal tedbirlere dair kurallar getirilen ve GATT’a göre *lex specialis* niteliği taşıyan araçlardır.

### 3.2.2.2 Madde XX(j): Genel Veya Yerel Arz Yetersizliğinin Giderilmesine Yönelik Tedbirler

Genel veya yerel arz yetersizliğinin söz konusu olduğu ürünlerin edinimi veya dağıtımı için “elzem (essential)” olan tedbirlere de Madde XX(j) kapsamında GATT’ın genel disiplinlerinden istisna tanınmıştır. Bu düzenleme esasen İkinci Dünya Savaşı sırasında çıkan ve savaş sonrasında da devam eden bazı arz yetersizliklerini ele almak ve bu tür malların devletler arasında adil dağıtımını temin etmek üzere tasarlanmıştır (Analytical Index of the GATT – Article XX: 592). Aslında Madde XX(j)’de yer alan ve akit tarafların 30 Haziran 1960 tarihinden önce bu alt paragrafta olan ihtiyacı gözden geçireceklerine dair hükümden, alt paragrafın geçici olarak düşünüldüğü anlaşılmaktadır. Ancak sonrasında, ortaya çıkabilecek olağanüstü durumlar (emergency situations) (Analytical Index of the GATT – Article XX: 594) veya doğal afetler (natural catastrophe) (Analytical Index of the GATT – Article XX: 593) için antlaşmada tutulmuştur. Buradan, bu hükmün başta savaş koşulları bağlamında düşünüldüğü ancak daha sonra doğal afetler veya diğer acil durumlar için korunduğu görülmektedir. Bu kavramlar için şu ana kadar DTÖ içtihadı tarafından geliştirilmiş bir çerçeve ve tanımlanmış bir sınırlama tespit edilememekle birlikte, pandeminin acil durum veya doğal afet kapsamında değerlendirilmesi mümkün görünmektedir. DTÖ yargısının da kavramların sözlük anlamı için sıkça başvurduğu Oxford sözlükleri doğal afet kavramını “su baskını, deprem veya kasırga gibi büyük zarar ve can kaybına yol açan doğadaki ani ve şiddetli bir olay” şeklinde tanımlamaktadır (Oxford Learner’s Dictionaries). Bu tanım, verilen örnekleri sınırlayıcı şekilde kaleme alınmamış olduğundan, salgın hastalıkları da doğal afet kapsamında değerlendirmek yanlış olmayacaktır.

Madde XX(j) hükümleri Temyiz Organı tarafından ilk olarak *India – Solar Cells* davasında yorumlanmıştır (India – Solar Cells, 2016: parag. 5.58). Temyiz Organı tarafından “arz yetersizliği” kavramı, “bir ürüne miktar olarak sınırlı şekilde erişilebilir olması, ürünün kıt olması” şeklinde tanımlanmıştır (India – Solar Cells, 2016: parag. 5.65, 5.66). Temyiz Organı, Madde XI.2(a)’da kullanılan “kritik” nitelemesinin burada kullanılmamış olmasının, Madde XI.2(a)’nın Madde XX(j)’ye göre daha dar kapsamlı olduğu anlamına geldiğini belirtmiştir (China – Raw Materials, 2012: parag. 324). Arz yetersizliğinin genel veya yerel olması ise, hükmün, münhasıran ulusal arz yetersizliklerini değil, yabancı veya uluslararası kaynaklardan arzı da içerdiği şeklinde açıklanmıştır (India – Solar Cells, 2016: parag. 5.69, 5.71). Böylece, Temyiz Organı, sadece ulusal üretim kapasitesinden kaynaklı yetersizlikleri tek başına Madde XX(j) kapsamında değerlendirmemiştir (India – Solar Cells, 2016: parag. 5.71).

Diğer taraftan, DTÖ yargısı, gelecekte olabilecek arz kıtlığı riskini tedbir almak için yeterli görmemiş, sadece hâlihazırda mevcut olan arz yetersizliklerini kabul etmiştir (EU – Energy Package, 2018: parag. 7.1348). Zaman bakımından burada ortaya konulan yaklaşımın Madde XI.2(a)’daki “ciddi kıtlığı önlemek” ifadesi nedeniyle Madde XI.2(a) tedbirleri için

uygulanamayabileceğine önceki satırlarda değinilmiş idi. Ancak, Madde XX(b)'de olduğu gibi, Madde XX(j) için de farklı bir yorum çıkartmaya imkân verecek benzeri bir ifadeye rastlanmamaktadır. Geleceğe yönelik kaygılara dayalı gerekçeler kısıtlayıcı tedbirlerin kötüye kullanılması riski taşıdığından, Madde XX(j)'deki arz yetersizliğinin gelecekteki olası durumlara göre değil mevcut koşullara göre yapılması daha doğru bir yaklaşım olarak görünmektedir.

Temyiz Organı, hükmün “elzem (essential)” şartını ele alırken, Madde XX(j) ile Madde XX(d) arasında benzerlik olduğundan hareketle, önceki satırlarda yer verdiğimiz *Brazil – Retreaded Tyres* davasında Madde XX(d)'ye dair analizindeki (*Brazil – Retreaded Tyres*, 2007: parag. 141), “gerekli (necessary)” kavramının, bir ucunda “vazgeçilemez (indispensable)” diğer ucunda ise “(amaca) katkıda bulunmak” olan bir aralıkta “vazgeçilemez” kanadına daha yakın olduğu tespitinin buradaki “elzem” kavramı için de geçerli olduğunu ifade etmiş, sonrasında ise, “elzem” kavramını mutlak anlamda vazgeçilemez (absolutely indispensable) veya gerekli (necessary) olarak tanımlamıştır (*India – Solar Cells*, 2016: parag. 5.62).

Yine, Madde XX(d) için geliştirilen gereklilik testinin tartma ve dengeleme sürecinin, Madde XX(j) için de kullanılabilir olduğundan hareketle, tedbirin “(i) genel veya yerel arz kıtlığı olan ürünlerin edinimi veya dağıtımına (ii) korunması amaçlanan sosyal çıkar veya değerlerin göreceli önemine ve (iii) ticaret kısıtlayıcılığa” ne derecede katkıda bulunduğu değerlendirilmesine ilişkin olduğunu belirtmiştir (*India – Solar Cells*, 2016: parag. 5.63). Bu kriterlere ilişkin kısa değerlendirmelerimize Madde XX(b) için önceki satırlarda yer verilmiş olup, oraya atıf yapmakla yetinilecektir.

Madde XX(j)'deki tedbirler için ilave iki şart daha belirlenmiştir: (i) Tedbirler, söz konusu ürünlerin uluslararası arzından tüm GATT ülkelerinin adil bir pay alma hakkına dair ilke ile uyumlu olmalı ve (ii) Tedbirler, şayet GATT'ın öteki hükümlerine uygun değilse, alınmasına neden olan koşullar ortadan kalkar kalkmaz yürürlükten kaldırılmalıdır. Bu koşullar DTÖ içtihadı tarafından teyit edilmiştir (*EU – Energy Package*, 2018: parag. 7.247). Madde XX(j)'de geçen adil pay alma hakkı, özellikle az gelişmiş ülkelerin Covid-19'a karşı geliştirilen aşılara erişiminin sıkıntılı olduğu mevcut ortamda anlam taşımaktadır. Yine, önceki satırlarda ele alınan Madde Madde XI.2(a)'ya benzer şekilde burada da tedbirlerin, tedbirin alınmasına neden olan koşullar ortadan kalkıncaya kadar “geçici” olması öngörülmüştür. Fakat Madde XX(b)'de tedbirlerle ilgili bir geçicilik koşulu tanımlanmamış olduğu hatırlanmalıdır.

Diğer taraftan, Madde XX'nin diğer bütün alt paragrafları gibi bu kapsamdaki tedbirler de giriş (*chapeau*) paragrafında belirlenen, aynı koşulların geçerli olduğu ülkeler arasında keyfi ve haksız yere ayrımcı olmama ve ticarete gizli engel yaratma amacına yönelik olmama genel koşullarına tabidir. Bu koşulun varlığı da DTÖ içtihadı tarafından teyit edilmiştir (*EU – Energy Package*, 2018: parag. 7.248).

Madde XX(j)'de düzenlenen tedbirlerin sadece tedbiri alan ülkedeki yerel yetersizlikler ile sınırlı tutulmadığı, genel yetersizlikleri de kapsadığı görülmektedir. Bu husus, ilgili GATT dokümanı tarafından açıklığa kavuşturulmuş ve teyit edilmiş olup, orada “genel veya yerel arz kıtlığı olan mallarda bir ülkenin, bir başka ülkenin ihracat kısıtlamalarını rahatlatmak için kullanılan ihracat kısıtlamaları”ndan bahsedilmiştir (*Working Party D*, 1950: 1). Bu durumda, bir ülke, kendisinde yerel bir arz yetersizliği olmasa bile bir ürünle ilgili dünyada genel bir arz yetersizliği varsa, diğer ülkeler arasında adil bir dağıtım sağlamak amacıyla bu maddeye dayanarak ihracat ile ilgili kısıtlamalara gidebilir.

### 3.2.3. GATT Madde XXI Hükümleri: Güvenlik İstisnaları

GATT'ta üye devletlere çeşitli ulusal güvenlik gerekçeleri ile de GATT-aykırı tedbirler için istisna tanınmıştır. Madde XXI(b)(iii) hükümlerine göre, devletler, savaş zamanı veya öteki uluslararası olağanüstü durumlarda, temel ulusal güvenlik çıkarlarının korunması için gerekli gördükleri tedbirleri alabileceklerdir.

Madde XI.2(a) ve Madde XX(j)'deki elzem (essential), Madde XX(b)'deki gerekli (necessary) ifadeleri objektif bir üslup ile kaleme alınmış olmasına karşın burada “gerekli gördükleri” ifadesiyle, bir keyfiyet unsuru içerecek şekilde, ulusal güvenlikleri için nelerin gerekli (necessary) olduğuna karar verilmesi devletlere bırakılmıştır. Bu da devletlere oldukça geniş bir hareket alanı sağlamakta, Madde XXI(b)'nin kapsamını oldukça muğlak ve geniş hale getirmektedir.

Bunda, uluslararası ticaret sisteminin kurucu dokümanlarının (Uluslararası Ticaret Örgütü (ITO) Şartı<sup>2</sup> ve GATT) hemen savaş (İkinci Dünya Savaşı) ertesinde müzakere edilmesinin etkili olduğu görülmektedir. GATT'ın hazırlık komitesi üyelerinden birisi, güvenlik istisnalarına dair bu tehlikenin farkında olduklarını, bu nedenle üye devletlerin güvenlik çıkarlarına dair “herhangi bir tedbir” ifadesi yerine Madde XXI'in alt paragraflarında yer alan durumları sayarak sınırlandırma yoluna gittiklerini ifade etmektedir (Analytical Index of the GATT – Article XXI: 600). Ancak, sayılan durumlar dâhilinde anılan tehlike sürmüş olup, bu hüküm GATT döneminde devletler tarafından oldukça geniş yorumlanmış, nelerin ulusal güvenlik gereği olarak değerlendirileceği konusunda münhasır yetkinin devletlerde olduğu savunulmuştur. Örneğin; 1982 Falkland Krizi sırasında, Arjantin'e karşı ekonomik olmayan nedenlerle uygulanan tedbirler bağlamında, tedbir uygulayan taraflar (ABD, EEC ve üyeleri, Kanada, Avustralya) Madde XXI kapsamındaki hakların genel bir istisna sağladığını ve bildirim, meşruiyet (justification) veya onay gibi herhangi bir koşula bağlı olmadığını savunmuştur. ABD, GATT'ın, güvenlik çıkarları için neyin gerekli olduğunu değerlendirme ve hüküm verme işini devletlere bıraktığını öne sürmüştür (Analytical Index of the GATT – Article XXI: 600, 601). ABD'nin Nikaragua ambargosuna karşı açılan davada, ABD daha da ileri giderek, devletlerin Madde XXI(b)(iii) hükümlerine başvurusunun geçerliliğini ve arkasındaki motivasyonu panelin inceleyemeyeceğini savunmuştur. Panel, GATT'ın genel istisnalarına başvurulmasının arkasındaki gerekçeyi sorgulama yetkisinin bulunmadığını kabul etmekle birlikte, GATT kapsamındaki yükümlülüklerin yerine getirilip getirilmediğini inceleme yetkisi olduğunu ifade etmiştir (Analytical Index of the GATT – Article XXI: 601).

Yetki konusu, DTÖ döneminin yakın tarihli bir uyuşmazlığı olan *Russia – Traffic in Transit* davasında da gündeme getirilmiş, Rusya, panelin Madde XXI kapsamında devletlerin aldığı tedbirleri değerlendirme yetkisinin olmadığını iddia etmiş (*Russia – Traffic in Transit*, 2019: parag. 7.28), panel ise, Madde XXI hükümleri yerine DTÖ Anlaşmazlıkların Halline Dair Mutabakat'ın ilgili prosedürel hükümlerine başvurarak, davanın “panel görev tanımı”nın kendisine gerekli inceleme yetkisini verdiğini belirtmiş ve Rusya'nın Madde XXI ile ilgili yargı muafiyeti ve “kendi kendine hüküm verme (self-judging)” hakkı olduğu iddiasını reddetmiştir. Panel ayrıca, Rusya'nın öne sürdüğü panelin yetkisizliği iddiasının neticelendirilmesinin de Madde XXI hükümlerinin kendisi tarafından incelenmesini ve yorumlanmasını gerektirdiğini eklemiştir (*Russia – Traffic in Transit*, 2019: parag. 7.54-7.56, 7.57, 7.58, 7.102, 7.103).

Panele göre, Madde XXI(b)'nin alt paragrafları, maddenin giriş paragrafındaki (*chapeau*) “gerekli gördüğü” ifadesi ile devletlere tanınan keyfiyeti sınırlayıcı niteliktedir (*Russia – Traffic in Transit*, 2019: parag. 7.65). Bu ifade, alt paragrafların kapsam ve koşullarını belirleme yetkisini devletlere bırakmamakta olup, bir tedbirin Madde XXI(b) kapsamında değerlendirilebilmesi için, alt paragraflardaki koşullar, tedbiri alan devlet tarafından sağlanmış olmalıdır (*Russia – Traffic in Transit*, 2019: parag. 7.82). Madde XXI(b)'nin müzakere tarihçesi de, alt paragraflarda devletlere mutlak bir keyfiyet yerine, karşılanması gereken koşulların getirildiğini göstermektedir (*Russia – Traffic in Transit*, 2019: parag. 7.100). Böylece, panel ilke olarak devletlere tanınan bu açık yetkiyi sorgulamamakla birlikte, bunun her kaygıyı temel güvenlik çıkarı olarak gündeme getirme serbestliği vermediğini belirtmiş (*Russia – Traffic in Transit*, 2019: parag. 7.132) ve bunun sınırlarını değerlendirmede üç standart belirlemiştir: (i) İyi niyet (*Russia – Traffic in Transit*,

<sup>2</sup> Bilindiği üzere, başta ABD olmak üzere, dünya siyaseti ve ekonomisinin önde gelen devletlerinin parlamentolarından onay çıkmayınca ITO ölü doğmuş, ITO hayata geçene kadar hızlı bir şekilde mal ticaretinde tarife indirimleri sağlamak için geçici olarak yürürlüğe konulmuş olan GATT, zamanla gelişen kurumsal organlarıyla bir örgüt gibi çalışmaya başlamış ve 1994 yılında DTÖ'nün kurulmasına kadar bu işlevi yerine getirmiştir.

2019: parag. 7.132-7.134) (ii) Yeterli açıklık, spesifiklik ve somutlukta ifade (a sufficient level of articulation) (Russia – Traffic in Transit, 2019: parag. 7.135-7.137) (iii) Tedbirin sunulan ulusal güvenlik gereği ile arasında minimum bir mantık bağı bulunması (Russia – Traffic in Transit, 2019: parag. 7.138, 7.139).

Madde XXI(b)'nin giriş paragrafı ile (iii) paragrafı hükümleri bir arada değerlendirildiğinde Madde XXI(b)(iii) tedbirlerinin şu koşulları kümülatif olarak sağlaması gerekmektedir: (1) Tedbir, savaş veya uluslararası ilişkilerdeki öteki olağanüstü durumlarda alınmış olmalı (2) Tedbir, devletlerin ulusal güvenlik çıkarlarının korunmasına yönelik olmalı (3) Tedbir, ulusal güvenlik çıkarlarının korunması için gerekli olmalı.

Panel, “savaş veya uluslararası ilişkilerde öteki olağanüstü durumlar” ifadesindeki “veya” sözcüğünün (iii) paragrafının kapsamını sadece savaş durumları ile sınırlandırmadığını, savaşın, daha geniş bir olağanüstü durumlar kategorisinin sadece bir örneği olduğunu açıklamıştır (Russia – Traffic in Transit, 2019: parag. 7.72). Uluslararası ilişkilerde olağanüstü durum ifadesinin genel olarak silahlı çatışma, örtülü silahlı çatışma, yüksek gerginlik gibi hallerin yanı sıra “bir devleti saran veya içine alan genel istikrarsızlık” durumu olduğuna, bu gibi hallerin ilgili devletler bakımından korunması gereken savunma, askeri çıkarlar veya “hukuk ve kamu düzeni” gibi farklı çeşit çıkarları gündeme getirdiğine, bunların varlığının da her devlet tarafından duruma göre objektif olarak değerlendirmesi gereğine işaret edilmiştir (Russia – Traffic in Transit, 2019: parag. 7.76, 7.77). Diğer taraftan, uygulamaya ve geçmiş GATT ve DTÖ dönemi içtihadına bakıldığında, Madde XXI kapsamındaki tedbirler çoğunlukla politik nedenlerle gündeme gelmiştir. Sadece, 1975’te İsveç, ayakkabı sektöründe uygulamaya koyduğu global ithalat kotasına dayanak olarak, diğer gerekçelerin yanı sıra ulusal üretimdeki düşüşün ülkenin güvenlik politikasının entegre bir parçası olan “ekonomik savunma acil durum planlaması”na kritik bir tehdit durumuna geldiğini de göstermiştir. 1982 tarihli GATT Bakanlar Bildirisi ile, Akit Taraflar, Madde XXI kapsamında, bireysel olarak veya ortaklaşa ekonomi-dışı nedenlerle GATT’a aykırı ticareti kısıtlayıcı tedbirler almaktan kaçınmayı taahhüt etmiştir.

Bu çerçevede, Madde XXI(b)(iii)’e dayanarak bu güne kadar ne GATT döneminde ne de DTÖ döneminde pandemi veya başka türlü bir doğal afet gerekçesiyle ticaret kısıtlayıcı tedbirlerle başvurulduğu tarafımızca tespit edilememiştir. Buna rağmen içinde bulunduğumuz pandemi koşullarının, geldiği aşama itibarıyla, hem çeşitli boyutlarıyla devletlerin ulusal güvenliğini tehdit ettiğini, hem de uluslararası ilişkilerde savaş dışı olağanüstü bir durum teşkil ettiğini söylemek mümkündür. Örneğin önemli sayıdaki can kaybı, askeri personel arasında meydana gelebilecek yüksek miktarda vaka sayısı, başta gıda sektörü olmak üzere üretimde meydana gelebilecek düşüşler, vs. hep bir boyutuyla (askeri güvenlik, gıda güvenliği, ekonomik güvenlik, vs.) ulusal güvenlik ile ilişkilendirilebilecek durumlardır. Bu itibarla, ülkelerin Madde XXI(b)(iii)’nin güvenlik istisnalarına dayanarak da ihracata yönelik tedbirlere başvurma imkânının bulunduğu değerlendirilmektedir. Ancak, pandemi gibi politika dışı bir alanda bu hususta henüz bir içtihat bulunmadığından, ulusal güvenlik tehdidinin ölçüsüne dair bir standart geliştirilmiş değildir. Keza, önceki kaçış yolları için de ifade edildiği üzere, gelecekte olası risklerden ziyade mevcut koşullara göre bir değerlendirmenin burada da yapılması uygun olacaktır. Zira, henüz gerçekleşmemiş riskler üzerinden ticaret kısıtlayıcı tedbirlerin kötüye kullanılması söz konusu olabilecektir ve bu DTÖ kurallarına aykırıdır. Diğer taraftan, bugüne kadar devletlerin daha çok Madde XI.2(a)’nın muafiyet (kapsam dışılık) hükümleri ile Madde XX’nin genel istisnalarına dayanarak ihracat yasaklayıcı veya kısıtlayıcı tedbirlere başvurduğu, Madde XXI(b)(iii) hükümlerine dayanarak bir tedbir bildirimi yapılmadığı görülmektedir (ITC macmap, 2020).

### 3.2.4. İhracat Kısıtlamalarında Ayrımcı Olmama Yükümlülüğü

Hatırlanacağı üzere, Madde XX’nin giriş (*chapeau*) paragrafının, maddenin bütün alt paragrafları için ortak olmak üzere, alınacak tedbirlerin aynı koşulların geçerli olduğu ülkeler arasında keyfi ayrımcılık yaratacak şekilde kullanılmaması koşuluna önceki satırlarda yer verilmiş idi. Bunun yanı sıra, GATT’ta bütün antlaşma için genel bir ayrımcılık yasağı (Madde I ve Madde III) ile

miktar kısıtlamaları için özel bir ayrımcılık yasağı (Madde XIII) da bulunmaktadır. Bu yasak, yukarıda incelenen bütün kaçış yolları için ortak bir ilave koşul daha getirmiş olmaktadır.

Ayrımcı olmama, özellikle insan hakları ve yargılama usulleri bağlamında eskiden beri uluslararası hukukun kabul görmüş bir hukuk genel ilkesidir. DTÖ antlaşmalarının çeşitli yerlerinde ayrımcılık yasaklanmakta olup, DTÖ hukukunda ayrımcı olmama En Çok Gözetilen Devlet ve Milli Muamele olmak üzere iki farklı kural ile vücut bulmuştur. Birincisi, başka ülkelerin mal ve hizmetleri arasında, ikincisi ise, yerli ve yabancı mal ve hizmetler arasında ayrımcılığı yasaklamaktadır. Bu kurallar GATT 1947 ile mal ticaretinde uluslararası ticaretin temel kuralları olarak düzenlenmiş, daha sonra kapsamı genişleyerek DTÖ dönemine taşınmıştır. GATT Madde I ve Madde III, miktar kısıtlamaları dışındaki ticareti kısıtlama potansiyeli olan araçlar için, sırasıyla En Çok Gözetilen Devlet ve Milli Muamele kurallarını düzenlemektedir. Bu ilkeler diğer bazı DTÖ antlaşmalarına da teşmil edilmiştir (Örneğin; Ticarete Teknik Engeller Antlaşması Madde 2 ve 5; Sağlık ve Bitki Sağlığı Antlaşması Madde 2; Genel Hizmetler Ticareti Hakkında Antlaşması (GATS) Madde II ve XVII gibi).

GATT Madde I.1, ilke olarak miktar kısıtlamalarını düzenleyen bir madde olmasa da, “ihracata ilişkin tüm kural ve formaliteler” ifadesini içermektedir. Madde I hükümleri gerek GATT döneminde gerekse de DTÖ döneminde sayısız içtihadı konu olmuştur ancak buna ilişkin hukuki analizlerin ele alınması bu çalışmanın sınırlarını aşmaktadır.

Diğer taraftan, “Miktar kısıtlamalarının ayrımcı olmayacak şekilde yürütülmesi” başlıklı GATT Madde XIII ise, müstakil olarak ithalat ve ihracatta miktar kısıtlamalarına dair ayrımcılık yasağını düzenlemektedir. İhracat kısıtlamaları için ayrımcılık yasağı, tedbirlerin ihracata yönelik olmasının doğası gereği En Çok Gözetilen Devlet ilkesinde hayat bulmaktadır. Madde XIII.1 hükümlerine göre, ihracatın “benzer” ürünler bakımından üçüncü ülkeler arasında ayrımcılık yapılmaksızın benzer şekilde yasaklanması veya sınırlandırılması gerekmektedir. Madde XIII’ün 2, 3 ve 4. Fıkraları ithalatta miktar kısıtlamalarının ayrımcı olmama temelinde uygulanmasına dair kuralları düzenlemektedir.

Maddenin son fıkrası ise (XIII.5), Madde XIII hükümlerinin tarife kotalarına da uygulanacağını ve bu maddenin ilkelerinin uygulanabilir olduğu ölçüde ihracat kısıtlamalarına da teşmil edileceğini hüküm altına almaktadır. Madde XIII.5 bağlamında, maddenin ihracat kısıtlamaları ile ilişkilendirilebilecek hükümleri 2. Fıkranın giriş cümlesindeki bazı ifadelerdir. Madde XIII.2’nin ilgili cümlesi şöyle demektedir:

“Bir ürüne miktar kısıtlamaları uygularken, akit taraflar, bu ürünün ticari bölüşümünü, çeşitli diğer akit tarafların, böyle bir kısıtlama olmasaydı elde etme beklentisinde oldukları paya mümkün olduğu kadar yaklaşan şekilde yapacaktır ve bu amaçla aşağıdaki hükümlere riayet edeceklerdir.”

Bu hüküm, çalışmanın konusu olan pandemi bağlamında teşhis ve tedavi için kullanılan test kitleri, tıbbi ilaç, tıbbi maske, tıbbi malzeme ve aşı gibi tıbbi ürün ve kişisel koruyucu donanımların diğer ülkelere ihracatında, Madde XX(j) kapsamında da ele alınan “adil pay alma” kavramı bakımından anlamlı görünmektedir. Güncel olarak, aşılara erişimin ağırlıklı olarak gelişmiş ülkelere yönelik olduğu ve çok sayıda az gelişmiş ülkenin aşılara erişim sıkıntısı yaşadığı bir ortamda bahse konu hükmün işletilmesi konuya dair etik tartışmaları dindirebilecektir.

Son olarak, ticarete dair düzenlemelerin yayınlanması ve yürütülmesini düzenleyen GATT Madde X’un bazı hükümleri de ayrımcı olma yasağı kapsamında değerlendirilebilecek hususlar içermektedir. Madde X.3(a), aralarında ihracata dair düzenlemelerin de sayıldığı dış ticarete dair yasal düzenlemelerin akit taraflarca tek tip, tarafsız ve makul şekilde yürütülmesi yükümlülüğü getirmektedir.

Ayrımcılığı çeşitli boyutlarıyla yasaklayan bütün bu hükümlere rağmen devletlerin uyguladıkları kısıtlamalarda ayrımcı olmama yasağına da aykırı davrandıkları örneklere rastlanmaktadır. Örneğin ABD, solunum cihazları ve tıbbi maske gibi kişisel koruyucu ekipmanlara yönelik

uygulamaya koyduğu ihracat kısıtlamalarından Meksika ve Kanada'ya giden ürünleri muaf tutmuştur (Congressional Research Service, 2020). Meksika ve Kanada, ABD'nin Kuzey Amerika Serbest Ticaret Antlaşması (NAFTA) ortakları olduğu için bu ayrımcı muamelenin NAFTA ortaklığından kaynaklanıyor olma ihtimali yüksektir. Bölgesel ticaret antlaşmaları ve gümrük birlikleri GATT'ın genel kurallarından bir istisna olup, GATT Madde XXIV hükümlerindeki şartları sağlayacak şekilde oluşturulmalı ve işletilmelidir. Böylece, antlaşma veya gümrük birliği ortaklarının birbirine En Çok Gözetilen Devlet kuralına bağlı olmaksızın daha avantajlı koşullar sağlanmasına izin verilmektedir. Ancak, bu izin diğer DTÖ üyelerine karşı ticareti kısıtlayıcı amaçla değil, sadece bölgesel antlaşma tarafları arasında daha fazla serbestleştirici olmak üzere kullanılabilir (Bkz. Madde XXIV.5). Bu nedenle, NAFTA'nın, DTÖ üyesi üçüncü ülkelere karşı bir ayrımcılık dayanağı olarak kullanılabilmesi için DTÖ kurallarına uygun olması gerekmektedir. *US-Line Pipe* davasında ABD, bir tarife kotası konusunda NAFTA üyesi ülkelerle NAFTA üyesi olmayan ülkeler arasında farklı muamele yapabileceğini iddia etmiştir. Davanın paneli ise, ABD'nin NAFTA'ya dayanarak böyle bir tedbiri meşrulaştırmak istemesi halinde NAFTA'nın GATT Madde XXIV hükümlerine uygunluğunu göstermesi gerektiğini belirtmiştir (US – Line Pipe, 2001: parag. 7.142).

### 3.2.5. Prosedürel Gereklere

Pandemi gereğiyle uygulamaya konulan ihracat kısıtlamalarının prosedürel bazı koşulları da yerine getirmesi gereklidir. Bunların en başında şeffaflığı temin etmeye yönelik kurallar gelmektedir. DTÖ'de hemen her konuda şeffaflık hükümleri bulunmaktadır. Bu hükümler genel olarak bilgilendirme ve bildirim yükümlülükleri getirmektedir (Örneğin Ticarete Teknik Engeller Antlaşması Madde 2, 3, 5, 7, 10 hükümleri). Miktar kısıtlamaları ile ilgili olarak da, Mal Ticareti Konseyi tarafından bir bildirim yükümlülüğü getirilmiştir. Buna göre, üye devletlerin, uygulamaya koydukları miktar kısıtlamaları ile dayanak olarak aldıkları ilgili DTÖ hükümlerini DTÖ Sekreteryası'na bildirmeleri gerekmektedir (WTO Council for Trade in Goods, 2012).

GATT döneminde de Madde XXI'e özel olarak bildirim yükümlülüğü getiren bir GATT kararına rastlanmaktadır. Falkland Krizi nedeniyle gündeme gelen Madde XXI kapsamındaki ticareti kısıtlayıcı tedbirlerin devletler tarafından tümüyle kendi inisiyatiflerinde otonom bir alan olarak görülmesi üzerine, GATT Akit Tarafları, 38. Oturumunda konuyla ilgili gerçekleştirilen enformel tartışmalar neticesinde, 30 Kasım 1982 tarihli Genel Antlaşma'nın XXI. Maddesine İlişkin Karar ile, Madde XXI(a) kapsamındaki istisnaya tabi olmak kaydıyla, GATT Akit Taraflarının Madde XXI kapsamında alınan ticaret tedbirlerinden mümkün olan en geniş ölçüde bilgilendirileceğini karara bağlamıştır (Analytical Index of the GATT – Article XXI: 605).

Bildirim yükümlülüğünün yanı sıra, GATT Madde X.1, bir de yayın yükümlülüğü getirmektedir. Buna göre, diğerlerinin yanı sıra, ihracatı yasaklayıcı veya kısıtlayıcı her türlü ulusal düzenleme ve kararın da ticaretle uğraşanlar ve diğer hükümetlerin bilgi sahibi olmasını teminen derhal yayınlanması gerekmektedir.

Diğer taraftan, DTÖ'nün 22 Şubat 2017'de yürürlüğe giren Ticaretin Kolaylaştırılması Antlaşması da ticaret tedbirlerine dair, aralarında yayın, bilgi, bildirim ve diğer şeffaflık tedbirleri gibi çok sayıda prosedürel kural içermektedir.

## 4. SONUÇ

Pandemi ile birlikte ani talep artışı karşısında kalan devletler, yoğun olarak tıbbi malzemeler ve kişisel koruyucu ürünler olmak üzere, çeşitli ürünlerin ihracatında miktar kısıtlamalarına başvurmuştur. DTÖ'de, ihracatta miktar kısıtlamaları ilke olarak yasaklanmıştır. Bununla ihracat kısıtlamaları ilk bakışta sıkı bir disiplin altına alınmış gibi görünmektedir ancak genel yasaktan kaçış yolu sağlayacak önemli sayıda hüküm de bulunmaktadır. İhracat kısıtlamalarında muğlak kavramlarla devletlere kaçış yolu sağlanmış olmasında, öncelikle GATT müzakerelerinin İkinci Dünya Savaşı'nın mal kıtlığına ve ulusal güvenlik ihtiyaçlarına yönelik taze savaş anıları etkili olmuştur. Sonra, geleneksel merkantilist zihniyetin baskınlığı müzakerelerde dikkatlerin daha çok

ithalata yönelik kısıtlamalara yoğunlaşmasına yol açmış, ihracat ile ilgili düzenlemeler az sayıda ve genel düzeyde kalmıştır.

Bu çalışmada, devletlerin pandemi gerekçesiyle ihracatı kısıtlamaya yönelik tedbirlerine dayanak olabilecek DTÖ hükümleri ele alınmıştır. Bu kapsamda, pandemi gerekçesiyle alınan tedbirlerin bildirimini bazı ülkeler GATT Madde XI.2(a) kapsamında yaparken (Brazil, 2021), bazıları GATT Madde XX(b) kapsamında (Ecuador, 2021) yapmıştır. Çoğu ülke bildirimlerinde dayanak olarak her iki maddeye (Turkey, 2021) de atıf yapmıştır. Bazı bildirimlerde ise herhangi bir GATT hükmüne atıf yapılmamıştır. Örneğin; AB'nin bildiriminde dayanak olarak "ötekilerin arasından, insan yaşam veya sağlığının korunması" anılmıştır (EU, 2020). Şu ana kadar pandemi koşulları nedeniyle uygulamaya konulan ihracat kısıtlayıcı tedbirler DTÖ anlaşmazlıkların halli mekanizmasında bir şikâyete konu edilmediği için bahsi geçen hükümlerin pandemiye özel olarak DTÖ yargısı tarafından uygulanıp yorumlanması ve kapsamının açıklığa kavuşturulması ile gerekli koşulların yerine getirilip getirilmediğinin tespiti mümkün olmamıştır. Bir şikâyet sürecinin başlatılmamış olmasında bugün DTÖ anlaşmazlıkların halli sisteminin işleyişindeki gecikmelerin önemli bir rolü olduğunu ve bu nedenle ihracat kısıtlamalarına yönelik tedbirlere karşı kimsenin bir dava süreci başlatmayı düşünmediğini savunan görüşlere rastlanmaktadır (Pauwelyn, 2020b).

Diğer taraftan, ihracat kısıtlamalarının yerindeliği yoğun şekilde tartışma konusu olmuştur. Gerek pandemiyin yarattığı panik havasıyla gerekse de dünya genelindeki mevcut stokların ortaya çıkan ani talebin çok altında kalması nedeniyle ihracatı kısıtlayıcı tedbirler devreye sokulmuştur. Bu durum devletlerin birbirine karşı misillemede bulunması riskini beraberinde getirmiştir. Hatta, DTÖ kurallarının ihracat kısıtlamaları için oldukça geniş bir kaçış imkânı vermesi nedeniyle, vazgeçilemez malların ithalatına erişimin kesilmesi şeklindeki bir uluslararası misilleme tehdidini, ihracat kısıtlamalarını tek caydırıcı politika olarak gören görüşler ileri sürülmüştür (Pauwelyn, 2020a: 108). Böyle bir tehdidin DTÖ çatısı altında kolektif olarak yapılması gereklidir, aksi takdirde devletlerin bireysel inisiyatifleri bir misilleme savaşına yol açma tehlikesi taşımaktadır. Ancak, DTÖ bünyesinde Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi benzeri bir kolektif zorlayıcı mekanizma bulunmaması bu öneriyi kurumsal temel bakımından zayıf hale getirmektedir.

Her ne kadar DTÖ anlaşmalarında ihracat kısıtlamaları uygulamaya imkân veren ve bu çalışmada ele alınan çeşitli hükümlere yer verilmiş olsa da, kısıtlayıcı uygulamalar DTÖ sisteminin liberal felsefesine ters düştüğü gibi, daha geniş bir kısıtlayıcı sarmal yaratarak uluslararası ticareti ve küresel büyümeyi tehdit eder niteliktedir. Bu durum, konuyla ilgili uluslararası iş birliği ve koordinasyonun önemini ortaya koymaktadır. Bu konuda özellikle ABD, AB ve Çin gibi büyük ekonomik güçlere önemli görevler düşmektedir. Bu bağlamda, çeşitli çevrelerden, pandemi nedeniyle ihracat kısıtlamalarına gitmenin dünya ekonomisinin ve ticaretinin geleceği bakımından tehlikelerine dikkat çeken ve konunun uluslararası iş birliği temelinde ele alınmasını tavsiye eden uyarı ve görüşler gündeme gelmiştir. Özellikle, tıbbi ürünler üzerine uygulanan ihracat kısıtlamalarının bu ürünlerdeki kıtlığa çare olmayacağını savunan çevreler yaygındır (Evenett, 2020). İhracat kısıtlamaları mevcut ortamda belirli ekonomik ve politik riskleri de beraberinde getirme potansiyeli taşımakta olup, bu risklere işaretler, ihracat kısıtlamalarının ikinci veya üçüncü en iyi seçenek olduğu belirtilmiştir (Global Trade Alert, 2020: 8). Yine, ihracat kısıtlamalarının, devletlerin amacını gerçekleştirmede etkili bir yol olmadığı, insani konular, dış politika ve güvenliğe dair olumsuz sonuçları olabileceği, devletler arasında misilleme savaşlarını tetikleyebileceği, panik alımları, istifçilik ve spekülasyona; küresel arzı aksatacak derecede üretimde girdi sıkıntısına yol açabileceğine dikkat çekilmiştir (Hoekman ve diğerleri, 2020: 78, 79). Baldwin ve Evenett, 1930'lardaki tarife savaşlarını hatırlatarak, ihracat kısıtlamalarına karşı misilleme tercihinin devletleri karşılıklı misilleme sarmalına sokabileceğini ve bunun da arzı tahrip eden bir çılgınlık olacağını belirtmektedirler (Baldwin ve diğerleri, 2020: 7). Misilleme sarmalına dair benzeri bir uyarıyı Bown da yapmaktadır (Bown, 2020: 32). Yine, IMF ve DTÖ'nün 24 Nisan 2020 tarihli ortak çağrısında ihracat kısıtlamalarının yol açabileceği misilleme

tehlikesine dair uyarılarda bulunmaktadır (WTO – IMF Joint Call, 2020). Pelc ise, devletlerin eşitsiz ihracat profillerinin ve pandemiye dair ürünlerde ithalata bağımlılık derecelerinin piyasa üzerindeki güçlerinde farklılıklara yol açtığını, bu nedenle misillemenin her zaman etkili ve caydırıcı olmayacağını, şu ana kadarki verilerin istatistiksel analizinin bunu desteklediğini, bu nedenle çözüm olarak misilleme seçeneğine bel bağlanmasının beyhude olduğunu savunmaktadır (Pelc, 2020: 352).

Bu satırların yazıldığı tarihte ihracat kısıtlamalarına karşı böyle bir misilleme sarmalı ortaya çıkmış değildir. Gerçi aşırı talep olmayan ve tedarikinde sıkıntı yaşanmayan koruyucu maskeler gibi bazı ürünlerde kısıtlamaların gevşetildiği gözlenmektedir ancak aşırıya erişim sorunu tam olarak çözülebilmemiş değildir. Diğer taraftan, ekonomik olarak güçlü ülkelere karşı misillemenin etkisiz kalacağı da bir gerçektir. Pandeminin ilk zamanlarında yoğun şekilde uygulamaya konulan ihracat kısıtlayıcı tedbirlerin küresel üretimdeki iş bölümünü bozacağı ve devletleri kendi kendine yeterli motivasyonu ile otarşik yapılar oluşturmaya iteceği yönündeki kaygılar (Pelc, 2020: 354) en azından şimdiye kadar gerçekleşmiş görünmüyor.

Mevcut ortamdaki sorunların iş birliği temelinde ele alınmasına yönelik uluslararası çabalar da gündeme gelmiştir. G20 ticaret ve yatırım bakanları, temel malların ticaretini kolaylaştırıcı tedbirleri ivedilikle alma taahhüdünde bulunmuşlar ve Covid-19 için alınacak ulusal acil durum tedbirlerinin hedefe yönelik, orantılı, şeffaf ve geçici olması ile ticarete gereksiz engel yaratmayacak, küresel tedarik zincirlerini çarpıtmayacak ve DTÖ kurallarına uygun bir şekilde alınması hususunda mutabık kalmışlardır (G20 Ministerial Statement, 2020). Diğer taraftan, acil durum tedbirlerinin koordinasyonuna yönelik mekanizmalar ile tıbbi ürünler için mevcut DTÖ Eczacılık Ürünlerinde Tarifelerin Kaldırılması Antlaşması'nın kapsamının genişletilmesini öneren görüşler de bulunmaktadır (Stellinger ve diğerleri 2020: 27, 28). DTÖ ise, pandemi koşullarına dayanarak alınan tedbirler için şeffaflık, bildirim ve danışmaların önemine dikkat çekmektedir (WTO Information Note, 2020b).

## KAYNAKÇA

- Argentina – Import Measures (2015). WTO Appellate Body Report on Measures Affecting the Importation of Goods, WT/DS438/AB/R, WT/DS444/AB/R, WT/DS445/AB/R.
- Baldwin, R. ve Evenett, S. J. (2020). Introduction, Editörler: R. Baldwin ve S. J. Evenett, *COVID-19 and Trade Policy: Why Turning Inward Won't Work*, (ss. 1-19), London: VoxEU.org CEPR Press.
- Bown, C. P. (2020). COVID-19: Demand spikes, export restrictions, and quality concerns imperil poor country access to medical supplies, Editörler: R. Baldwin ve S. J. Evenett, *COVID-19 and Trade Policy: Why Turning Inward Won't Work*, (ss. 31-47), London: VoxEU.org CEPR Press.
- Brazil (2021). Notification Pursuant to the Decision on Notification Procedures for Quantitative Restrictions (G/L/59/REV.1), G/MA/QR/N/BRA/2/Add.2, 1 February 2021.
- Brazil – Retreaded Tyres (2007). WTO Appellate Body Report on Measures Affecting the Imports of Retreaded Tyres, WT/DS332/AB/R.
- China – Raw Materials (2011). WTO Panel Report on Measures Related to the Exportation of Various Raw Materials, WT/DS394/R, WT/DS395/R, WT/DS398/R.
- China – Raw Materials (2012). WTO Appellate Body Report on Measures Related to the Exportation of Various Raw Materials, WT/DS394/AB/R, WT/DS395/AB/R, WT/DS398/AB/R.



- Colombia – Textiles (2018). WTO Panel Report on Measures Relating to the Importation of Textiles, Apparel and Footwear - Recourse to article 21.5 of the DSU by Colombia, WT/DS461/RW.
- Ecuador (2021). Notification Pursuant to the Decision on Notification Procedures for Quantitative Restrictions (G/L/59/REV.1), G/MA/QR/N/ECU/1, 14 April 2021.
- EU (2020). Notification Pursuant to the Decision on Notification Procedures for Quantitative Restrictions (G/L/59/REV.1), G/MA/QR/N/EU/4/Add.1, 8 April 2020.
- EU – Energy Package (2018). WTO Panel Report on Certain Measures Relating to the Energy Sector, WT/DS476/R.
- Evenett, S. J. (2020). Flawed prescription: Export curbs on medical goods won't tackle shortages, Editörler: R. Baldwin ve S. J. Evenett, *COVID-19 and Trade Policy: Why Turning Inward Won't Work*, (ss. 49-61), London: VoxEU.org CEPR Press.
- Hoekman, B., Fiorini, M ve Yildirim, A. (2020). Covid-19: Export controls and international cooperation, Editörler: R. Baldwin ve S. J. Evenett, *COVID-19 and Trade Policy: Why Turning Inward Won't Work* (ss. 77-87), London: VoxEU.org CEPR Press.
- India – Solar Cells (2016). WTO Appellate Body Report on Certain Measures Relating to Solar Cells and Solar Modules, WT/DS456/AB/R.
- Pauwelyn, J. (2020a). Export restrictions in times of pandemic: Options and limits under international trade agreements, Editörler: R. Baldwin ve S. J. Evenett, *COVID-19 and Trade Policy: Why Turning Inward Won't Work*, (ss. 103-109), London: VoxEU.org CEPR Press.
- Pelc, K. (2020). Can Covid-Era Export Restrictions Be Deterred? Canadian Journal of Political Science, 53, 349-356.
- Russia – Traffic in Transit (2019). WTO Panel Report on Measures Concerning Traffic in Transit, WT/DS512/R.
- Stelling, A., Berglund, I. ve Isakson H. (2020). How trade can fight the pandemic and contribute to global health, Editörler: R. Baldwin ve S. J. Evenett, *COVID-19 and Trade Policy: Why Turning Inward Won't Work*, (ss. 21-30), London: VoxEU.org CEPR Press.
- Turkey (2021). Notification Pursuant to the Decision on Notification Procedures for Quantitative Restrictions (G/L/59/REV.1), G/MA/QR/N/TUR/2/Add.1, 9 April 2021.
- US – Gambling (2005). WTO Appellate Body Report on Measures Affecting the Cross-Border Supply of Gambling and Betting Services, WT/DS285/AB/R.
- US – Line Pipe (2001). WTO Panel Report on Definitive Safeguard Measures on Imports of Circular Welded Carbon Quality Line Pipe from Korea, WT/DS202/R.
- WTO Council for Trade in Goods (2012). Decision of WTO Council for Trade in Goods on Notification Procedures for Quantitative Restrictions, G/L/59/Rev.1, 3 July 2012.
- WTO General Council (2003). Decision of WTO General Council, WTO Document G/GC/W/498, 13 May 2003.
- Yüksel, C. ve Baran, D. (2020). COVID-19 Salgını ve Bulaşıcı Hastalıkların Yarattığı Küresel Krizlerle Mücadelede Uluslararası Hukuk, İstanbul Hukuk Mecmuası, 78(2), 885-934.

### İnternet Kaynakları

- Analytical Index of the GATT – Article XX. Erişim adresi:  
[https://www.wto.org/english/res\\_e/booksp\\_e/gatt\\_ai\\_e/art20\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/gatt_ai_e/art20_e.pdf) (Erişim Tarihi: 27/04/2021)

- Analytical Index of the GATT – Article XXI. Erişim adresi:  
[https://www.wto.org/english/res\\_e/booksp\\_e/gatt\\_ai\\_e/art21\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/gatt_ai_e/art21_e.pdf) (Erişim Tarihi: 30/04/2021)
- Congressional Research Service (2020). “Export Restrictions in Response to the COVID-19 Pandemic.” Updated 23 Nisan 2021. Erişim adresi:  
<https://crsreports.congress.gov/product/pdf/IF/IF11551> (Erişim tarihi: 01/05/2021)
- G20 Ministerial Statement (2020). G20 Trade and Investment Ministerial Meeting, Ministerial Statement, May 14, 2020. Erişim adresi:  
[http://www.g20.utoronto.ca/2020/G20SS\\_Statement\\_G20\\_Second\\_Trade\\_&\\_Investment\\_Ministerial\\_Meeting\\_EN.pdf](http://www.g20.utoronto.ca/2020/G20SS_Statement_G20_Second_Trade_&_Investment_Ministerial_Meeting_EN.pdf) (Erişim Tarihi: 01/05/2021)
- Global Trade Alert (2020.) Tackling Covid-19 Together, Trade Policy Dimension, Prepared by Global Trade Alert Team of University of St. Gallen. Erişim adresi:  
<https://www.globaltradealert.org/reports/51> (Erişim tarihi: 01/05/2021)
- EU Commission (2021a). Commission statement on the vaccine export authorisation scheme. Erişim adresi: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/statement\\_21\\_314](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/statement_21_314) (Erişim tarihi: 20/04/2021)
- EU Commission (2021b). Commission extends transparency and mechanism for exports of COVID-19 vaccines. Erişim adresi:  
[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_21\\_1121](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_1121) (Erişim tarihi: 20/04/2021)
- DSÖ (2020a). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19, 11 March 2020. Erişim adresi: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020> Erişim Tarihi: 20.04.2021.
- DSÖ (2020b). Coronavirus disease (Covid-19) update.  
[https://www.who.int/bangladesh/emergencies/coronavirus-disease-\(covid-19\)-update](https://www.who.int/bangladesh/emergencies/coronavirus-disease-(covid-19)-update) (Erişim tarihi: 01/05/2021)
- ITC macmap (2020). Uluslararası Ticaret Merkezi (ITC) Pazara Giriş Haritası (Market Access Map. macmap) Erişim adresi: <https://www.macmap.org/covid19> (Erişim tarihi: 20/04/2021)
- Oxford Learner’s Dictionaries. Erişim adresi:  
[https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american\\_english/natural-disaster](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_english/natural-disaster) (Erişim tarihi: 05/05/2021)
- Pauwelyn, J. (2020b). The Real Rot in the System: Delays Are Making WTO Dispute Settlement Irrelevant, Especially During a Pandemic. Erişim adresi:  
<https://www.linkedin.com/pulse/real-rot-system-delays-making-wto-dispute-settlement-during-pauwelyn> (Erişim tarihi: 01/05/2021)
- Working Party D (1950). Report of the Working Party “D” on Quantitative Restrictions, GATT/CP.4, 28 March 1950. Erişim adresi:  
[https://www.wto.org/Gatt\\_docs/English/SULPDF/90320408.pdf](https://www.wto.org/Gatt_docs/English/SULPDF/90320408.pdf) (Erişim tarihi: 28/04/2021)
- WTO Analytical Index GATT 1994 – Article XI. Erişim adresi:  
[https://www.wto.org/english/res\\_e/publications\\_e/ai17\\_e/gatt1994\\_art11\\_jur.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/publications_e/ai17_e/gatt1994_art11_jur.pdf) (Erişim tarihi: 25/04/2021)

WTO Information Note (2020a). Export Prohibitions and Restrictions, 23 April 2020. Erişim adresi: [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/covid19\\_e/export\\_prohibitions\\_report\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/tratop_e/covid19_e/export_prohibitions_report_e.pdf) (Erişim tarihi: 25/04/2021)

WTO Information Note (2020b). Transparency – Why It Matters At Times of Crisis, 7 April 2020. Erişim adresi: [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/covid19\\_e/transparency\\_report\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/tratop_e/covid19_e/transparency_report_e.pdf) (Erişim tarihi: 21/04/2021)

WTO – IMF Joint Call (2020). IMF and WTO heads call for lifting trade restrictions on medical supplies and food, 24 April 2020. Erişim adresi: [https://www.wto.org/english/news\\_e/news20\\_e/igo\\_15apr20\\_e.htm](https://www.wto.org/english/news_e/news20_e/igo_15apr20_e.htm) (Erişim tarihi: 20/04/2021)

**APA Stili Kaynak Gösterimi:**

Ünal, A. (2021). Bankalarla İletişime Geçmek Amacıyla Sosyal Medyanın Kullanımı: Twitter Özelinde Bir Çalışma. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetimi Bilimleri Dergisi*, 2(2), 199-217.

**BANKALARLA İLETİŞİME GEÇMEK AMACIYLA SOSYAL MEDYANIN  
KULLANIMI: TWITTER ÖZELİNDE BİR ÇALIŞMA\***

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÜNAL\*\*

**ÖZ**

*Bu çalışma bankaların, sosyal medya iletişimindeki durumlarını ele almaktadır. Bankaların bu yeni iletişim aracını, tüketicilerle iletişim kurmada kullanım durumları da araştırmaya konu edilmiştir. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Betimsel tarama yönteminden yararlanılan bu çalışmanın verilerini toplamak amacıyla doküman incelemesine başvurulmuştur. Öncelikle araştırmanın kapsamını oluşturan bankaların Twitter, Instagram, Facebook ve YouTube kullanımlarına ilişkin veriler derlenmiştir. Ayrıca araştırmaya konu olan bankaların Twitter resmi hesapları üzerinden, tüketiciden gelen mesajlara yanıtları ve bu mesajlara yanıt süreleri üç farklı dönemi içerecek şekilde derlenmiştir. Çalışma sonuçları bankaların, ele alınan sosyal medya uygulamalarından yararlandıklarını ortaya koymuştur. Bankaların, Twitter üzerinden gönderilen direkt mesajlara yanıt süreleri ve mesaj içerikleri ise mesajların gönderildiği dönemler itibarıyla farklılık göstermiştir. Ayrıca elde edilen bulgular bankaların, sosyal medya iletişiminde otomatik yazılımlar kullandığına ve müşterilerden gelen iletişim taleplerinin, ayrıntılı incelenmediğine işaret etmektedir. Bu kapsamda kullanımı ve çeşitliliği artan sosyal medya uygulamalarına bankaların daha fazla önem vermesi ve ayrıntılı planlamalar yapılması gerektiği araştırma sonunda ifade edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Medya, Banka, Twitter.

**JEL Kodları:** M31, M39

**USING SOCIAL MEDIA TO COMMUNICATE WITH BANKS:  
A STUDY ON TWITTER**

**ABSTRACT**

*This study investigates the social media communication status of banks. How banks use this new communication tool to communicate with consumers is the subject of research. Qualitative research method was used in this study. Document analysis was used to collect the data of the study using the descriptive survey method. For this purpose, firstly, data on Twitter, Instagram, Facebook and YouTube usage of the banks included in the research were compiled. In addition, the responses to the messages from the consumers and the response times to these messages over the Twitter official accounts of the banks included in the research were compiled in three different periods. The results of the study revealed that banks benefited from these social media applications. Banks' response times to direct messages sent via Twitter and the content of the messages differed in terms of the periods in which the messages were sent. In addition, the findings indicate that banks use automatic software in social media communication and communication requests from customers are not examined in detail. In this context, it has been suggested at the end of the research that banks should give more importance to social media applications with increasing use and diversity and detailed planning should be done.*

**Keywords:** Social Media, Bank, Twitter.

**JEL Codes:** M31, M39

\* Araştırma Makalesi, (Research Article), Gönderilme Tarihi (Received): 20/092021, Kabul Tarihi (Accepted): 02/10/2021, iThenticate Benzerlik Oranı: %6

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Akçadağ MYO, Malatya/TÜRKİYE [ahmet.unal@ozal.edu.tr](mailto:ahmet.unal@ozal.edu.tr), ORCID: 0000-0003-1785-9367

## 1. GİRİŞ

Sosyal medyanın ortaya çıkmasıyla birlikte işletmelerin iş yapma şekilleri de önemli şekilde değişmiştir. Sosyal medya, işletmelerin bütün fonksiyonlarını etkilemektedir. Bu etki, yeni fırsatlar ve zorlukları da beraberinde getirmektedir (Aral vd., 2013: 3). Sosyal medya kullanımının bu derece arttığı bir ortamda bankalar, sosyal medya iletişimine yönelik çeşitli çabalar geliştirmektedir. Sosyal medya, çoğu küresel bankanın çeşitli amaçlarla etkin bir şekilde kullandığı bir iletişim aracı haline gelmiştir. Bankalar tarafından mevcut ve potansiyel müşterilerle iletişime geçmek ve pazarlama faaliyetlerini yürütmek amacıyla sosyal medya araçlarını kullanmaya başlanmıştır (Deloitte, 2014: 5). Bu çalışma sosyal medya kullanımının yaygınlaşması ve bununla birlikte etkisinin de artması ile işletmelerin ve özelden bankaların sosyal medya iletişimindeki durumları ele almaktadır. Ayrıca bankaların bu yeni iletişim aracını, tüketicilerle iletişim kurmada kullanım durumları incelemeye konu edilmiştir. Çalışmanın ilk bölümünde işletmecilikle sosyal medya arasındaki ilişki ve bankacılık sektörünün sosyal medya kullanımına ilişkin yapılmış olan bilimsel çalışmalar incelenmiştir. Çalışmanın uygulama kısmında ise öncelikle araştırmanın kapsamını oluşturan bankaların, seçilmiş dört sosyal medya uygulamasını (Twitter, Instagram, Facebook ve YouTube) kullanım durumlarına ilişkin bazı bulgulara yer verilmiştir. İlgili dönemlerdeki bulgular, incelemeye alınan her bir sosyal medya uygulaması için ayrı tablolarda derlenmiş ve sunulmuştur. Çalışmada ele alınan bir diğer araştırma konusu ise araştırmanın kapsamını oluşturan bankalara, Twitter sosyal medya uygulaması üzerinden üç farklı dönemde gönderilen direkt mesajlara bankaların verdikleri yanıtları, yanıtlama süresi ve mesaj içeriği bakımından belirlemeye yöneliktir. Belirlenen dönemlerde bankalardan gelen yanıtlar ayrı tablolarda ve mesajlara yanıt verme süreleriyle birlikte gösterilmiştir.

## 2. İŞLETMECİLİK VE SOSYAL MEDYA

Sosyal medyanın etkileri hem bireylerin hem de toplumsal hayatın hemen her alanında kendini hissettirmektedir. Sosyal medya kitlelerin siyasi yönelimlerini etkileyerek sosyal dönüşümleri tetikleyen, yön veren ve sonuçlar üreten bir mecra haline de gelmiştir (Peltekoğlu, 2012: 5). Gündelik hayatın hemen her alanında; ev hanımları, çalışanlar, siyasetçiler, sanatçılar, hemen her büyüklükte işletme, organizasyon kısaca hemen herkes ve kuruluş sosyal medya içinde bir şekilde yer almaktadır. Uyar vd. (2019: 301) işletmelerin tüketicilerle etkili bir iletişim ortamı kurmasında, geleneksel medyanın etkinliğinin azalmakta olduğunu ve bu mecralardan iletişim kurmanın maliyetinin de arttığını ifade etmektedir. Önceleri geleneksel medya ağırlıklı olan reklamlar, sosyal medya ortamına kaymış ve bu da beraberinde işletmelere, reklam giderlerinin azalması, yapılan çabaların ölçümünde daha rasyonel bir bakış açısı geliştirilmesi ve ölçülmesi ile hedef kitleden gelen istek ve önerilere daha hızlı yanıt verilmesi gibi çeşitli avantajlar sunmuştur (Eraslan, 2016: 48). Sosyal medya, geleneksel medyanın kullandığı iletişim araçlarına nazaran, karşılıklı iletişime izin veren yönüyle işletmeleri, bu alana yöneltmektedir. İşletmeler, pazarlama iletişiminde kullandıkları geleneksel medya araçları üzerinden tüketicileri kendi internet sitelerine ve sosyal medya hesaplarına yönlendirmeye yönelik çabalar da geliştirmektedir (Korkmaz ve Korkmaz, 2016: 77). Sosyal medyada yer alacak markaların, mevcut ve potansiyel hedef kitlelerine ulaşmak için hangi sosyal medya uygulamalarını kullanmaları gerektiğini belirlemeleri gerekir. Belirlenen bu sosyal medya uygulamaları üzerinden hedef kitlelerine, yine önceden belirlenen amaçlar çerçevesinde ulaşmalarını sağlayacak mesajların ve bu mesajların, hangi sıklıkla iletileceğinin de planlı bir şekilde düzenlenmesi gerekmektedir (Boyacı ve Taşkıran, 2019: 50).

İşletmeler, bütün paydaşlarına kurumsal iletişim sürecini verimli bir şekilde kullanarak ulaşabilirler. Böylece işletme, kendini daha iyi anlatabilecek ve işletmenin tanınırlığı artacak, kabul edilmesi ve tercih edilmesi kolaylaşacaktır. Paydaşlarını dinleyen, onlardan gelen mesajları değerlendirerek bu değerlendirmeler ışığında çözüm yolları geliştiren işletmelerin, kurumsal iletişim faaliyetlerini daha etkili bir şekilde ele aldıkları iddia edilebilir (Tarhan ve Gürbüz, 2020: 85). Sosyal medyanın işletmelere sunduğu en önemli faydalardan birisi de

normal şartlarda bir araya getiremeyeceği kitleleri, aynı ortamda toplayabilmesine ve bu kitlelerle ilişkiye girmesine imkân tanınmasıdır (Güçdemir, 2017: 107). Günümüzün modern işletmeleri, kesintisiz internet dünyası sayesinde tüketicilerin, ilgilendikleri mal ya da hizmetlere ilişkin bilgilere istedikleri anda ulaşabildiklerini bilmektedir. İşletmeler bu ulaşılabilirlik sayesinde tüketicilerin, satış personeliyle henüz görüşmeden işletme ve ürünleri hakkında bilgi sahibi olduklarının farkındadır (Scott, 2015: 17). Tüketiciler, sosyal medyayı görüşlerini ifade etmek için kullandıkları bir mecra olarak da kullanmaktadır. İşletmelerle sorun yaşayan tüketiciler, sosyal medya üzerinden eleştiri, memnuniyet ve deneyimlerini paylaşmaktadır. İşletmeler için bu yeni durum hem bir fırsat hem de bir tehdittir. Fırsat yönü, işletmelerin tüketicilerin paylaşımlarına anlık olarak ve aracı kullanmadan yanıt verebilmesidir. Tehdit yönü ise tüketicilerin yaptığı paylaşımın, sosyal medya etkileşim oranının önceden belirlenememesi, rakiplerin bu aksayan yönleri fark etmesi ve aynı sorunu yaşayan başka tüketiciler varsa onları da harekete geçirmesi gibi çok sayıda unsuru içerebilmektedir.

### **3. BANKACILIK SEKTÖRÜNDE SOSYAL MEDYA KULLANIMI**

Yeni medyanın tanımında temel olarak eski medyanın eksik tarafları üzerinden gerçekleştirilen bir karşılaştırma yöntemi kullanılmaktadır. Yeni medya, eski medyanın sahip olmadığı özellikleri bünyesine katarak daha yenilikçi bir ortam olarak kendini sunmaktadır (Özgül, 2015: 83). Bunun bir sonucu olarak günümüzde yeni medya olarak sınıflandırılan bir iletişim aracının bir süre sonra geleneksel medya sınıfı içinde değerlendirilmesi mümkündür (Aydın, 2020). Günümüzde tüketiciler işletmeler ve sundukları hizmetleri karşılaştırabilecekleri bilgilere kolayca ulaşabilmektedir. Eleştirilerini, yaşadıkları olumsuzlukları kolayca geniş kitlelere duyurabilmektedir. Finansal işletmeler de tüketicilerden gelen eleştirilerle hem mali açıdan hem de kurumun itibarı açısından, çeşitli risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Yeni medyanın sunduğu imkân ve kabiliyetler, işletmenin iç ve dış çevresiyle kuracağı iletişim ortamına önemli katkılar sunacaktır (Sakal vd., 2011: 95). İşletmelerin, sosyal medyayı sadece bayrak gösterilmesi gereken bir mecra olarak kabul etmemeleri gerekir. Sosyal medya işletmeler tarafından sadece bu manada kullanılırsa, amacını kaybetme yani sosyalleşme ve etkili iletişim kurma özelliğini yitirme riskini taşıyacaktır. Bankacılık sektörü, dünya ekonomisi içinde önemli bir yere sahiptir. Ayrıca bankacılık sektörü hem bilgisayar teknolojisindeki hem de iletişim teknolojisindeki gelişmelerden önemli ölçüde faydalanmaktadır (Çabuk ve İnan, 2005: 23). Bankacılık sektörü, teknolojik yenilik ve gelişmeleri yürüttükleri faaliyetlere uyarlama konusunda da oldukça tecrübelidir. Ortaya çıkan teknolojik yenilikleri müşterilerinin hizmetine sunma noktasında bankacılık sektörü, öncü olan sektörlerden biridir (Kurt ve Turan, 2017: 48).

Bankacılık sektöründe yaşanan yoğun rekabet, işletmeleri pazarlama faaliyetlerine daha fazla önem vermeye ve müşteri odaklı olmaya itmektedir (Taşkın vd., 2010: 13). Bankalar, içinde buldukları yoğun rekabet ortamında rakiplerinin arasından sıyrılmak ve avantajlı bir konuma ulaşmak için sundukları çeşitli türdeki hizmetlerin kalitesini artırma ve bu faaliyetlerin maliyetlerini düşürmeyi amaçlamaktadırlar (Uzun ve Berberoğlu, 2018: 52). Sakal vd. (2011: 90) finans kurumlarının, yeni medyanın kendilerine sunacağı faydaların farkında olduklarını vurgulayarak, bu olası faydaları; sektördeki rakiplerinden farklılaşmak ve böylece daha geniş kitlelere ulaşmak, mevcut ya da potansiyel müşteriler hakkında bilgi toplamak ve sektörün geleceğine ilişkin eğilimler hakkında fikir elde edebilmek olarak sıralamıştır. Soygür ve Gülmez (2018: 67) Türkiye’de faaliyet gösteren bankaların sosyal medya kullanımlarını ele aldıkları çalışmalarında bankaların, sosyal medyanın kullanımının verimliliklerinin artmasına katkı sunduğunun farkında olduklarını belirtmişlerdir. Araştırmacılar aynı çalışmada, bankaların sosyal medyayı; reklam, kurumsal iletişim, yeni müşteriler kazanma ve bilinirliği artırmak amacıyla yoğun bir şekilde kullandıklarını ifade etmişlerdir. Uyar vd. (2019: 301) yaptıkları çalışmada, araştırmaya konu olan işletmelerin marka değerleriyle, sosyal medya platformlarında sahip oldukları takipçi sayıları arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar elde ettikleri bu sonuçla işletmelerin, buldukları sosyal medya platformlarındaki takipçi sayısının azalması durumunda, bu durumu marka değerleriyle ilgili

olarak bir tehdidin erken uyarısı olarak kabul edebileceklerini iddia etmişlerdir. Esen vd. (2020: 157) ise yaptıkları çalışmada işletmelerin, sosyal medya araçlarını kullanımlarıyla söz konusu işletmelerin finansal performansları arasında, bir ilişki olup olmadığını incelemişlerdir. Çalışmanın sonuçları, piyasa değeri ve satış ya da gelirleri yüksek olan işletmelerin, Twitter üzerinden diğer şirketlere nazaran daha fazla paylaşım yaptıklarını ortaya koymaktadır. Özdemir vd. (2020: 45) işletmelerin sosyal medyadaki varlıkları ile piyasa değerleri ve finansal performansları arasındaki ilişkiyi ele aldıkları çalışmada, araştırmaya konu olan işletmelerin sosyal medya uygulamalarından Facebook ve Twitter'ı kullanım düzeyleri ile piyasa değeri ve satış veya gelirleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığını ortaya koymuşlardır. Araştırmacılar bu sonuçların, piyasa değerleri ve satışları yüksek olan işletmelerin diğer işletmelere kıyasla sosyal medya kullanımlarının daha yoğun olduğuna işaret ettiğini ifade etmişlerdir.

Bankalar toplumun her kesimiyle bir şekilde ilişki halinde olan kurumlardır. Sosyal medya ise geniş kitlelere ulaşma imkânı sunarak bankaların; müşterilerini dinlemek, anlamak ve izlemek için kullandıkları önemli bir mecra haline gelmiştir. Sosyal medya, esnek yapısı ve düşük bütçesiyle bankalara, hedef müşterilere ulaşma şansı tanımaktadır (Öztürk ve Güven, 2014: 78-80). Bankalar sosyal medyayı ne şekilde kullanmaları gerektiğini, bu mecradan nasıl faydalanabileceklerini ancak müşterilerinin özellikleri ve davranışları konusunda derin bir bilgiye sahip olarak ve müşterileri gibi düşünerek karar verebilirler. Bu noktada sosyal medya, sosyal araçlar ve taktiklerle bankaların geliştirecekleri pazarlama karmasının her bir unsurunda çeşitlendirilerek kullanılmalıdır (Nişescu, 2015: 123). Sosyal medya, bu mecraı stratejik olarak kullanan bankalara çeşitli fırsatlar sunmaktadır. Sosyal medyanın bankalara sunduğu bu fırsatları; kitlelerle etkileşime girebilme, onlarla iş birlikleri geliştirebilme, bu mecralar sayesinde bilgi toplayabilme ve bu bilgileri kullanabilme şeklinde sıralamak mümkündür (Chikandiwa vd., 2013: 365). Bankaların, kitlelerle etkileşime girmeleri sürecinde şikâyet yönetimi de önemli ve kritik bir konu olarak ortaya çıkmaktadır. Sosyal medya, müşteri şikâyetlerinin yönetilebileceği önemli bir iletişim ortamı sunmaktadır. Ceylan vd. (2017: 178) bankaların, müşterilerinin şikâyetlerini diğer tüketicilere ya da resmî kurumlar yerine kendilerine iletmelerini sağlayacak faaliyetler yürütmeleri gerektiğini vurgulamıştır. Araştırmacılar bu faaliyetlerin yürütülmesinde, müşterilerin sahip oldukları kültürel farklılıkların da göz önüne alınması gerektiğini ifade etmişlerdir. Kültürel farklılıklar ışığında tasarlanacak bir iletişim ortamının, bu sürecin daha kolay işletilmesine de katkı sunacağı belirtilmiştir. Sosyal medya aracılığıyla gelen bilgiler işletmelere, sorunları çözme sürecinde hızlı hareket etme imkânı sunacaktır. Bu nedenle işletme içinde kurulacak bir denetim birimi, sosyal medyadan gelecek bilgileri denetleyebilir ve böylece işletme için risk içerebilecek sorunların henüz sürecin başlangıcında tanımlanması sağlanabilir (Bayazıt ve Biçer, 2019: 154). Güler (2020: 146) yaptığı çalışmada, Türkiye'de faaliyet gösteren ve şube sayıları bakımından sıralanan on büyük bankanın Twitter üzerinden gelen müşteri mesajlarını ele almıştır. Araştırmacı çalışmanın sonunda müşterilerin bankalara en fazla şikâyetlerini ilettiklerini, bu iletileri sırasıyla talep, itiraz ve teşekkür içerikli iletilerin takip ettiğini ifade etmektedir. Eren ve Ersoy (2017: 267) bankalar tarafından yürütülen hizmet telafi uygulamaları sonrasında müşterilerin yaşadıkları bu deneyimleri, sosyal medyada paylaşma durumlarını ele almışlardır. Bu çalışma müşterilerin büyük bir kısmının, yaşadıkları telafi deneyimini sosyal medya üzerinden paylaşmadıkları sonucuna ulaşmıştır. Ancak bu sonuca rağmen araştırmacılar, her geçen gün insanların sosyal medyada daha fazla bir şekilde deneyimlerini paylaşma eğiliminin arttığını ve bu nedenle bu durumun ileride değişeceğini ileri sürmüşlerdir.

Sosyal medya uygulamalarının yaygınlaşması ve bireylerin teknolojiye ulaşılabilirliğin artmasıyla birlikte büyük bir veri alt yapısı da ortaya çıkmıştır. Bu verilerin, sistematik bir şekilde derlenmesi ve analiz edilmesi ise işletmelerin anlamlı ve değerli bilgilere ulaşabilmesinin önünü açmıştır (Akin vd., 2018: 808). Yapılan bir çalışma, sosyal medyanın özellikle pazardaki rekabet güçlerini artırmak isteyen bankalar için faydalı sonuçları olacağını ileri sürmektedir (Mitic ve Kapoulas, 2012: 681). Sosyal medya üzerinden toplanan verilerin,

bankaların rekabet gücünü arttırmada etkili bir şekilde kullanılabilmesi için bazı hususlara dikkat edilmelidir. Dikkat edilmesi gereken hususların başında, iletişim faaliyetlerinde kullanılması planlanan sosyal medya uygulamalarının seçilmesi ve bu uygulamalarda kullanılacak içeriklerin belirlenmesidir. Bankaların, hedef kitlelerinin özellikleriyle uyumlu mesajlar geliştirmesinin yanı sıra hangi öğelere ağırlık vereceklerini planlanmaları gerekmektedir. Metinlerin ya da görsel öğelerin hangi oranda ve sıklıkla kullanılacağına etkin tespiti ile bankaların, sosyal medya iletişim çabalarında kaynaklarını verimli kullanması da sağlanacaktır. Işık vd. (2017: 49) bankaların sosyal medya uygulamalarını Facebook uygulaması özelinde ele aldıkları çalışmada, araştırmaya konu olan bankaların, metinlerden ziyade resim öğelerine ağırlık verdiklerini tespit etmişlerdir. Süllü (2019: 267) ise çalışmasında, bankaların gerçekleştirdikleri sosyal sorumluluk faaliyetlerini, sosyal medya üzerinden nasıl paylaştıklarını ele almıştır. Çalışmada, sosyal sorumluluk projeleri en başarılı bulunan üç bankanın Facebook üzerinden yaptıkları paylaşımları incelenmiştir. Araştırmacı, çalışmaya konu olan bankaların paylaşımlarının daha çok video ve görsel ağırlıklı olduğunu ve metin ağırlıklı paylaşımların daha az olduğunu belirlemiştir. Araştırmacı bu tercihin ilgi çekiciliği ve zihinde kalıcı yer etme amacıyla gerçekleştirildiğini iddia etmiştir. Giannakis-Bompolis ve Boutsouki (2014: 74) bireysel bankacılık sektöründe müşteri bağlılığını inceledikleri çalışmada, banka müşterilerinin temel manada bankalarla güven duygusu çerçevesinde ilişki kurmayı istediklerini ve sosyal medyanın bu süreçte önemli rol oynayabileceğini ileri sürmektedir. Güven ortamının oldukça önemli olduğu bankacılık sektöründe sosyal medya uygulamalarının kullanımı, bu ortamın oluşturulmasına katkı sunabilecektir. Ancak etkin bir planlama yapılmadan gerçekleştirilecek faaliyetlerin, güven duygusunu sarsabileceği de unutulmamalıdır. Bu nedenle bankaların sosyal medya iletişim faaliyetlerini profesyonel ve bilimsel bir altyapı üzerine inşa etmesi büyük bir öneme sahiptir.

#### **4. ARAŞTIRMANIN UYGULAMASI**

Çalışmanın bu bölümünde yürütülen araştırmanın amacı ve önemi, yöntemi, kapsamı, veri toplama süreci ve verilerin analizi ile araştırmanın bulgularına başlıklar halinde yer verilmiştir.

##### **4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Günümüzde iletişim teknolojileri ve araçları çok hızlı bir şekilde değişmekte ve gelişmektedir. Bu noktada sosyal medya ve uygulamaları da benzer şekilde çeşitlenmektedir. Ayrıca gün geçtikçe daha fazla kişinin bu uygulamaları hızlı bir şekilde benimsedikleri ve kullandıkları gözlenmektedir. Bütün bu süreç işletmelerin, pazarlama iletişimi çabalarını da etkilemektedir. Tüketiciler, ilgilendikleri ürün ya da işletmelere, İnternet teknolojisi üzerinden ve sosyal medyayı etkili bir şekilde kullanarak ulaşmaya başlamıştır. Bu da beraberinde işletmeleri, sosyal medyayı kullanmaya yöneltmekte ve her geçen gün, bu yeni iletişim ortamına işletmelerin daha fazla kaynak ayırdıkları görülmektedir. İşletme boyutunda sosyal medya, tüketicilere ulaşmak, onlarla aracısız ve istenen zamanda iletişime geçmenin önünü açmıştır. Tüketicilerin bilgi eksikliğinin özellikle düşük olduğu finansal hizmetlerde, tüketicilerle anlık iletişim kurabilmek oldukça önemlidir. Tüketicilere ihtiyaç duydukları anda yanıt verebilmek amacıyla sosyal medya, önemli bir görevi yerine getirebilme potansiyeline sahiptir. Ancak işletmelerin, sosyal medya faaliyetlerini yönetebilmeleri için profesyonel bir bakış açısı ve yaklaşım tarzı geliştirmeleri gerekmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı araştırmaya konu olan bankaların, sosyal medya iletişimindeki durumlarını ele almaktır. Ayrıca araştırmanın kapsamını oluşturan bankalara, sosyal medya üzerinden mesaj yoluyla ulaşmaya çalışan tüketicilerin, bu süreçte aldıkları yanıtları ve bankaların bu mesajları yanıtlama sürelerini belirlemektir. Böylece bankaların, sosyal medya üzerinden gelen tüketici iletişim taleplerini yanıtlama hızları ve yanıtlarının içeriği ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Bu çalışmayla elde edilen sonuçların, bankaların sosyal medya iletişimindeki mevcut durumlarının ortaya konulması ve varsa bu konuda; eksikliklerle, aksayan yönlerin belirlenerek, bunların iyileştirilmesine yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi



amaçlanmıştır. Ayrıca çalışma, ilgili dönemde ve araştırmanın kapsamını oluşturan bankaların; Twitter, Instagram, Facebook ve YouTube kullanımlarına ilişkin bazı verileri ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırmanın bu yönüyle akademik bilginin zenginleşmesine ve derinleşmesine katkı sunması amaçlanmaktadır. Ayrıca çalışmanın, sektör profesyonellerine ve konuya ilgi duyan diğer kesimlere katkı vermesi amaçlanan diğer bir husustur. İletişimin her geçen gün artan önemi ve bankacılık sektörünün kendine özgü yönleri, bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Sosyal medyanın artan kullanımı ve mobil araçlardaki gelişmeler de bu çalışmanın önemini arttırmaktadır.

#### 4.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Geçmişte ya da halen var olan bir durumu betimlemeyi amaçlayan betimsel tarama yönteminden (Karasar, 2010) yararlanılan bu çalışma, araştırmaya konu olan bankaların, sosyal medya sitelerini kullanımları ve bu sitelerin tüketicilerle iletişime geçmelerindeki durumlarını betimlemektedir.

#### 4.3. Araştırmanın Kapsamı

Bu çalışmanın kapsamını Türkiye Bankalar Birliğinin resmî Web sayfasında, 01/07/2020 tarihi itibarıyla gruplar bazında bankalar ve bankaların şube sayılarına göre şube sayısı 100 üzerinde olan 13 banka oluşturmaktadır. Tablo 1.'de araştırmanın kapsamını oluşturan bankalar ve bu bankaların kuruluş yılları ile Türkiye'de bulunan şube sayılarına ilişkin verilere yer verilmiştir.

**Tablo 1: Araştırmanın Kapsamını Oluşturan Bankalar**

Sıra No	Banka Adı	Kuruluş Yılı	Yurt İçi Şube Sayısı
1	Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	1888	1734
2	Türkiye İş Bankası A.Ş.	1924	1235
3	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	1938	1003
4	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	1954	936
5	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	1946	905
6	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	1944	844
7	Akbank T.A.Ş.	1948	746
8	Denizbank A.Ş.	1997	707
9	QNB Finansbank A.Ş.	1987	514
10	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	1927	467
11	Şekerbank T.A.Ş.	1953	238
12	ING Bank A.Ş.	2007	207
13	Anadolubank A.Ş.	1997	113

**Kaynak:** [https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka\\_sube\\_bilgileri.asp](https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka_sube_bilgileri.asp), E.T. 01/07/2020

#### **4.4. Veri Toplama Süreci ve Verilerin Analizi**

Araştırılması amaçlanan olgu ya da olaylar hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini içeren doküman incelemesi (Yıldırım ve Şimşek, 2011), bu araştırmanın verilerinin toplamak amacıyla kullanılmıştır. Araştırmanın kapsamını oluşturan bankaların; 01/07/2020 ile 05/07/2020 tarihleri arasında Twitter, Instagram, Facebook ve YouTube kullanımlarına ilişkin verilerin derlenmesi süreci tamamlanmıştır. Ardından, ilgili bankaların Twitter resmi hesapları üzerinden, tüketicilerden gelen mesajlara yanıtları ve bu mesajlara yanıt süreleri ilki 08.07.2020 tarihinde, ikincisi 08.08.2020 tarihinde ve son olarak üçüncüsü 08.09.2020 tarihinde incelenmiştir. Bu kapsamda araştırmaya konu olan ilk mesajın tarihi, tesadüfî olarak belirlenmiş mesajların gönderilme aralıkları ise birer aylık dönemlerle oluşturulmuştur. Bu kapsamda, bir aylık dönemlerde mesaj gönderilmesi ile amaçlanan sürekli mesaj gönderimiyle oluşabilecek sorunların önlenmesini amaçlamaktadır. Çünkü üç mesajın da birbirini takip eden veya kısa zaman aralıklarıyla gönderilmesinin, mesajların virüs içerdiği düşünülerek, bankalar tarafından değerlendirme dışı bırakılmasına yol açabileceği endişesiyle birer aylık dönemler tercih edilmiştir. Bankalara Twitter üzerinden gönderilen mesajlarda, araştırmacıya ait Twitter hesabı kullanılmıştır. Araştırmacıya ait Twitter hesabının kullanıcı adı, araştırmacının adı ve soyadından oluşmakta ve hesapta, hesap sahibinin pazarlama alanında doktora derecesine sahip bir kullanıcı olduğuna dair bilgi yer almaktadır. Araştırma verilerinin toplanması için Twitter sosyal medya uygulamasının seçilmesinde ise Twitter'ın gündem oluşturmadaki rolü ve gücü etkili olmuştur. Araştırmanın verilerinin toplanması süreci ve toplanan bu verilerin analizlerine ilişkin gerçekleştirilen uygulamalar aşağıda sıralanmıştır.

- 1- Araştırmaya konu olan bankaların resmî Web sayfalarına ulaşılmıştır.
- 2- Web sitelerinde, sosyal medya hesaplarına ulaşımaya imkân verecek bağlantı araçlarının varlığı, kontrol edilmiştir.
- 3- Bu bağlantı araçları üzerinden resmî sosyal medya hesaplarına erişilmiştir.
- 4- Bankaların sosyal medya kullanımlarına ilişkin verileri, araştırmaya konu olan sosyal medya hesapları üzerinden derlenmiştir.
- 5- Araştırmacıya ait Twitter hesabı üzerinden bankalara, direkt mesajlar aynı tarih ve saat diliminde gönderilmiştir.
- 6- Bankalardan, üç farklı dönemde gelen yanıtlar toplanarak, tablolar haline getirilmiştir.
- 7- Araştırma ile elde edilen verilerin araştırmanın yöntemi kapsamında, kontrolünü gerçekleştirmek amacıyla nitel araştırmalar konusunda çalışmaları olan bir akademisyenin görüşleri alınarak verilerin raporlaştırılması sürecine son şekli verilmiştir.

Çalışmanın amaçları çerçevesinde bankaların sosyal medya üzerinden gelen tüketici iletişim taleplerini yanıtlama hızları ve yanıtlarının içeriği ortaya koyulması sürecinde, verilerin toplanması için tercih edilen Twitter, 2006 yılında Jack Dorsey tarafından kurulmuştur. Hem bireysel hem de kurumsal kullanıcılar Twitter üzerinden takipçilerine, istedikleri mesajları iletme imkânına sahiptir. Twitter'ı Nisan 2011'de Türkçe olarak da kullanmak mümkün hale gelmiştir (Aytekin vd., 2015: 94). Twitter, işletmelerin pazarlama iletişimi çalışmalarında geniş bir kitleye ulaşabilme imkânı sunmaktadır. Bu yönüyle diğer sosyal ağ siteleri gibi işletmelere; hedef kitleleriyle iletişim ortamlarını geliştirme, kolay ulaşılabilir olma ve hedef kitleden gelen tepkileri anında değerlendirebilme yeteneği kazandırmaktadır (Kılıç, 2017: 311). Tüketicilerle, banka şubesinin kapalı olup olmamasına bağlı olmadan, iletişim kurmayı sağlayan sosyal medya, bu yönüyle kesintisiz iletişime katkı sunmaktadır. Ayrıca tüketicilerden gelen şikâyetlerin, bankalara ulaştırılmasında da önemli bir görevi yerine getirebilmektedir. Ancak işletmelerin sosyal medya yanıtlarındaki hızlılıkları da oldukça önemli bir husustur. İşletmelerin sosyal medya üzerinden yöneltilen bir soruna verecekleri yanıt, verilen yanıt alınacak tepkiyi önemli oranda değiştirecektir. Twitter üzerinden şikâyette bulunan bir kimse, ifade ettiği

şikâyetin, geçerli kabul edilmesini ve işletmenin özür dilemesini beklemektedir (Stratten ve Kramer, 2014: 96-97). Bu nedenle işletmelere, Twitter üzerinden gelen şikâyet, istek vb. mesajların, hızlı ve etkin bir şekilde yanıtlanması gerekmektedir. Chikandiwa vd. (2013: 378) yaptıkları çalışmada, bankaların sosyal medyayı benimsediklerini ve sosyal medyanın müşterilere karşı şeffaf olunmasına ve beraberinde rekabet avantajı sağlanmasına yardımcı olacağını ifade etmişlerdir. Ancak bu amaca ulaşabilmek için sosyal medya üzerinden yürütülecek çalışmalarda dikkatli hareket edilmesi gerekmektedir. Çünkü sosyal medyada yaşanacak olumsuz tecrübeler de oldukça hızlı yayılabilmektedir.

## 5. Araştırmanın Bulguları

Bu başlık altında araştırma sonunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Öncelikle araştırmaya konu olan bankaların; Twitter, Instagram, Facebook ve YouTube kullanımlarına ilişkin veriler, tablolar halinde sıralanmıştır. Ardından, bankalara üç farklı dönemde gönderilen direkt mesajlara yapılan geri dönüşlere ilişkin sonuçlar, tablolar halinde sunulmuştur.

### 5.1. Bankaların Sosyal Medya Kullanımlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya konu olan bankaların, 01/07/2020 ve saat 22:47 itibarıyla, Twitter kullanımlarına ilişkin derlenen verilerine Tablo 2.'de yer verilmiştir.

**Tablo 2: Bankaların Twitter Kullanımlarına İlişkin Veriler**

Sıra No	Banka Adı	Twitter Giriş Tarihi	Takipçi Sayısı	Takip Edilen Sayısı	Atılan Tweet Sayısı
1	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	Kasım 2010	461.699	10	4623
2	Türkiye İş Bankası A.Ş.	Temmuz 2009	220.061	9	9057
3	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Kasım 2010	224.942	4	1528
4	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	Haziran 2012	124.519	4	7568
5	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Nisan 2008	285.036	16	4152
6	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Kasım 2012	29.327	8	66.300
7	Akbank T.A.Ş.	Ağustos 2010	166.111	5	5987
8	Denizbank A.Ş.	Ekim 2009	107.394	15	7392
9	QNB Finansbank A.Ş.	Mart 2010	110.228	5	11.500
10	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Mayıs 2009	76.719	9	28.000
11	Şekerbank T.A.Ş.	Mayıs 2012	20.882	2	818
12	ING Bank A.Ş.	Ekim 2009	108.420	64	9602
13	Anadolubank A.Ş.	Eylül 2011	1.410	0	264

**Kaynak:** www.twitter.com, ET. 01/07/2020

Tablo 2.'de yer alan verilere göre araştırmaya konu olan bankalar içinde Twitter'a ilk giren bankanın, Türkiye Garanti Bankası A.Ş. olduğu görülmektedir. İlgili dönemde, Twitter'da

takipçi sayısı en fazla olan banka ise 461699 takipçi ile T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'ye ait hesaptır. ING Bank A.Ş. en fazla hesabı (64) takip eden banka olurken, AnadoluBank A.Ş. hiçbir hesabı takip etmemektedir. Bankalar arasında en fazla tweeti, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. atarken, en az tweet atan banka, AnadoluBank A.Ş.'dir.

Araştırmaya konu olan bankaların, 03.07.2020 saat 00:25 itibarıyla, Instagram kullanıcılarına ilişkin derlenen verilerine, Tablo 3.'de yer verilmiştir.

**Tablo 3: Bankaların Instagram Kullanımlarına İlişkin Veriler**

Sıra No	Banka Adı	Takipçi Sayısı	Takip Edilen Sayısı	Gönderi Sayısı
1	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	200.257	10	959
2	Türkiye İş Bankası A.Ş.	101.158	6	655
3	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	51.966	2	678
4	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	38.392	3	382
5	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	112.123	13	892
6	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	95.040	7	720
7	Akbank T.A.Ş.	78.718	4	718
8	Denizbank A.Ş.	39.486	7	886
9	QNB Finansbank A.Ş.	42.604	2	699
10	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	25.200	6	1.311
11	Şekerbank T.A.Ş.	5.924	1	334
12	ING Bank A.Ş.	-	-	-
13	Anadolubank A.Ş.	1.806	1	268

Kaynak: <https://www.instagram.com>, ET. 03.07.2020

Tablo 3.'de yer alan Instagram verilerine göre takipçi sayısı en fazla olan bankanın, T.C. Ziraat Bankası A.Ş. olduğu, en az takipçi sayısına sahip bankanın ise AnadoluBank A.Ş. olduğu görülmektedir. Takip edilen sayısı bakımından, en fazla hesabı takip eden bankanın, Türkiye Garanti Bankası A.Ş. ve en az hesabı takip eden bankanın Şekerbank T.A.Ş. ile AnadoluBank A.Ş. olduğu ortaya çıkmaktadır. İlgili dönemde, araştırmaya konu olan bankalar arasında en fazla gönderi sayısına sahip olan banka, Türk Ekonomi Bankası A.Ş. ve en az gönderi sayısına sahip olan banka ise AnadoluBank A.Ş.'dir.

Araştırmaya konu olan bankaların, 03.07.2020 saat 23:50 itibarıyla, Facebook kullanıcılarına ilişkin derlenen verilerine, Tablo 4.'de yer verilmiştir.

**Tablo 4: Bankaların Facebook Kullanımlarına İlişkin Veriler**

Sıra No	Banka Adı	Sayfa Oluşturulma Tarihi	Takipçi Sayısı	Beğeni Sayısı	Paylaşılan Video Sayısı	Zaman Tüneli Fotoğraf İçeriği Sayısı
1	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	13 Eylül 2012	2.327.048	2.314.357	229	1.065
2	Türkiye İş Bankası A.Ş.	8 Nisan 2011	640.621	642.362	297	1.060
3	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	16 Mayıs 2011	586.350	581.140	367	1.017
4	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	3 Şubat 2011	275.126	276.108	202	1.027
5	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	14 Ocak 2008	1.795.301	1.831.607	668	1.772
6	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	25 Mayıs 2011	1.361.807	1.376.264	363	883
7	Akbank T.A.Ş.	10 Haziran 2010	1.435.156	1.458.161	731	1.491
8	Denizbank A.Ş.	7 Mayıs 2010	931.043	946.670	440	1.326
9	QNB Finansbank A.Ş.	23 Haziran 2010	364.722	367.946	446	1.300
10	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	6 Şubat 2008	797.300	810.484	253	1.945
11	Şekerbank T.A.Ş.	29 Mayıs 2012	49.376	49.272	130	642
12	ING Bank A.Ş.	14 Aralık 2009	334.152	337.329	481	1.599
13	Anadolubank A.Ş.	14 Nisan 2017	4.404	4.357	155	80

**Kaynak:** <https://tr-tr.facebook.com/>, ET. 03.07.2020

Bankaların, Facebook verilerinin derlendiği Tablo 4.'te yer alan sonuçlara göre sayfa oluşturulma tarihi en erken olan banka Türkiye Garanti Bankası A.Ş. olurken, en geç oluşturma tarihine sahip banka, Anadolubank A.Ş.'dir. Facebook üzerinden; en fazla takipçi sayısı, T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'ye ve en az takipçi sayısı, Anadolubank A.Ş.'ye aittir. Beğeni sayısı en fazla olan banka, T.C. Ziraat Bankası A.Ş. ve en az beğeni sayısına sahip banka ise Anadolubank A.Ş.'ye ait olduğu görülmektedir. Facebook üzerinden, en fazla video paylaşan banka hesabı, Akbank T.A.Ş.'ye, en az video paylaşan banka hesabı, Şekerbank T.A.Ş.'ye aittir. Türk Ekonomi Bankası A.Ş.'ye ait hesap, en fazla zaman tüneli fotoğraf içeriği sayısına sahiptir. Anadolubank A.Ş.'ye ait hesap ise en az zaman tüneli fotoğraf içeriğine sahiptir.

Araştırmaya konu olan bankaların, 05.07.2020 saat 00:13 itibarıyla, YouTube kullanımlarına ilişkin derlenen verilerine, Tablo 5.'de yer verilmiştir.

**Tablo 5: Bankaların YouTube Kullanımlarına İlişkin Veriler**

Sıra No	Banka Adı	Katılma Tarihi	Abone Sayısı	Video Sayısı	Görüntülenme Sayısı
1	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	1 Ekim 2012	12,8 Bin	98	79.736.586
2	Türkiye İş Bankası A.Ş.	1 Kasım 2009	29,5 Bin	258	77.328.404
3	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	28 Temmuz 2016	13,2 Bin	95	85.189.667
4	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	30 Mart 2012	16 Bin	99	50.741.933
5	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	1 Temmuz 2006	109 Bin	660	453.931.581
6	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	3 Kasım 2011	78 Bin	579	188.583.058
7	Akbank T.A.Ş.	11 Mayıs 2006	134 Bin	546	297.565.885
8	Denizbank A.Ş.	2 Ekim 2006	7,88 Bin	234	24.019.670
9	QNB Finansbank A.Ş.	24 Ağustos 2006	60,5 Bin	427	262.406.070
10	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	17 Ocak 2006	13,9 Bin	97	6.290.914
11	Şekerbank T.A.Ş.	13 Ağustos 2010	563	75	3.666.591
12	ING Bank A.Ş.	9 Şubat 2010	73,4 Bin	331	156.633.073
13	Anadolubank A.Ş.	5 Nisan 2018	264	21	970.790

**Kaynak:** <https://www.youtube.com/>, ET. 05.07.2020

Tablo 5.'te yer alan sonuçlara göre YouTube'a katılım tarihi en eski olan banka, Türk Ekonomi Bankası A.Ş.'dir. YouTube'a katılım tarihi en yeni olan bankanın ise AnadoluBank A.Ş. olduğu görülmektedir. Araştırma sonunda elde edilen verilere göre abone sayısı en fazla olan banka, Akbank T.A.Ş.'dir. En az abone sayısına sahip olan banka ise AnadoluBank A.Ş.'ye ait YouTube hesabıdır. YouTube hesabı üzerinden en fazla video sayısına sahip banka, Türkiye Garanti Bankası A.Ş. ve en az video sayısına sahip banka AnadoluBank A.Ş.'dir.

## 5.2. Bankalara Twitter Üzerinden Gönderilen Mesajlara İlişkin Bulgular

Bu başlık altında, araştırmaya konu olan 13 bankaya Twitter üzerinden gönderilen ve üç ayrı dönemi kapsayan mesajlara ilişkin elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bölümde banka isimlerine yer verilmemiştir. Bunun temel nedeni, bankalarla gerçekleştirilen iletişimin, elektronik ortamda yapılmasından dolayı yaşanabilecek aksaklıkların, göz önünde

bulundurulmasından kaynaklanmaktadır. Mesajların gönderimi sırasında, araştırmacı tarafından internet bağlantısı (her bir bankaya mesaj gönderiminde), mesajların gönderildiği bilgisayarda kontrol edilmiştir. Araştırma kapsamında, her üç dönemde de bankalara, araştırmacı tarafından direkt mesaj olarak gönderilen mesajın içeriği; “Merhabalar, bankacılık işlemiyle ilgili bir sorunuz var.Yardımcı olabilir misiniz?” şeklindedir. Bu mesaja yanıt veren bankalara, araştırmacı tarafından başka bir mesaj göndererek, geri dönüş yapılmamıştır.

Araştırmanın kapsamını oluşturan bankalardan, Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.’ye, Twitter üzerinden direkt mesaj gönderilememektedir. Banka, resmî Twitter destek hesabı olan Banka Ziraat Destek (@ZiraatDestek) hesabı üzerinden; “tüm soru, görüş ve önerileriniz için buradan bize ulaşabilirsiniz” şeklinde bir ifadeyle, tüketicilerin kendilerine ulaşmasını beklemektedir. Türkiye İş Bankası A.Ş.’ye, Twitter üzerinden, direkt mesaj gönderilememektedir. Bu nedenle bankaya, İş Bankası Destek (@IsBankasiDestek) hesabı üzerinden mesaj gönderilmiştir. Türkiye Halk Bankası A.Ş.’ye, Twitter üzerinden direkt mesaj gönderilememektedir. Banka, halkbanksizinle (@halkbanksizinle) Halkbank Müşteri Hizmetleri'nin resmî Twitter hesabı isimli hesap üzerinden, direkt mesaj kabul etmektedir. Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.’ye, Twitter üzerinden direkt mesaj gönderilememektedir. VakıfBank Destek (@VakifBankDestek) hesabı üzerinden; “tüm soru ve başvurularınızı buradan bizlere iletebilirsiniz...” başlığıyla, direkt mesaj kabul etmektedir. Türkiye Garanti Bankası A.Ş.’ye, Twitter üzerinden direkt mesaj gönderilememektedir. Banka resmî Twitter hesabında; “tüm soru, görüş ve önerileriniz için Garanti BBVA’ya Sor (@GarantiyeSor) hesabımızla 7/24 yanınızdayız” ifadesiyle ilgilileri, bu hesaba yönlendirmektedir. Araştırma kapsamında ilgili mesaj da bu hesaba gönderilmiştir. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.’ye, resmî Web sayfası üzerinden yönlendirilen, Twitter hesabı üzerinden direkt mesaj gönderilememektedir. Bankaya; “tüm sorularınız için buradayız!” ifadesinin yer aldığı Yapı Kredi Hizmet (@YapikrediHizmet) hesabı üzerinden, mesaj göndermek mümkündür. Akbank T.A.Ş.’ye, resmî Web sayfası üzerinden yönlendirilen, Twitter hesabı üzerinden direkt mesaj gönderilememektedir. Bankaya, Akbank Destek (@AkbankDestek) hesabı üzerinden mesaj göndermek mümkündür. Denizbank A.Ş.’ye, resmî Web sayfası üzerinden yönlendirilen, Twitter hesabı üzerinden direkt mesaj gönderilememektedir. Ayrıca destek hesabına ilişkin resmi bir bilgi de bulunmamaktadır. Twitter üzerinden arama yapıldığında ise mesaj gönderilebilecek bir hesaba ulaşılamamıştır. QNB Finansbank A.Ş.’ye, resmî Web sayfası üzerinden yönlendirilen, Twitter hesabından direkt mesaj gönderilememektedir. Bankaya; QNB Finansbank Sor (@qnbfdinliyor) “QNB Finansbank olarak 7/24 sizlere destek vermek için buradayız. Cevabı, güvenliğiniz açısından sorun teşkil etmeyecek tüm sorularınızı buradan iletebilirsiniz” ifadelerinin yer aldığı hesap üzerinden, mesaj gönderilmiştir. Türk Ekonomi Bankası A.Ş.’ye, resmi Web sayfası üzerinden belirtilen Twitter hesabından, direkt mesajla ulaşmak mümkündür. Şekerbank T.A.Ş. ’ye, resmî Web sayfası üzerinden yönlendirilen Twitter hesabı üzerinden, direkt mesaj gönderilememektedir. Bankaya, Şekerbank Destek (@SekerbankDestek) hesabı üzerinden, direkt mesaj gönderilmiştir. ING Bank A.Ş.’ye, resmî Web sayfası üzerinden yönlendirilen Twitter hesabından, direkt mesaj gönderilebilmektedir. Anadolubank A.Ş.’ye, resmî Web sayfası üzerinden belirtilen Twitter hesabı üzerinden, direkt mesajla ulaşmak mümkün değildir. Bankaya ait Twittir hesabında ise destek hesabına ilişkin herhangi bir bilgi yoktur. Twitter’da yapılan aramada ise Anadolubank’a Yaz (@AnadolubankaYaz) hesabına ulaşılmıştır. Ancak bu hesabında, direkt mesaj gönderilme fonksiyonu kapalıdır.

Tablo 6.’da 08.07.2020 tarihinde ve saat 14:19’da gönderilmeye başlayan ve sonuncusu saat 15:26’da gönderilen mesajlar sonucunda elde edilen bulgulara bankalardan gelen yanıtların süresine göre sıralama yapılarak (en kısa yanıt süresinden en uzun yanıt süresine doğru) yer verilmiştir.

**Tablo 6: Bankalara Gönderilen İlk Direkt Mesaja İlişkin Bulgular**

Sıra No	Banka Adı	Mesaja Yanıt Verilme Süresi	Gelen Mesajın İçeriği
1	A Bankası	1 dakika	“Merhaba Ahmet Bey, yardımcı olabileceğimiz konuyu ve iletişim numaranızı Direkt Mesaj ile paylaşmanız halinde inceleme yaparak size bilgi vereceğiz.”
2	B Bankası	3 dakika	“Merhaba, size yardımcı olabilmemiz için iletişim bilgilerinizi göndermenizi rica ederiz. Saygılarımızla.”
3	C Bankası	5 dakika	“Merhaba, size nasıl yardımcı olabiliriz ?”
4	D Bankası	23 dakika	“Merhaba, size yardımcı olmak isteriz. Yapmak istediğiniz işlemi bizimle paylaşabilir misiniz?”
5	E Bankası	35 dakika	“Merhaba, yardımcı olabilmem için konuyla ilgili detaylı bilgi paylaşabilir misiniz? Teşekkürler.”
6	F Bankası	42 dakika	“Merhaba Ahmet Bey, yaşadığımız sorun hakkında detaylı bilgiye ihtiyacımız var. Paylaşır mısınız?”
7	G Bankası	47 dakika	“Merhaba, talebinizi DM aracılığıyla iletebilir misiniz ?”
8	H Bankası	51 dakika	“Merhaba, size nasıl yardımcı olabiliriz?”
9	I Bankası	2saat 14 dakika	“Merhaba, size yardımcı olmak isteriz. Bize DM ile detaylı bilgi verebilir misiniz?”
10	J Bankası	Yanıt Yok	X
11	K Bankası	Yanıt Yok	X
12	L Bankası	X	X
13	M Bankası	X	X

Araştırma kapsamında, ilk mesajın gönderildiği 08.07.2020 tarihi, Çarşamba gününe denk gelmektedir. Hafta içi ve mesai saatleri içinde, araştırmacı tarafından gönderilen direkt mesaja en hızlı yanıt veren banka, 1 dakikalık süreyle A Bankası olmuştur. En uzun yanıt süresi ise 2 saat 14 dakikayla I Bankasına aittir. Direkt mesaj gönderilen iki bankadan ise herhangi bir geri dönüş olmamıştır.

Araştırmanın, ikinci mesajına ilişkin elde edilen bulgulara, Tablo 7.'de yer verilmiştir. Bu süreç, 08.08.2020 tarihinde ve saat 16:39'ta gönderilmeye başlanan mesajlarla, saat 16:43'te son mesajın gönderilmesiyle tamamlanmıştır.



**Tablo 7: Bankalara Gönderilen İkinci Direkt Mesaja İlişkin Bulgular**

Sıra No	Banka Adı	Mesaja Yanıt Verilme Süresi	Gelen Mesajın İçeriği
1	A Bankası	1 dakika	“Merhaba Ahmet Bey, yardımcı olabileceğimiz konuyu ve iletişim numaranızı Direkt Mesaj ile paylaşmanız halinde inceleme yaparak size bilgi vereceğiz.”
2	H Bankası	10 dakika	“-Merhaba, size yardımcı olmak isteriz. Konunun detaylarını iletebilir misiniz?”
3	G Bankası	43 dakika	“Merhaba, DM ile bize ayrıntılı bilgi paylaşabilir misiniz?”
4	F Bankası	48 dakika	“Merhaba, size nasıl yardımcı olabiliriz? Detaylı bilgi vermenizi rica ederiz. Teşekkürler.”
5	I Bankası	1 gün 15 saat 30 dakika	“Merhaba, size nasıl yardımcı olabiliriz?”
6	E Bankası	1 gün 16 saat 58 dakika	“Konuyla ilgili detaylı bilgi paylaşabilir misiniz? Teşekkürler.”
7	J Bankası	1 gün 18 saat 36 dakika	“Merhaba, Bildiriminiz ile ilgili detaylı inceleme yapabilmemiz için ...* DM’den müşteri bilgilerinizi paylaşmanızı rica ederiz.”
8	C Bankası	1 gün 19 saat	“Merhaba, size yardımcı olabilmemiz için konunun detaylarını ve iletişim bilgilerinizi paylaşmanızı rica ederiz.”
9	B Bankası	Yanıt Yok	X
10	D Bankası	Yanıt Yok	X
11	K Bankası	Yanıt Yok	X
12	L Bankası	X	X
13	M Bankası	X	X

\*Mesajın bu kısmında, banka ismi olduğu için bu şekilde gösterilmiştir.

Araştırmanın kapsamını oluşturan bankalara gönderilen ikinci direkt mesaj, 08.08.2020 tarihinde gönderilmiştir. Bu tarih, cumartesi gününe denk gelmektedir. Hafta sonuna gelen bu günde, gönderilen mesajların bankalar tarafından yanıtlanma süreleri, ilk mesaj gönderilen tarihe göre önemli farklılıklar göstermektedir. Bankalar içinde sadece A Bankası, kısa sürede yanıt verme özelliğini bu aşamada da korumuştur. F Bankası ve G Bankası da yaklaşık olarak ilk mesajda olduğu gibi benzer sürelerde geri dönüş sağlamıştır. Ancak geriye kalan bankaların, araştırmacının gönderdiği mesajlara geri dönüş süreleri oldukça artmıştır. Bu tarihte gönderilen mesajlara geri dönüşlere ilişkin ilginç bir sonuç da çoğu bankanın geri dönüşlerini, haftalık mesainin başladığı ilk gün olan pazartesi günü yapmalarındadır. Sosyal medyanın, 7 gün 24 saat iletişime imkân verdiği düşünüldüğünde tüketicilerden gelen mesajların, mesai günleri içinde değerlendirildiğini görmek, araştırma bulguları içinde ilginç bir sonuç olarak düşünülmektedir.

Bu tarihte gönderilen mesajlara, ilk gönderilen mesajdan farklı olarak üç bankadan yanıt gelmemiştir.

Tablo 8.'de araştırmanın üçüncü ve son mesajının gönderildiği 08.09.2020 tarihinde ve saat 18:44'te başlayan ve saat 18:49'ta biten sürece ilişkin elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

**Tablo 8: Bankalara Gönderilen Üçüncü Direkt Mesaja İlişkin Bulgular**

Sıra No	Banka Adı	Mesaja Yanıt Verilme Süresi	Gelen Mesajın İçeriği
1	H Bankası	3 dakika	"Merhaba, size nasıl yardımcı olabiliriz?"
2	F Bankası	4 dakika	"Merhaba Ahmet Bey, size nasıl yardımcı olabiliriz? Konuyu detaylandırabilir misiniz? Teşekkürler."
3	D Bankası	7 dakika	"Merhaba, size yardımcı olmak isteriz. Yapmak istediğiniz işlemi bize iletebilir misiniz?"
4	A Bankası	16 dakika	"Merhaba Ahmet Bey, yardımcı olabileceğimiz konuyu ve iletişim numaranızı Direkt Mesaj ile paylaşmanız halinde inceleme yaparak size bilgi vereceğiz."
5	B Bankası	1 saat 28 dakika	"Merhaba, size yardımcı olabilmemiz için iletişim bilgilerinizi göndermenizi rica ederiz. Saygılarımızla."
6	I Bankası	13 saat 58 dakika	"Merhaba, iletişim bilgilerinizi DM ile iletirseniz konu ile ilgili size bilgi vereceğiz."
7	C Bankası	14 saat 42 dakika	"Merhaba, konuyla ilgili detayları ve iletişim bilgilerinizi DM üzerinden paylaşmanızı rica ederiz. Teşekkürler."
8	J Bankası	22 saat 21 dakika	"Merhaba, ...*Destek DM'den detaylı bilgi iletmeniz durumunda size yardımcı olmak isteriz."
9	G Bankası	1 gün 19 saat 28 dakika	"Merhaba, mesajınızı DM den bizimle paylaşabilirsiniz. Hesabımızı takip etmeniz durumunda size özel mesaj gönderebiliriz."
10	K Bankası	5 gün 16 saat 25 dakika	"Merhaba, talebinizi detaylı bir şekilde bizimle paylaşmanız durumunda size yardımcı olmak isteriz."
11	E Bankası	Yanıt Yok	X
12	L Bankası	X	X
13	M Bankası	X	X

\* Mesajın bu kısmında, banka ismi olduğu için bu şekilde gösterilmiştir.

Araştırmanın kapsamını oluşturan bankalara gönderilen üçüncü mesajın, 08.09.2020 olan gönderilme tarihi, salı gününe denk gelmiştir. Mesai saatleri dışında gönderilen bu mesaja, ilk iki mesaja en kısa sürede cevap veren A bankası yerine, H bankası en kısa sürede yanıt vermiştir. Bu mesaja, sadece bir bankanın yanıt vermediği görülmüştür.

Bankaların, üç farklı tarihte ve birer aylık dönemlerle, Twitter üzerinden gönderilen direkt mesajlara yanıt sürelerinin değişimi, Tablo 9.'da gösterilmiştir.

**Tablo 9: Bankaların Direkt Mesajlara Yanıt Verme Sürelerindeki Değişimler**

Sıra No	Banka Adı	1. Mesaja Yanıt Sıralaması	2. Mesaja Yanıt Sıralaması	3. Mesaja Yanıt Sıralaması
1	A Bankası	1.	1.	4.
2	B Bankası	2.	X	5.
3	C Bankası	3.	8.	7.
4	D Bankası	4.	X	3.
5	E Bankası	5.	6.	X
6	F Bankası	6.	4.	2.
7	G Bankası	7.	3.	9.
8	H Bankası	8.	2.	1.
9	I Bankası	9.	5.	6.
10	J Bankası	10.	7.	8.
11	K Bankası	11.	X	10.
12	L Bankası	X	X	X
13	M Bankası	X	X	X

Tablo 9.'da yer alan sonuçlara göre A bankasının, her üç dönemde de yanıt verme süresi bakımından etkili bir performans gösterdiği iddia edilebilir. K bankasının ise yanıt verme süresi bakımından, her üç dönemde de diğer bankalara göre daha geride kaldığı görülmektedir. Tablo 9.'daki verilere göre bankaların, en fazla sayıda yanıt vermediği dönem, ikinci mesaj dönemi olarak ortaya çıkmıştır. Haftanın cumartesi gününe denk gelen bu mesaj döneminde yanıt verilmemesi, bankalar için önemli bir olumsuzluğa işaret etmektedir.

## 6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışma ile bankaların, ele alınan sosyal medya uygulamalarından yararlandıkları ortaya konmaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler, bankaların Twitter'ı 2008 ile 2012 yılları arasında kullanmaya başladıklarını göstermektedir. Bankalar arasında Twitter'da en fazla takipçi sayısı, T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'ye aittir. Araştırmanın kapsamını oluşturan bankaların, Instagram'ı kullanımlarında takipçi sayısı en fazla olan banka, Twitter uygulamasında olduğu gibi T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'dir. Bankaların, Facebook kullanımına ilişkin derlenen verilere göre diğer sosyal medya uygulamalarında olduğu gibi takipçi sayısı en fazla olan bankanın T.C. Ziraat Bankası A.Ş. olduğu görülmektedir. YouTube uygulamasında ise abone sayısı en fazla

olan banka Akbank T.A.Ş. olarak belirlenmiştir. Bankaların, Twitter üzerinden gönderilen direkt mesajlara yanıt süreleri ve mesaj içerikleri, mesajların gönderildiği dönemler itibarıyla farklılık göstermiştir. Gönderilen ilk mesaja gelen yanıtlarda en hızlı yanıt süresi 1 dakika, en uzun yanıt süresi ise 2 saat 14 dakika olarak ortaya çıkmıştır. Bankalar tarafından gönderilen dokuz yanıtın ikisinde, mesajı gönderen araştırmacının ismiyle hitap edilmiştir. Gönderilen ikinci mesaja bankaların verdikleri yanıtlarda en kısa süre, 1 dakika ve en uzun yanıt süresi ise 1 gün 19 saat olmuştur. Bu yanıtlardan birinde, mesajı gönderen araştırmacıya, ismiyle hitap edilmiştir. Araştırma sürecinde, gönderilen üçüncü mesaja verilen en kısa yanıt süresi, 3 dakika ve en uzun yanıt süresi ise 5 gün 16 saat 25 dakika olmuştur.

Stratten ve Kramer (2014: 220-222) yazılım programları ve melez programlar nedeniyle işletmelerin, sosyal medya üzerinden sosyalleşme yerine otomatik bağ kurucular haline geldiğini ifade etmektedir. Özetle araştırmacılar, işletmelerin kurdukları sosyal medya iletişim sisteminin sadece işletmeden bahsedene ya da yalnızca sorulan sorulara yanıt vermek üzerine kurgulanmaması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu kapsamda, tüketicilerden gelen mesajlara otomatik yanıt veren yazılımlarla pazarlama çözümleri üretmenin oldukça zor olduğu ileri sürülebilir. Araştırma sürecinde bankalardan gelen yanıtlara, araştırmacı tarafından mesajla geri dönüş yapılmamasına rağmen bankaların ikinci mesaj göndermemeleri de otomatik yazılımlar kullanıldığına ve yanıtların ayrıntılı incelenmediğine işaret etmektedir. Bu kapsamda; kullanımı ve çeşitliliği artan sosyal medya uygulamalarına bankaların daha fazla önem vermeleri ve ayrıntılı planlamalar yapmaları gerektiği iddia edilebilir. Bu çalışmanın çeşitli kısıtları bulunmaktadır. Araştırmanın belli bir dönemi ve bankaları kapsamaması, önemli bir kısıttır. Çalışmanın bir diğer önemli kısıtı ise bankalarla iletişime geçmek için sadece bir Twitter hesabının kullanılmasıdır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda araştırma kapsamının genişletilmesi ile daha kapsamlı sonuçlar elde edilebilir. Bu çalışmanın sahip olduğu kısıtlara rağmen; konu üzerine çalışan akademisyenlere, sektör profesyonellerine ve konuya ilgi duyan kesimlere katkı sunması beklenmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Akın, B. ve Gürsoy Şimşek, U. T. (2018). Sosyal Medya Analitiği İle Değer Yaratma: Duygu Analizi İle Geleceğe Yönelim. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5 (3), 797-811.
- Aral, S., Dellarocas, C. ve Godes, D. (2013). Social Media and Business Transformation: A Framework for Research. *Information Systems Research*, 24 (1), 3-13.
- Aydın, İ. (2020). Geleneksel Ve Yeni Mecralar, Editör: Mermer Üzümlü, A., *Tüm Yönleriyle Bütünleşik Pazarlama İletişimi*, (ss. 107-124), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.
- Aytekin, Ç., Demir, Ş. N. ve Mutlu, M. (2015). Gündem Belirleme Kuramı Bağlamında Twitter'da Gündem ve Güncel Konu Başlıkları Üzerine Bir Araştırma, Editör: Yengin, D., *Sosyal Medya Araştırmaları*, (ss. 93-124), İstanbul: Paloma Yayınevi.
- Bayazıt, Z. ve Biçer, A. A. (2019). Sosyal Medya İletişiminde Sosyal Medya Denetiminin Önemi. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 57, 141-164.
- Boyacı, M. ve Taşkıran, H. B. (2019). Sosyal Medyanın Marka Kişiliği Yönünden Kullanımı: Markaların Sosyal Medyadaki Kişilik Sunumları ile Hedef Kitlelerin Marka Kişilik Algısını Karşılaştırmaya Yönelik Bir Araştırma. *Ankara Hacıbayram Veli Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Medya / New Media | Hakemli, Akademik, E-Dergi*, 6, 46-63.
- Ceylan, H. H., Genç, E. ve Akbulut, İ. (2017). Bireysel Kültürel Değerlerin Şikâyet Davranışına Yönelik Tutuma Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13 (1), 167-180.

- Chikandiwa, S. T., Contogiannis, E. ve Jembere, E. (2013). The Adoption Of Social Media Marketing In South African Banks. *European Business Review*, 25 (4), 365-381.
- Çabuk, S. ve İnan, H. (2005). İnternet Aracılığıyla Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlaması. *Öneri Dergisi*, 6 (23), 23-34.
- Deloitte (2014). Sosyal medya. Kitle bankacılığında yeni bir ufuk mu?, Erişim Adresi: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/financial-services/Sosyal\\_Medya\\_Kitle\\_Bankaciligi.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/financial-services/Sosyal_Medya_Kitle_Bankaciligi.pdf), (Erişim Tarihi: 15.02.2021).
- Eraslan, L. (2016). *Sosyal Medyayı Anlamak (Bir Sosyal Medya Rehberi)*. Geliştirilmiş 2. Basım, Ankara: Nobel Yaşam.
- Eren, B. A. ve Ersoy, N. F. (2017). Bankalarda Uygulanan Hizmet Telafi Stratejilerinin Yarattığı Sonuçların Sosyal Medya Paylaşım Eğilimini Ölçen Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9 (3), 248-273.
- Esen, E., Özdemir, A. ve Temizel, F. (2020). Borsa İstanbul 100 Endeksinde Yer Alan Şirketlerin Sosyal Medya Kullanımı Ve Finansal Performans İlişkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 16 (1), 150-159.
- Giannakis-Bompolis, C. ve Boutsouki, C. (2014). Customer Relationship Management in the Era of Social Web and Social Customer: An Investigation of Customer Engagement in the Greek Retail Banking Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 67-78.
- Güçdemir, Y. (2017). *Sosyal Medya (Halkla İlişkiler, Reklam Ve Pazarlama)*. İstanbul: Der Kitabevi Yayınevi ve Dağıtım Paz.Ltd.Şti.
- Güler, H. N. (2020). Bankalara Sosyal Medya Üzerinden İletilen İletilerin İçerik Analizi İle İncelenmesi, *Uluslararası Göbeklitepe Sosyal Ve Beşeri Bilimler Kongresi Kongre Tam Metin Kitabı*, (Ed. Bykova, O., Alimgerey, Z.), 132-149.
- Işık, M., Karaca, M., İspir, İ., Çakı, G. ve Yıldırım, L. N. (2017). Sosyal Medya Platformlarının Halkla İlişkiler Amaçlı Kullanımı: Bankalar Üzerine İnceleme, *Middle Black Sea Journal of Communication Studies*, 2(2), 41-51.
- Karasar, N. (2010). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. 21. Basım. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kılıç, H. Ö. (2017). Bist 30’da Yer Alan Bankaların Pazarlama İletişiminde Twitter Kullanımının Analizi. *İnsan Ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6 (6), 302-313.
- Korkmaz, S. S. ve Korkmaz, Ö. F. (2016). Sosyal Medya Ve Türk Bankacılık Sektörünün Sosyal Medya Kullanımı, *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2 (3), 58-84.
- Kurt, K. ve Turan, A. H. (2017). Mobil Bankacılık Uygulamalarının Benimsenmesine Yönelik Davranışsal Niyetleri Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 5(3), 25-58.
- Mitic, M. ve Kapoulas, A. (2012). Understanding The Role Of Social Media In Bank Marketing. *Marketing Intelligence & Planning*, 30 (7), 668-686.
- Nişescu, D. C. (2015). Banking Business and Social Media – A Strategic Partnership. *Theoretical and Applied Economics*, 22 (4) (605), 121-132.
- Özdemir, A., Temizel, F. ve Esen, E. (2020). Holding Şirketlerinde Sosyal Medya Kullanımı. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 38-47.
- Özgül, G. E. (2015). Yanılsamalar Labirentinde Bir Yanılsama Olarak Özne, Editör: Oğuzhan, Ö.), *İletişimde Sosyal Medya Sosyal Medyada Etkileşim*, İstanbul: Kalkedon Yayınları.

- Öztürk, A. ve Güven, Ö. F. (2014). Importance of Social Media as Communication Channel in Bank Marketing. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 3 (3), 76-81.
- Peltekoğlu, F. B. (2012). Sosyal Medya Sosyal Değişim, Editörler: Kara, T., Özgen, E., *Sosyal Medya I Akademi*, 1. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Sakal, M., Matković, P. ve Tumbas, P. (2011). Web 2.0 Technologies in Internal and External Communications in the Banking Sector. *Theory, Methodology, Practice*, 7 (2), 87-97.
- Scott, D. M. (2015). *Satış ve Hizmetin Yeni Kuralları*, Çev., Gökçe İnan Yağlı, İstanbul: Optimist Yayım Dağıtım San.ve Tic.Ltd.Şti.
- Soygür, İ. C. ve Gülmez, M. (2018). Bankacılık Sektöründe Verimliliğin Artırılmasında Sosyal Medyanın Yeri Ve Önemi. *Verimlilik Dergisi*, 2, 53-79.
- Stratten, S. ve Kramer, A. (2014). *Satışı Bırak (UNSELLING)*, Çev., Nadir Özata, İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A.Ş.
- Süllü, Z. (2019). Finansal Kuruluşların Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinde Sosyal Medya Kullanımı: Akbank, Garanti BBVA ve Türkiye İş Bankası A.Ş. Örneği. *İNİF E-Dergi*, 4 (2), 250-269.
- Tarhan, A. ve Gürbüz, S. (2020). Banka Tercihini Etkileyen Halkla İlişkiler Değişkenleri: Kurum İmajı Üzerine Bir Alan Araştırması. *Erciyes İletişim Dergisi*, 7 (1), 75-106.
- Taşkın, Ç., Akat, Ö., Erol, Z. (2010). Tüketicilerin Banka Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bursa'da Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (3), 11-22.
- Türkiye Bankalar Birliği, Gruplar Bazında, Banka Ve Bankaların Şube Sayılarına Göre Şube Sayısı 100 Üzerinde Olan Bankaların Listesi, Erişim Adresi: [https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka\\_sube\\_bilgileri.asp](https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka_sube_bilgileri.asp), (Erişim Tarihi: 01/07/2020).
- Uyar, K., Oralhan, B. ve Bayırbaş, İ. V. (2019). Marka Değeri En Yüksek 100 Türk Markasının Sosyal Medya Kullanımları Üzerine Bir İnceleme. *Erciyes İletişim Dergisi*, 6 (1), 287-306.
- Uzun, U. ve Berberoğlu, M. (2018). İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine Etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 20, 51-62.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

**APA Stili Kaynak Gösterimi:**

Erdoğan, A. H. (2021). Muhasebe Mesleği ve Etik: Muhasebe Mensubu Aday Adayları Üzerine Bir İnceleme. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetimi Bilimleri Dergisi*, 2(2), 218-233.

## MUHASEBE MESLEĞİ VE ETİK: MUHASEBE MENSUBU ADAY ADAYLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME\*

Ahmet Hulusi ERDOĞDU\*\*

### ÖZ

Gerçekleştirilen bu çalışma ile muhasebe meslek eğitimi alan ve muhasebe meslek mensubu adaylarının eğitim süreçlerinde etik algılarının gelişim düzeylerinin tespit edilmesi ve kıyaslanması amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında uygulanan analizler kapsamında muhasebe meslek eğitimi alan öğrencilerin demografik özellikleri ile etik alguları karşılaştırılacaktır. Bu kapsamda elde edilecek verilerden hareketle muhasebe meslek mensubu adaylarının ve muhasebe meslek eğitimi alan öğrencilerin etik eğitimlerine bakış açılarının tespit edilmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Gerçekleştirilen bu araştırma kapsamında nicel araştırma yöntemleri arasında yer alan anket tekniğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Anket tekniğinin kullanılmasının en önemli nedeni daha geniş kitlelerden daha güvenilir sonuçların elde edilebilmesinden kaynaklıdır. Ayrıca anket tekniği ile elde edilen veriler kişisel bilgilerin korunması konusunda da önemli bir teknik olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırma kapsamında katılımcılara yönlendirilmek üzere oluşturulmuş olan anket formu likert tipte hazırlanmıştır. Araştırma sonucunda belirlenen hipotezler test edilmiş ve gerekli çıkarımlarda bulunulmuştur.

Araştırma kapsamında muhasebe meslek etiği ve alt boyutları arasında gerçekleştirilmiş olan korelasyon analizi sonuçları doğrultusunda; muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları arasında yüksek düzeyde ilişkiyi rastlanmıştır. Gerçekleştirilen Anova testi sonucunda katılımcıların eğitim durumu dağılımlarına göre dürüstlük alt boyutu dışında geri kalan tüm alt boyutlar arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Muhasebe, Etik, Meslek Etiği, Analiz

**JEL Kodları:** M40, M49

## ACCOUNTING PROFESSION AND ETHICS: A STUDY ON PROFESSIONAL STAFF

### ABSTRACT

With this study, it is aimed to determine and compare the development levels of ethical perceptions in the education process of candidates for professional accounting education and accounting professionals. Within the scope of the analyzes applied within the scope of the research, the demographic characteristics and ethical perceptions of the students who receive professional accounting education will be compared. The aim of the study is to determine the perspectives of professional accountant candidates and students who receive professional accountancy education, based on the data obtained in this context, to ethical education.

Within the scope of this research, it was decided to use the questionnaire technique, which is among the quantitative research methods. The most important reason for using the survey technique is that more reliable results can be obtained from larger masses. In addition, the data obtained by the survey technique is an important technique for the protection of personal information.

Within the scope of the research, in line with the results of the correlation analysis between accounting professional ethics and its sub-dimensions; It has been found that there is a high level of relationship between the sub-dimensions of the accounting professional ethics scale. As a result of the Anova test, a significant difference was determined among all the remaining sub-dimensions except the honesty sub-dimension according to the distribution of the educational status of the participants.

**Keywords:** Accounting, Ethics, Professional Ethics, Analysis

**JEL Codes:** M40, M49

\* Araştırma Makalesi, (Research Article), Gönderilme Tarihi (Received): 23/09/2021, Kabul Tarihi (Accepted): 16/10/2021, iThenticate Benzerlik Oranı: %17

\*\* İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Öğrencisi, ahmethulusi@yandex.com  
ORCID: 0000-0001-7785-2031

## 1. GİRİŞ

İnsanların ekonomik hayata atılmaları hesap tutma ihtiyacını beraberinde getirmiştir. Ekonomik hayat genişledikçe ve işlemler çeşitlendikçe muhasebe teori ve uygulamaları ortaya çıkmıştır. Zamanla büyüyen ve karmaşık hale gelen işletmelerde etkin yönetim, muhasebe verilerinin sağlanabilmesi ve doğru bir şekilde yorumlanabilmesi ile mümkün hale gelmiştir.

Küreselleşme ve sürekli değişimin etkisi ile büyüme sürecine giren işletmelerde mali işlemlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi, mali işlemler sonucu ortaya çıkan bilgilerin tam ve doğru olarak sağlanması ve yansıtılması, muhasebe bilimine olan önemi daha da arttırmıştır.

Başkalarının ihtiyacını karşılanmak üzere mal veya hizmetlerin üretimini yapan ekonomik birimleri işletme olarak tanımlanmaktadır (Mucuk 1993:17). İşletmelerde mal veya hizmet üretimi birtakım faaliyetler sonucu ortaya çıkmakta ve bu faaliyetlerin bir kısmı para ile ifade edilemez iken bir kısmı para ile ifade edilebilmektedir. İşletmelerde para ile ifade edilebilen faaliyetler mali nitelikli işlemler olarak adlandırılır. İşletmelerde ortaya çıkan ve parasal değeri olan faaliyetler yani mali nitelikteki işlemler işletmelerin varlık ve kaynaklarında değişikliklere yol açar. Söz konusu değişikliklerin izlenmesi ve bu değişikliklerin sonuçlarının belirli aralıklarla işletme ile ilgili kişi ve kuruluşlara aktarılması gerekir. Bu işlev muhasebe aracılığıyla yerine getirilir.

Güvenilir, tarafsız ve kaliteli bir ekonomik hayatın oluşturabilmesi amacıyla son yıllarda meslek ahlakı ve meslek etiği kavramları en çok tartışılan konulardan biri haline gelmiştir. Ekonomide ortaya çıkan ahlak dışı davranışlar, hesap hareketlerinin kayıtlarında yapılan yanıltıcı işlemler ve yolsuzluklar, etik ile muhasebe arasında sıkı bir bağın oluşmasını zorunlu kılmıştır. Bütün bu olumsuzlukları ortadan kaldırmak, sağlıklı işletmeler oluşturabilmek için işletmelerin meslek ahlakı ve etik olguları üzerinde yoğunlaşmaları gerekmektedir.

Meslek etiği kavramını incelemeden önce iş etiği kavramını ele almak gerekir. İş etiği etiğin farklı bir uygulama alanı olup, genel etik kavramı ile benzerlik göstermektedir. İş etiği “İşletmelerin tüm sorumluluklarını eksiksiz ve kusursuz bir şekilde yerine getirmelerini, iç ve dış çevrelerine zarar vermeyecek kararlar almalarını sağlayan sistematik bir düşünce topluluğudur” (Bahar, 2014:54).

İş etiği kavramı meslek etiği kavramı ile karşılaştırıldığında daha genel bir ifade olup, tüm meslek dallarını kapsamaktadır. İş etiği kavramının alt kavramlarından biri olan meslek etiğini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür. Meslek etiği (Kırel, 2000:4), “belirli bir meslek grubunun meslekle ilgili oluşturup, koruduğu; meslek mensuplarına emreden, onları belirli kurallar çerçevesinde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimleri sınırlandıran, meslek içi rekabeti düzenleyen, belirlenen kurallara uygun hareket etmeyenleri meslekten dışlayan, mesleki ilkeler ve kurallar bütünüdür”.

Her meslekte olduğu gibi muhasebecilik mesleğinde de ahlaki değer ve standartları belirleyen yazılı ve yazılı olmayan mesleki davranış kuralları vardır. Meslek mensuplarınca oluşturulan bu kurallar yetkili bir mesleki kurum tarafından onaylandıktan sonra kesinlik kazanır. Oluşturulan mesleki davranış kurallarına uyulup uyulmadığının denetimi yapılarak toplumun mesleğe olan güveni sağlanır. Bu düzenlemeler Türkiye’de ve tüm dünyada muhasebe mesleğinde etik değerler oluşturmak, bu değerleri ortak bir standarda kavuşturabilmek, yasal boşlukların önüne geçerek meslek mensuplarının görevlerini daha adil ve eşit bir düzen içerisinde yerine getirilmesi amacıyla yapılmıştır. Yapılan düzenlemelerin, meslek mensuplarının etik dışı davranışlara yönelme eğilimini azaltacağı ve önleyebileceği düşünülmektedir.

Yazılı olarak oluşturulan etik kuralların etkin bir şekilde uygulanabilmesi meslek mensuplarının (Yıldız, 2011) gönüllü kabulü ve katılımı ile mümkündür. Muhasebe meslek etiğine yönelik Türkiye’de ve uluslararası alanda çeşitli çalışmalar yapılmış ve etik ilkeler belirlenmiştir.

İkinci Dünya Savaşından sonra ortaya çıkan küreselleşme süreci sonucunda işletmecilik uygulamalarında teknolojik gelişmeler hızlı bir değişim ve gelişim göstermiştir. Teknolojik



gelişmeleri sürekli olarak izleyip, bunların ülke koşullarında uygulanabilirliğini araştırmalı, bunun yanı sıra da teknoloji üretebilmelidir. İşletmecilik uygulamalarında yaşanan bu değişime ayak uydurabilmek, geleceğe yönelik gerekli donanımına sahip işletmeler oluşturabilmek amacıyla “meslek ahlakı” ve “etik” olgusu önemli hale gelmiştir. 2000’li yılların başında finansal tabloların gerçeği yansıtmayarak yatırımcıların yanıltılması, muhasebe meslek etiği kavramını ön plana çıkarmıştır.

İşletme yönetiminin ihtiyaç duyduğu mali bilgilerin uygun yer ve zamanda ilgili kişilere sunulmasını sağlayan muhasebe mesleğini, sadece ilgili kayıtları tutmak gibi dar bir anlamla algılamak doğru değildir. Günümüzde muhasebe, toplumun her alanındaki mali sorunlara cevap vermek, müşterilerin taleplerini ve ihtiyaçlarını karşılamak, yöneticilere işletme ile ilgili kararların alınmasında yardımcı olmak, işletmelere kamuya karşı olan sorumluluklarını yerine getirirken doğru ve sağlıklı bilgiler sağlamak gibi alanlarda etkin bir sistem haline gelmiştir (Akın ve Özdaşlı, 2014: 60). Muhasebe mesleğinin geniş kitlelere hitap etmesi, meslek mensupları üzerindeki baskıları giderek arttırmış, nitelikli ve ahlaklı meslek mensubu yetiştirmek temel bir gaye haline gelmiştir.

Muhasebe mesleği yerine getirilirken, müşterilere verilen mali bilgiler doğru, dürüst ve tarafsız olmalı, meslek mensupları gizlilik, dürüstlük, mesleki özen ve mesleki yeterlilik gibi meslekle ilgili etik kurallara uyarak görevlerini yerine getirmelidirler.

Ülkemizde ve tüm dünyada yaşanan değişim ve gelişim; işletmeler arasında yaşanan haksız rekabet, çıkar çatışmaları ve yüksek kar marjı hedefi meslek mensuplarının etik dışı davranışlara yönelmesine neden olabilmektedir. Bu olumsuzlukların önüne geçebilmek amacıyla son yıllarda muhasebe mesleğinde uyulması gereken etik kurallar ile ilgili kanunlar, yönetmelikler ve tebliğler yayınlanmış ve muhasebe mesleğinde etik kavramına ve bu alanda yapılan çalışmalara verilen önem giderek artmıştır.

## **2. LİTERATÜR TARAMASI**

Daştan (2001), çalışmasında meslek mensuplarının mesleki faaliyetleri yürütmesi esnasında yanlarında çalıştırdıkları elemanlar, müşteriler, diğer meslek mensupları, bağlı oldukları odalar, devlet ve toplumun geri kalan kesimlerle olan ilişkilerinde meslek ahlakı kurallarına ne kadar uydularını, hangi yönlerinin eksik olduğu veya bir olay hakkında başka nasıl davranabilecekleri ve kuralların meslek mensuplarınca uygulanabilmesi için nelerin yapılabileceği hususları incelenmiştir.

Akdoğan (2003), çalışmasında meslek mensuplarının kişisel, mesleki etik ve meslek bilinci nitelikleri ile kamuoyunun aydınlatılmasına yaklaşımları incelenmiştir. Çorum’da faaliyet gösteren 91 meslek mensubuna (SM, SMMM ve YMM) anket uygulanmıştır. Yapılan anket çalışmasıyla etik değerlere sahip olmanın ve etik değerleri uygulamaya geçirmenin en önemli yolu, bu alanda meslek mensuplarına etik konuları tanımlayan, muhasebe eğitimini etikle ilişkilendiren, etik sorumluluklar oluşturan, muhasebe mesleğinde belirsizliklerle nasıl baş edileceğini öğreten amaçlarla donatılmış muhasebe öğretisinin yapılması gerektiği sonucuna varılmıştır.

Gül ve Ergün (2004), çalışmasında Balıkesir ilinde faaliyette bulunan meslek mensuplarının etikle ilgili bilgi, düşünce, algılama ve uygulamaları ortaya koymaya çalışmıştır. Yapılan anket çalışması ile muhasebe meslek etiğinde çok ciddi sapmaların olduğu ama bu sapmalarda gelirin ve eğitimin çok fazla etken olmadığı ortaya çıkmıştır. Muhasebecilerin, meslek etiğine ilgi göstermelerine rağmen mesleki sorumluluklarında yeterince titiz davranmadıkları, meslek etiği konusundaki kuramsal bilgilerinin yeterli olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, meslek mensuplarını meslek etiğinden sapmaya zorlayan en önemli baskı grubunun mükellefler olduğu ve meslek mensuplarının kamu çıkarı ile mükellef çıkarı arasında kaldıkları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Aymankuy ve Sarıoğlan (2005), çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının (SM, SMMM ve YMM) etiğe, meslek etiğine yaklaşımlarını, algılamalarını belirlemeye yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Yapılan alışma sonucunda meslek mensuplarının eğitim seviyelerinin yüksek olmasına karşın, etik kavramının felsefi açıdan mesleki yaşamda uygulanması ve uygulanabilirliği konusunda fikir farklılıkları yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada, muhasebe meslek mensuplarının yasal boşlukları mükelleflerin lehine yorumladıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca, meslek mensuplarının ifadelerine göre, meslek mensuplarını etik dışı davranışlara yönelten etkenlerin başında mükellefler, ikinci etken olarak da yasaların geldiği belirtilmiştir.

İşgüden (2007), çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının sosyal ve kültürel değerlere bakış açıları ile bu değerlerin meslek etiği ilkeleri ve bu ilkelerin uygulanması üzerindeki etkilerine yönelik düşünceleri araştırılmıştır. Yapılan çalışmada meslek mensuplarının sosyal yaşamda meydana gelen değişimlerden etkilendiklerini, meslek etiği ile ilgili düzenlemelerin sosyal gelişim ve değişimlere göre gözden geçirilmesini ve günün şartlarına uygun hale getirilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Meslek mensuplarının mesleki saygınlıklarını, görev ve sorumluluklarını yerine getirmeyi önemsediklerini dolayısıyla maddi kazancın başarıyı göstermediğini ifade ettikleri belirlenmiştir. Ayrıca karşılıklı iletişimin kuvveti, herkese adil davranmak, görev ve sorumlulukların bilincinde olmak, kamu çıkarlarını gözetmek gibi değerlerin mesleki ve toplumsal yaşamdaki itibarlarını olumlu yönde etkilediğini savundukları sonucuna ulaşılmıştır.

Uçma (2007), çalışmasında muhasebe meslek mensubu olmak isteyen öğrencilerin, etik değer anlayışlarının belirlenmesi ve etik ilkelere duyarlılık düzeylerinin gelişmesini sağlamak amacıyla eğitim aşamasında yapılması gerekenler belirlenmeye çalışılmıştır. Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesindeki tüm İşletme Bölümü ğrencilerine anket uygulanmıştır. Öğrencilerin etik duyarlılık bilinçlerinin oluştuğunu ancak daha iyi şekillenmesi amaçlı eğitime daha da önem verilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Mesleki yeterliliği arttıracak eğitim ya da staj programlarının yoğunlaştırılması, en azından ders müfredatlarına muhasebe meslek etiğine ilişkin derslerin eklenmesi, ğretim üyelerinin klasik muhasebe eğitimi anlayışından çıkıp, daha çok öğrencilerin etik yargılama yeteneklerini geliştirmeye yönelik modern muhasebe eğitimi tekniklerini kullanmaya ağırlık vermeleri gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Koç (2010), çalışmasında muhasebe meslek etiği üzerinde durularak, meslek mensuplarının, mükelleflerin vergi uyumuna olan olumlu veya olumsuz etkisi incelenmiştir. Manisa Merkez ilçede faaliyet gösteren 100 muhasebe meslek mensubuna (SM, SMMM, YMM) anket uygulanmıştır. Yapılan çalışmada kayıt dışılığa sebep olan faktörler: meslek mensubu ile mükellef arasındaki bilinçli veya bilinçsiz olarak oluşan eksik iletişim mükellefin vergiye uyumunu azaltıcı etki yaptığı sonucuna ulaşılmıştır. Eksik iletişim kayıt dışılığı körüklemekte ve mükellefin vergi uyumuna azaltıcı etki yapmaktadır. Mükellefler vergi maliyetlerini azaltmak için meslek mensuplarında taleplerde bulunabilmektedirler. Bu durum mükellefin vergi uyumunu, vergi gelirlerini azaltıcı yönde etkili olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

zkan ve Hacıhasanoğlu (2012), çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının kişilik özellikleri ile etik karar verme davranışları arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca, meslek mensuplarının demografik özellikleri ile etik karar alma davranışları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Yapılan çalışmaya göre meslek mensuplarının dışadönük-içedönük özelliği ile mesleki yeterlilik ve gizlilik değerkenleri arasında ters yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Disiplinli-dağınık değerkenleri ile doğruluk-dürüstlük değerkeni arasında da ters yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Endişeli-sakin kişilik özelliği ile tarafsızlık ve mesleki yeterlilik değerkenleri arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilirken; yenilik-geleneksel kişilik özelliği ile değerkenler arasında ise bir ilişki tespit edilememiştir. Yapılan çalışmada, meslek mensuplarının yaş, cinsiyet, mesleki tecrübe, meslek unvanı gibi demografik özellikleri ile etik davranış değerkenleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Meslek mensuplarının eğitim düzeyleri

değişkeni ile etik davranış değişkenlerinden sadece doğruluk-dürüstlük değişkeni arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

Dağdeviren (2014), çalışmasında meslek mensuplarının etik konusundaki düşüncelerini ortaya koyarak faaliyetlerini yerine getirirken etik dışı davranış sergilemelerine neden olan etkenler belirlenmeye çalışılmıştır. Antalya, Burdur, Isparta illerinde faaliyet gösteren 311 muhasebe meslek mensubuna (SM, SMMM ve YMM) anket uygulanmıştır. Meslek mensuplarını hata ve etik dışı davranışlara yönlendiren nedenler arasında mesleğin saygınlığı düzenlemeler, kasti hatalar müşteriyle arkadaşlık ve dostluk ilişkileri, müşteriyi kaybetme korkusu açısından anlamlı bir fark olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan çalışmada muhasebe meslek mensuplarının unvanları meslek mensubunun meslek etiği ile ilgili düşüncelerini etkilediği sonucuna varılmıştır. SM'ler YMM ve SMMM'lere göre kendilerinin etiksel davranışlar sergilediklerini ifade etmişlerdir. Eğitim seviyeleri ise bireylerin etikle ilgili düşüncelerini etkilemediği görülmektedir. Cinsiyet karşılaştırmasında ise erkek meslek mensuplarının bayan meslek mensuplarına göre daha fazla etik dışı davranışlara eğilimli oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

### 3. YÖNTEM

Muhasebe meslek mensupları oldukça farklı kesimlere ve çeşitli sektörlerde hizmet sunmaktadırlar. Hizmet sundukları kişilere ve işletmelere karşı kendi saygınlık ve güvenilirliklerini arttırabilmek amacı ile etik kurallara ve ilkelere uygun davranmak durumundadırlar. Muhasebe meslek aday adaylarının etik açıdan duyarlı birer kişi olabilmelerinin ilk adımları eğitim dönemlerinde atılmaktadır. Belirtilen sebeplerden kaynaklı olarak çeşitli kademelerde eğitimlerine devam eden muhasebe meslek mensubu adaylarının muhasebe meslek etiği algılarının tespit edilmesi önem arz etmektedir. Bu kapsamda İstanbul sınırları içerisinde çeşitli kademelerde eğitimlerine devam eden muhasebe eğitimi alan ve meslek mensubu aday adaylarının meslek etiği konusundaki algılarının tespit edilmesi için çalışılmıştır.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Gerçekleştirilen bu çalışma ile muhasebe meslek mensuplarının eğitim süreçlerinde etik algılarının gelişim düzeylerinin tespit edilmesi ve demografik özelliklerine göre karşılaştırılması amaçlanmıştır. Gerçekleştirilen analizler kapsamında muhasebe meslek eğitimi alan öğrencilerin demografik özelliklerine göre etik algılarının karşılaştırılması sağlanmıştır. Bu kapsamda elde edilecek verilerden hareketle muhasebe meslek mensubu aday adaylarının meslek etiğine karşı bakış açılarını ve bilgi birikimlerinin tespit edilmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Muhasebe meslek etiği ile ilgili daha önceki dönemlerde gerçekleştirilmiş olan çalışmaların literatürleri incelendiğinde çeşitli kademelerde eğitimlerine devam eden muhasebe meslek mensubu adaylarının karşılaştırıldığı çalışmalara rastlanmıştır ancak bu çalışmada yer alan örneklem grubu ile yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu sebeple muhasebe meslek mensubu adaylarının etik algılarının ölçülmesi ve etik eğitimleri hakkındaki görüşlerinin belirlenmesinin amaçlandığı bu çalışma gelecek dönemlerde bu konu hakkında araştırma yapmak isteyen farklı araştırmacılara da bir yol gösterici nitelik taşıyacaktır.

#### 3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları

Gerçekleştirilmek istenen araştırma verilerinin elde edilmesi öncesinde araştırmaya bazı sınırlılıklar getirilmiştir. Ayrıca bazı varsayımlarda da bulunulmuştur. Belirlenen sınırlılıklar ve varsayımlar aşağıdaki gibidir:

- Gerçekleştirilen çalışma sadece muhasebe meslek mensubu aday adayları ile sınırlandırılmıştır.
- Verilerin toplandığı öğrencilerin muhasebe meslek mensubu adayı olacakları varsayılmıştır.
- Gerçekleştirilen çalışma İstanbul ili ile sınırlandırılmıştır.

- Gerçekleştirilen çalışma 2019-2020 yılı kapsamında eğitimlerine aktif olarak devam eden muhasebe meslek mensubu aday öğrencileri ile sınırlandırılmıştır.
- Araştırmanın örneklem büyüklüğünün evreni temsil edebilme yeterliliği olduğu varsayılmıştır.
- Gerçekleştirilen çalışmaya dahil olan muhasebe meslek mensubu adaylarının verdikleri yanıtların doğru ve güvenilir olduğu varsayılmaktadır.

### 3.3. Araştırmanın Yöntem

Gerçekleştirilen bu araştırma kapsamında nicel araştırma yöntemleri arasında yer alan anket tekniğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Anket tekniğinin kullanılmasının en önemli nedeni daha geniş kitlelerden daha güvenilir sonuçların elde edilebilmesinden kaynaklıdır. Ayrıca anket tekniği ile elde edilen veriler kişisel bilgilerin korunması konusunda da önemli bir teknik olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırma kapsamında katılımcılara yönlendirilmek üzere oluşturulmuş olan anket formu likert tipte hazırlanmıştır.

### 3.4. Evren ve Örneklem

Gerçekleştirilen araştırmanın evrenini İstanbul ilinde eğitimlerine devam eden muhasebe meslek mensubu aday öğrencileri oluşturmaktadır. Farklı kademelerde eğitimlerine devam eden öğrenciler tercih edilmiştir. Katılımcılar ticaret liseleri, ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinden oluşmaktadır. İstanbul il sınırları içerisinde belirlenen evren içerisinde ortalama 100.000 öğrencinin olduğu tahmin edilmektedir. Bu kapsamda araştırmanın evrenini 100.000 kişi oluşturmaktadır.

Araştırmalardan hareketle %95 güven aralığında 100.000 kişilik bir evrenin 383 kişilik bir örneklem grubu ile temsil edebileceği görülmektedir (Arılı ve Nazik, 2001:56). Ancak çalışmanın güvenilirliğini arttırmak amacı ile örneklem grubunun daha geniş tutulmasına karar verilmiştir. Araştırma kapsamında evreni temsil edecek olan örneklemin belirlenmesinde basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Örneklem grubunun oluşturulması amacı ile toplamda 750 muhasebe meslek mensubu aday öğrenciye anket formu online olarak iletilmiştir. Geri dönüşler değerlendirildiğinde toplamda 618 yanıtın analize uygun olduğu tespit edilmiştir.

### 3.5. Veri Toplama Aracı

Araştırma kapsamında katılımcı öğrencilere yönlendirilmek üzere oluşturulan anket formu 2 bölümden meydana gelmektedir. Anket formunun birinci bölümünde katılımcı öğrencilerin cinsiyetleri, eğitim kademeleri ve etik eğitimi alıp almama durumlarını tespit etmeye yönelik yönlendirilmiş olan 3 soru yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümde ise muhasebe meslek etiği algılarını ölçmeye yönelik toplamda 25 sorudan oluşan bir ölçek yer almaktadır. Muhasebe meslek etiği ölçeği Sakarya ve Kara tarafından 2010 yılında geliştirilmiş olan ölçekten uyarlanarak elde edilmiştir. Muhasebe meslek etiği ölçeği 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Her bir alt boyut 5 sorudan meydana gelmektedir. Bu alt boyutlar; dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik, gizlilik ve mesleki davranış şeklindedir. Anket formunda 1-5 arasındaki sorular dürüstlük alt boyutunu, 6-10 arasındaki sorular, tarafsızlık alt boyutunu, 11-15 arasındaki sorular mesleki yeterlilik alt boyutunu, 16-20 arasındaki sorular gizlilik alt boyutunu ve son olarak 21-25 arasındaki sorular ise mesleki davranış alt boyutunu oluşturmaktadır.

Anket kapsamında kullanılan muhasebe meslek etiği ölçeğine katılımcı öğrencilerden yanıtları 5'li likert ölçek yardımı ile cevaplamaları istenmiştir. Ölçekte yer alan bazı ifadeler ters anlamlarda yönlendirilmiştir. Bunun sebebi ise ölçeğe verilen cevapların güvenilirliklerinin tespit edilebilmesinden kaynaklıdır.

### 3.6. Hipotezler

Araştırmanın gerçekleştirilmesi öncesinde bazı hipotezler belirlenmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan anket formu aracılığı ile muhasebe meslek mensubu adayı öğrencilerden elde edilen verilerden hareketle aşağıda belirtilen hipotezlere yanıt aranmıştır:

- H1: Cinsiyet bağımsız değişkenine göre meslek etiği algısı farklılık göstermektedir.
- H2: Eğitim düzeyi bağımsız değişkenine göre meslek etiği algısı farklılık göstermektedir.
- H3: Etik eğitimi alma durumu bağımsız değişkenine göre meslek etiği algısı farklılık göstermektedir.

## 4. BULGULAR

Araştırma kapsamında katılımcılardan elde edilen verilerin analiz sonuçlarına bu bölümde yer verilmiştir. Bu bölüm kapsamında muhasebe meslek mensubu aday aday katılımcıların meslek etiği algılarının belirlenmesi üzerine istatistiksel çıkarımlara yer verilmiştir.

Araştırmanın bulgular bölümünde sırası ile demografik bulgular, faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve fark testlerine yer verilmiştir. Elde edilen verilerden hareketle ulaşılan istatistiksel sonuçlar hipotezlerin test edilmesinde kullanılmıştır.

### 4.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların anket formunun birinci bölümünde yer alan demografik sorulara verdikleri yanıtlar incelenmiştir. İstatistiksel verilerin incelenmesinde sayı ve yüzde değerlerinin kullanılması sağlanmıştır.

Tablo 1 kapsamında araştırmaya katılan muhasebe meslek mensubu adaylarının cinsiyetlerine göre dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 1: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları**

Cinsiyet Dağılımı					
		Frekans (f)	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Geçerli Değerler	Kadın	367	59,4	59,4	59,4
	Erkek	251	40,6	40,6	100
	Toplam	618	100	100	

Tablo 1 kapsamında belirtilen veriler incelendiğinde araştırmaya katılım gösteren çeşitli kademelerde eğitimlerine devam eden muhasebe meslek mensubu adaylarının %59,4'ünün (367) kadın ve geriye kalan %40,6'sının (251) ise erkek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2 kapsamında araştırmaya katılan muhasebe meslek mensubu adaylarının eğitim düzeylerine göre dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 2: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımları**

Eğitim Düzeyleri Dağılımı					
		Frekans (f)	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Geçerli Değerler	Ticaret Meslek Lisesi	41	6,6	7,0	7,0
	Ön Lisans	106	17,1	18,1	25,1
	Lisans	242	39,2	41,4	66,5
	Yüksek Lisans	229	37,1	37,1	100
	Toplam	585	100,0	100	
Toplam		618	100		

Tablo 2 kapsamında belirtilen veriler incelendiğinde araştırmaya katılım gösteren çeşitli kademelerde eğitimlerine devam eden muhasebe meslek mensubu adaylarının %6,6'sının (41) ticaret meslek liselerinde, %17,1'inin (106) ön lisans seviyesinde, %39,2'sinin (242) lisans seviyesinde ve son olarak %37,1'inin (229) ise yüksek lisans seviyesinde eğitimlerine devam ettikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3 kapsamında araştırmaya katılan muhasebe meslek mensubu adaylarının etik eğitimi alıp almamalarının dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 3: Katılımcıların Etik Eğitimi Alma Durumu Dağılımları**

Etik Eğitimi Alma Durumu Dağılımı					
		Frekans (f)	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Geçerli Değerler	Evet	326	52,8	53,0	53,0
	Hayır	289	46,8	47,0	100
	Toplam	615	99,6	100	
Boş Veri		3	,4		
Toplam		618	100		

Tablo 3 kapsamında belirtilen veriler incelendiğinde araştırmaya katılım gösteren çeşitli kademelerde eğitimlerine devam eden muhasebe meslek mensubu adaylarının %52,8'inin (326) eğitim hayatları boyunca en az 1 kez meslek etiği eğitimi aldığı ve geriye kalan 46,8'inin (289) ise eğitim hayatları boyunca hiç meslek etiği eğitimi almadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan toplamda 3 katılımcı öğrenci ise bu soruya yanıt vermekten kaçınmıştır.

#### 4.2. Faktör Analizi

Araştırma kapsamında katılımcı muhasebe meslek mensubu adaylarının etik algılarını belirleyebilmek adına uyarlanan ölçeğin istatistiksel açıdan yeterli olup olmadığının tespit edilebilmesi amacı ile faktör analizi yapılması sağlanmıştır. Faktör analizinde birincil amaç, en basit ifadeyle: özgün bilgiyi olabildiğince koruyarak veri setini azaltmaktır. Faktör analizinin çeşitli analizler öncesinde yapılmak istenmesinin en önemli nedeni katılımcılara yönlendirilmiş olan ifadelerin güvenilirlik ve geçerlilik ölçütlerinin tespit edilmek istenmesinden kaynaklıdır.

Araştırma kapsamında kullanılan muhasebe meslek etiği ölçeğinde yer alan ifadelere faktör analizi uygulanması öncesinde ölçeğin faktör analizine uygunluğunun tespit edilebilmesi amacı ile KMO-Barlett testine ihtiyaç duyulmuştur. KMO-Barlett testinden elde edilecek olan küresellik ölçütünün %60 değerinden yüksek olması beklenen bir sonuçtur. Ancak bu değer istenen değer altında çıkması durumunda ölçeğin faktör analizine ve hatta araştırmaya uygun olmadığı anlaşılmış olmaktadır.

Tablo 4 kapsamında katılımcılara yönlendirilmiş olan muhasebe meslek etiği ölçeğine uygulanan KMO-Bartlett testi sonuçları belirlenmiştir.

**Tablo 4: KMO-Barlett Sonuçları**

KMO-Bartlett		
KMO of Sampling Adequacy	,899	
KMO-Barlett	Approx. Chi-Square	8,470E5
	df	300
	Sig	,013

Tablo 4 değerlendirildiğinde ölçeğin faktör analizine uygun olduğunun belirlenmesi için elde edilen küresellik ölçütünün ,898 olduğu ve bu sonucunda faktör analizi için yeterli olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 5 kapsamında katılımcılara yönlendirilmiş olan muhasebe meslek etiği ölçeğine uygulanan faktör analizi sonuçları belirlenmiştir.

**Tablo 5: Faktör Analizi Sonuçları**

Soru No	Sorular	Faktör Yükleri
1	“Türkiye’de meslek mensuplarının etik ilkelere uymada yeterli özeni gösterdiğini düşünüyorum.”	,656
2	“Meslek mensuplarının yasaların yetersiz kaldığı durumlar olsa bile etik ilkelerine bağlı kaldığını düşünüyorum.”	,774
3	“Meslek mensuplarının mükelleflerin ve kamunun çıkarlarını eşit şekilde koruduğunu düşünüyorum.”	,761
4	“Meslek mensuplarının etik ilkelerine bağlılığının mesleğe olan güveni ve saygınlığını arttıracığını düşünüyorum.”	,818
5	“Mükelleflerin meslek etiğine yeterli saygıyı gösterdiğini düşünüyorum.”	,764
6	“Meslek mensuplarının mesleki kararlarını alırken dış etkenlerden etkilenmediğini düşünüyorum.”	,788
7	“Meslek mensuplarının yasalar çerçevesinde mükelleflerin hakkını koruduğunu düşünüyorum.”	,743
8	“Meslek mensuplarının kamu ve mükellef baskısı olmadan karar verdiklerini düşünüyorum.”	,792
9	“Meslek mensuplarının yasaları mümkün olduğunca mükellef lehine yorumladığını düşünüyorum.”	,772
10	“Ülkemizde etik ilkelerin yerleşmesi için firmaların üst yönetimlerinin de etik ilkeleri desteklemesi gerektiğini düşünüyorum.”	,888
11	“Etik konusunda eğitim ve öğretim sürecinde daha fazla yer verilmesi gerektiğini düşünüyorum.”	,895
12	“Türkiye’de meslek öncesi etik ilkeleri ile ilgili yeterli eğitimin verildiğini düşünüyorum.”	,776
13	“Meslek mensuplarının muhasebe ilke ve standartlarını tam, doğru ve eksiksiz bir şekilde uyguladıklarını düşünüyorum.”	,779
14	“Meslek mensuplarına yönelik meslek içi eğitim ve seminerlerin artırılmasının etik ilkelerinin daha iyi algılanmasını sağlayacağını düşünüyorum.”	,896
15	“Meslek mensuplarının kendilerini mesleki alanda yeterince geliştirdiklerini düşünüyorum.”	,700
16	“Meslek mensuplarının mükelleflere ait bilgileri üçüncü şahıslarla paylaşmadığını düşünüyorum.”	,855
17	“Meslek mensuplarının mükelleflerin isteği doğrultusunda yasalarca uygun görülen bilgileri verdiğini düşünüyorum.”	,859
18	“Meslek mensuplarının ilgili taraflara doğru ve yeterli bilgileri verdiğini düşünüyorum.”	,874
19	“Yasal bir zorunluluğun olmadığı durumlarda meslek mensuplarının ilgisiz kişi ve kurumlara mükellef ile ilgili bilgileri vermediğini düşünüyorum.”	,847
20	“Meslek mensuplarının ilgili taraflara gerektiğinde bilgi verdiğini düşünüyorum.”	,896
21	“Meslek mensuplarının meslekleri ile ilgili hem yasal hem de etik ilkelere uymalarının önemli olduğunu düşünüyorum.”	,924
22	“Ülkemizde muhasebe meslek etiğiyle ilgili yeterli yasal düzenlemelerin olmadığını düşünüyorum.”	,769
23	“Meslek mensupları ile mükellefler arasındaki ilişkilerin zaman içerisinde etik davranışları etkilediğini düşünüyorum.”	,886
24	“Ahlaki değerlerin yasalara bağlanmasının zor olduğunu düşünüyorum.”	,631
25	“Meslek mensuplarının gelir düzeyinin etik davranışlarını etkilemediğini düşünüyorum.”	,739

Tablo 5 kapsamında ölçek ifadelerinden elde edilmiş olan faktör yükleri incelendiğinde ölçek varyansının yüksek olduğu ve biçimsel olarak araştırmaya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Burada önemli olan 0,50 değerinden yüksek değerlere ulaşmaktır. Tüm ifadeler bu değerden yüksek olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda ölçekte yer alan ifadelerin tamamının faktör yükünün yüksek olmasından dolayı ifadelerin değiştirilmesine ihtiyaç duyulmamıştır.

Araştırma başında belirlenmiş olan alt boyutlar ise ayrıca faktör analizi sonucunda onaylanmıştır. Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları ise; dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik, gizlilik ve gerekli özen şeklindedir.

#### 4.3. Güvenilirlik Analizi

Muhasebe meslek etiği ölçeğinde yer alan ifadelerin tek tek güvenilirlik ve geçerliliklerinin tespit edilmesinin ardından ölçek genelini ve belirlenen alt faktörlerin genel güvenilirlik sonuçlarının belirlenebilmesi için Cronbach Alpha katsayısına bakılmıştır. Cronbach Alpha katsayısının 0,70 değerinden yüksek olması beklenmekte ve bu değer altında çıkan sonuçlar ölçeğin istatistiksel analizlere uygun olmadığını belirtmektedir.

Tablo 6 kapsamında muhasebe meslek etiği ölçeği ve alt boyutlarını oluşturan dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik, gizlilik ve mesleki davranış boyutlarının Cronbach Alpha katsayıları belirtilmiştir.

**Tablo 6: Cronbach Alpha Katsayıları**

Ölçek ve Boyutlar	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha
Muhasebe Meslek Etiği	25	,861
Dürüstlük	5	,743
Tarafsızlık	5	,766
Mesleki Yeterlilik	5	,753
Gizlilik	5	,831
Mesleki Davranış	5	,782

Tablo 6 kapsamında muhasebe meslek etiği ve alt boyutlarını oluşturan dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik, gizlilik ve mesleki davranış boyutlarının tamamının beklenen 0,70 değerinden yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda ölçeğin ve alt boyutların istatistiksel analizlere uygun olduğu ve gerekli güvenilir derecesine sahip olduğu söylenebilmektedir.

#### 4.4. Korelasyon Analizi

Muhasebe meslek etiği ve alt boyutlar olan dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik, gizlilik ve mesleki davranış boyutları arasındaki ilişkileri yönü ve derecesi korelasyon analizi sonucunda belirlenmiştir.

Korelasyon analizi araştırma kapsamında katılımcılara yönlendirilmiş olan ölçek ve alt boyutlar arasındaki ilişkilerin yönü ve derecesi belirlenmektedir. Araştırma kapsamında gerçekleştirilmiş olan faktör ve güvenilirlik analizleri sonucunda korelasyon analizi yapılması önünde herhangi bir engel bulunmamaktadır.

Korelasyon analizinin doğru ve uygun şekilde yorumlanabilmesi için bilinmesi gereken yorum tablosu tablo 7 kapsamında belirtilmiştir. Korelasyon değerleri +1 ile -1 değerleri arasında bir değere sahip olmaktadır. Bu değerler ilişkilerin yönünü ve derecesini belirtmektedir.

**Tablo 7: Korelasyon Analizi Yorumları**

Korelasyon (r)	Yorum
0,90 – 1 arası	Çok Yüksek
0,70 – 0,89 arası	Yüksek
0,50 – 0,69 arası	Orta
0,26 – 0,49 arası	Zayıf
0,0 – 0,25 arası	Çok Zayıf

Korelasyon analizi kapsamında ilişkilerin yönünün ve derecesinin belirlenebilmesi için ölçeğe verilen yanıtların ortalamaları alınmıştır. Aşağıda yer alan tablo 8'de ortalamalar üzerinden gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.



**Tablo 8: Korelasyon Analizi**

Korelasyon						
		Dürüstlük	Tarafsızlık	Mesleki Yeterlilik	Gizlilik	Mesleki Davranış
Dürüstlük	Korelasyon	1	,733**	,720**	,661**	,614**
	Sig.		,000	,000	,000	,000
	N	618	618	618	618	618
Tarafsızlık	Korelasyon	,733**	1	,781**	,744**	,723**
	Sig.	,000		,000	,000	,000
	N	618	618	618	618	618
Mesleki Yeterlilik	Korelasyon	,720**	,781**	1	,899**	,757**
	Sig.	,000	,000		,000	,000
	N	618	618	618	618	618
Gizlilik	Korelasyon	,661**	,744**	,899**	1	,768**
	Sig.	,000	,000	,000		,000
	N	618	618	618	618	618
Mesleki Davranış	Korelasyon	,614**	,723**	,757**	,768**	1
	Sig.	,000	,000	,000	,000	
	N	618	618	618	618	618

Araştırma kapsamında muhasebe meslek etiği ve alt boyutları arasında gerçekleştirilmiş olan korelasyon analizi sonuçları doğrultusunda aşağıda belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır:

- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan dürüstlük ile tarafsızlık boyutları arasında ,733 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle dürüstlük ve tarafsızlık alt boyutları arasında pozitif yönlü ve yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan dürüstlük ile mesleki yeterlilik boyutları arasında ,720 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle dürüstlük ve mesleki yeterlilik alt boyutları arasında pozitif yönlü ve yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan dürüstlük ile gizlilik boyutları arasında ,661 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle dürüstlük ve gizlilik alt boyutları arasında pozitif yönlü ve orta derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan dürüstlük ile mesleki davranış boyutları arasında ,614 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle dürüstlük ve mesleki davranış alt boyutları arasında pozitif yönlü ve orta derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan tarafsızlık ile mesleki yeterlilik boyutları arasında ,781 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle tarafsızlık ve mesleki yeterlilik alt boyutları arasında pozitif yönlü ve yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan tarafsızlık ile gizlilik boyutları arasında ,744 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle tarafsızlık ve gizlilik alt boyutları arasında pozitif yönlü ve yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan tarafsızlık ile mesleki davranış boyutları arasında ,723 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle tarafsızlık ve mesleki davranış alt boyutları arasında pozitif yönlü ve yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.

- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan mesleki yeterlilik ile gizlilik boyutları arasında ,899 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle mesleki yeterlilik ve gizlilik alt boyutları arasında pozitif yönlü ve çok yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan mesleki yeterlilik ile mesleki davranış boyutları arasında ,757 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle mesleki yeterlilik ve mesleki davranış alt boyutları arasında pozitif yönlü ve yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.
- Muhasebe meslek etiği ölçeğinin alt boyutları olan gizlilik ile mesleki davranış boyutları arasında ,768 sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle gizlilik ve mesleki davranış alt boyutları arasında pozitif yönlü ve yüksek derecede bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir.

#### 4.5. Fark Testleri

Araştırma kapsamında katılımcılara yönlendirilmiş olan demografik sorular ile muhasebe meslek etiği ve alt boyutları arasındaki ilişkilerin birbirleri ile olan ilişkileri ve farkları t ve Anova testleri aracılığı ile belirlenmiştir. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki farkların belirlenebilmesi için ikili gruplarda t testi ve çoklu gruplarda ise Anova testinden faydalanılmıştır.

Tablo 9 kapsamında bağımsız değişken olan cinsiyet ile muhasebe meslek etiği ve alt boyutları arasındaki farkları tespit edebilmek için gerçekleştirilen t testi sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 9: Muhasebe Meslek Etiği ve Alt Boyutlar ile Cinsiyet Arasındaki İlişkiler**

	Cinsiyet	N	Ort.	S.S.	Standart Hata Ortalama	F	Sig.	t	p
<b>Dürüstlük</b>	<b>Kadın</b>	367	2,5701	,72138	,04285	23,254	,012	-2,351	,200
	<b>Erkek</b>	251	2,6648	1,05032	,07036				
<b>Tarafsızlık</b>	<b>Kadın</b>	367	2,7061	,86307	,05203	5,368	,026	-,382	,511
	<b>Erkek</b>	251	2,7567	1,10992	,07227				
<b>Mesleki Yeterlilik</b>	<b>Kadın</b>	367	2,7360	,88134	,05322	4,258	,037	-,626	,350
	<b>Erkek</b>	251	2,8130	1,10844	,07376				
<b>Gizlilik</b>	<b>Kadın</b>	367	2,8171	1,10875	,06148	4,369	,042	-,118	,786
	<b>Erkek</b>	251	2,8320	1,10064	,08075				
<b>Mesleki Davranış</b>	<b>Kadın</b>	367	3,0307	1,07872	,06053	3,204	,136	,124	,782
	<b>Erkek</b>	251	3,0142	1,18053	,08015				

Tablo 9 kapsamında belirtilmiş olan istatistiksel sonuçlar değerlendirildiğinde bağımsız değişken olan cinsiyet ile araştırmanın bağımlı değişkeni olan muhasebe meslek etiği alt boyutları arasındaki ilişkiler t testi aracılığıyla incelenmiştir. Gerçekleştirilen t testi öncesinde Levene testi yapılmış ve F değerlerinden hareketle tüm alt boyutların homojen dağıldığı tespit edilmiştir.

Gerçekleştirilen t testi sonucunda katılımcıların cinsiyet dağılımlarına göre tüm alt boyutlar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Buradan hareketle kadın ya da erkek fark etmesizin tüm katılımcıların muhasebe meslek etiği algılarının birbirlerine oldukça yakın oldukları şeklinde yorum yapılabilmektedir.

Tablo 10 kapsamında bağımsız değişken olan eğitim düzeyi ile muhasebe meslek etiği ve alt boyutları arasındaki farkları tespit edebilmek için gerçekleştirilen Anova testi sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 10: Muhasebe Meslek Etiği ve Alt Boyutlar ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişkiler**

	Eğitim Düzeyi	Frekans	Ort.	S.S.	F	df.	p
<b>Dürüstlük</b>	<b>Ticaret Meslek Lisesi</b>	41	2,6418	,72310	3,241	4	,125
	<b>Ön Lisans</b>	106	2,7113	1,01702			
	<b>Lisans</b>	242	2,4818	,80630			
	<b>Yüksek Lisans</b>	196	2,7445	,80764			
<b>Tarafsızlık</b>	<b>Ticaret Meslek Lisesi</b>	41	2,6654	1,01207	4,366	4	,019
	<b>Ön Lisans</b>	106	2,8077	1,07203			
	<b>Lisans</b>	242	2,5806	,87371			
	<b>Yüksek Lisans</b>	196	3,0478	1,01281			
<b>Mesleki Yeterlilik</b>	<b>Ticaret Meslek Lisesi</b>	41	2,6065	1,10438	5,383	4	,012
	<b>Ön Lisans</b>	106	2,7577	1,10627			
	<b>Lisans</b>	242	2,6175	,88211			
	<b>Yüksek Lisans</b>	196	3,0405	1,03541			
<b>Gizlilik</b>	<b>Ticaret Meslek Lisesi</b>	41	2,3713	1,15624	9,451	4	,003
	<b>Ön Lisans</b>	106	2,7514	1,10148			
	<b>Lisans</b>	242	2,6532	1,10455			
	<b>Yüksek Lisans</b>	196	3,2228	1,10156			
<b>Mesleki Davranış</b>	<b>Ticaret Meslek Lisesi</b>	41	2,6183	1,08310	6,543	4	,009
	<b>Ön Lisans</b>	106	3,0702	1,13016			
	<b>Lisans</b>	242	2,7460	1,12768			
	<b>Yüksek Lisans</b>	196	3,2284	1,12001			

Tablo 10 kapsamında belirtilmiş olan istatistiksel sonuçlar değerlendirildiğinde bağımsız değişken olan eğitim durumu ile araştırmanın bağımlı değişkeni olan muhasebe meslek etiği alt boyutları arasındaki ilişkiler Anova testi aracılığıyla incelenmiştir.

Gerçekleştirilen Anova testi sonucunda katılımcıların eğitim durumu dağılımlarına göre dürüstlük alt boyutu dışında geri kalan tüm alt boyutlar arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Buradan hareketle dürüstlük alt boyutu dışında geri kalan tüm boyutlar ile eğitim gördükleri kademe arasında anlamlı farklılıkların olduğu söylenebilmektedir.

Araştırmanın başında belirlenmiş olan eğitim düzeyine göre muhasebe meslek etiğine bakış farklılaşmaktadır hipotezi test edildiğinde yukarıda belirtilmiş olan tablodan hareketle dürüstlük alt boyutu dışında hipotez kabul edilmiştir. Tablo detaylı olarak incelendiğinde eğitim düzeyi bağımsız değişkenine göre muhasebe meslek etiğine ve alt boyutlarına karşı bakışın farklılık gösterdiği açıkça ifade edilebilmektedir.

Tablo 11 kapsamında bağımsız değişken olan etik eğitimi alma durumu ile muhasebe meslek etiği ve alt boyutları arasındaki farkları tespit edebilmek için gerçekleştirilen Anova testi sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 11: Muhasebe Meslek Etiği ve Alt Boyutlar ile Etik Eğitimi Durumu Arasındaki İlişkiler**

	Etik Eğitimi	N	Ort.	S.S.	Standart Hata Ortalama	F	Sig.	t	p
Dürüstlük	Evet	326	2,6165	,92911	,06208	,439	,508	-2,463	,014
	Hayır	289	2,8443	,93615	,06864				
Tarafsızlık	Evet	326	2,7772	1,04626	,06991	,461	,498	-1,307	,192
	Hayır	289	2,9108	1,00930	,07401				
Mesleki Yeterlilik	Evet	326	2,8348	1,03618	,06923	2,472	,117	-,935	,350
	Hayır	289	2,9323	1,06656	,07820				
Gizlilik	Evet	326	2,8862	1,19660	,07995	1,456	,228	-,918	,359
	Hayır	289	2,9919	1,11698	,08190				
Mesleki Davranış	Evet	326	2,9737	1,12575	,07522	,596	,441	-1,190	,235
	Hayır	289	3,1075	1,14450	,08392				

Tablo 11 kapsamında belirtilmiş olan istatistiksel sonuçlar değerlendirildiğinde bağımsız değişken olan etik eğitimi alma durumu ile araştırmanın bağımlı değişkeni olan muhasebe meslek etiği alt boyutları arasındaki ilişkiler Anova testi aracılığıyla incelenmiştir.

Gerçekleştirilen Anova testi sonucunda katılımcıların etik eğitimi alma durumları dağılımlarına göre dürüstlük alt boyutu dışında geri kalan tüm alt boyutlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Buradan hareketle dürüstlük alt boyutu dışında geri kalan tüm boyutlar ile etik eğitimi alma durumu arasında anlamlı farklılıkların oluşmadığı söylenebilmektedir.

Araştırmanın başında belirlenmiş olan Eğitim sürecinde etik eğitimi alınıp alınmamasına göre muhasebe meslek etiğine bakış farklılaşmaktadır hipotezi test edildiğinde yukarıda belirtilmiş olan tablodan hareketle hipotez reddedilmiştir. Tablo detaylı olarak incelendiğinde muhasebe meslek etiği bağımsız değişkenine göre dürüstlük alt boyutu dışında bakışın değişmediği açıkça ifade edilebilmektedir.

## 5. SONUÇ

Küreselleşen dünyada gelişen teknoloji ile bilgi üretiminin de artmasıyla ekonomik piyasalarda hızlı bir yükselme yaşanmaktadır. Bu yükselişle beraber endüstriyel işletmelerin sayısı artmış ve gelişen sermaye piyasaları ile yapılan yatırımların sınırları ülke dışına çıkarak yoğun bir rekabet ortamı oluşturmuştur. Maliyetleri azaltıp verimliliği arttırmayı hedefleyen işletmeler, yoğun rekabet ortamında ayakta kalarak devamlılığı sağlayabilmek için konulan kuralların dışına çıkıp bazı usulsüz yollara başvurmaktadır.

Özellikle son dönemlerde daha çok kar elde etme hırsıyla hareket eden yöneticiler, işletmelerin maliye ve finans basamağı olan muhasebe departmanlarına bu konuda baskı yapmaktadır. Finansal tabloları üstlerinin isteklerine göre şekillendirme gücü elinde olan muhasebe elemanları hem yasalardaki boşluklardan faydalanarak hem de teknolojik çağın verdiği imkânlarla etik dışı düzenlemeler yaparak işten çıkarılma korkusuyla da isteklere cevap vermektedir. Bunların bir kısmı bilgisizlik ve tecrübesizlikten kaynaklanan hatalar olabildiği gibi bir kısmı da daha ileri ve tehlikeli boyutları olan hileli işlemlerdir.

Yöneticiler kısa vadede daha hızlı büyüme ve daha çok kar elde etme amacıyla yaratıcı muhasebe teknikleri olarak adlandırılan hileli işlemlere yönelebilmektedir. Çoğu zaman kasıtlı olarak yapılan bu işlemler geçmişten günümüze uluslararası boyutlara ulaşan çeşitli muhasebe skandallarına yol açmıştır. Özellikle Enron, Worldcom, Parmalat gibi büyük zararlara sebep olan yolsuzluklar ve ardından ülkemizde de yaşanan olaylar denetimi zorunlu kılmakta ve muhasebe mesleği konusunda yeni düzenlemeler yapılması gerektiğini göstermektedir.

Dünyada daha çok işletmelerin mali işlem ve olaylarının şeffaflığını sağlayarak mali tabloların güvenilirliğini amaçlayan muhasebe mesleği, ülkemizde daha çok vergi odaklı olarak gelişme göstermiştir. Dolayısıyla meslek mensupları yasa koyuculara duyulan korku ve daha az vergi ödeme arzusundan dolayı hata ve hilelere başvurarak bilgi kullanıcılarına finansal tablolar hakkında yanıltıcı bilgiler verebilmektedir. Gelişen teknolojiyi kaliteli muhasebe bilgisi üretmek için kullanmak yerine işletmenin durumunu daha farklı göstererek kendi çıkarları için kullanmayı tercih etmektedirler.

Muhasebe meslek mensuplarının muhasebe bilgilerini kasıtlı olarak kişisel amaçlar için değiştirmesi hile, bilgisizlik ve tecrübesizlik nedeniyle yanlış işlemler yapması ise hata olarak adlandırılmaktadır. Yani hata ve hile arasındaki temel fark, kasıtlı yapıp yapılmamasıdır. Hesaplama matematiksel yanlışlıklar, bilgi ve tecrübe eksikliği, dikkatsizlik ve unutkanlık hatalara yol açarken; belgesiz yapılan işlemler, sahte belgeler, işlemlerin zamanından önce veya sonra kayıt altına alınması ya da var olan belgelerin hiç işlem görmemesi hileye neden olmaktadır. Kimi zaman mükelleflerin hırsları yüzünden kimi zaman meslek mensuplarının acemiliğinden kaynaklanan hata ve hileler, hazırlanan finansal tabloların güvenilirliğine zarar vermektedir. Daha fazla kazanç sağlama amacıyla işletmenin durumunu olduğundan daha iyi göstermek isteyen yönetici devlete, yatırımcılara ve üçüncü kişilere yanıltıcı bilgiler sunmaktadır. Er ya da geç ortaya çıkan bu durumda yatırımcılar geri çekilmekte, devlet tarafından birtakım cezai yaptırımlar uygulanmakta ve sonuçta büyük zararlar ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda ülke ekonomisini etkileyen bu durumu düzeltecek güce sahip olanlar kuşkusuz muhasebe meslek elemanlarıdır. Çünkü mükelleften elde ettikleri bilgileri kendi tecrübeleri ile harmanlayan meslek mensupları devlet ile mükellef arasında köprü görevi görmektedir.

Sonuç olarak; muhasebe mesleğini daha güvenilir kılmak ve aynı zamanda daha ileriye taşımak için meslek mensuplarının muhasebede karşılaşılan hata ve hilelerde daha özverili davranmaları büyük önem taşımaktadır. Mesleğin saygınlığını artırabilmek adına yasal düzenlemelerin daha caydırıcı olması ile uluslararası standartlarda olması tüm menfaat paydaşlarının faydasına olacağı aşikardır. Bu bağlamda her meslekte karşılaşılabilecek olağan durumlar olan hata ve hilelerin önüne geçebilmek muhasebe meslek mensuplarının tecrübe ve bilgileri dahilinde çok daha kolay olacaktır.

Araştırma kapsamında muhasebe hata ve hileleri ile muhasebe mesleğinde etik, muhasebe meslek mensupları üzerine araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda birçok araştırma gerçekleştirilmiş olmasına karşılık meslek mensupları üzerinde çok daha geniş çaplı araştırmalar ile Türkiye genelinde araştırmalar gerçekleştirilmesi ileriki dönemlerde araştırma gerçekleştirecek araştırmacılara önerilmektedir. Bu sayede muhasebe hata ve hileleri konusunda bilgi kirliliğinin önüne geçilebilmiş olacak hem de hata, hile ve etik konularının daha net bir şekilde meslek mensuplarına aktarılması sağlanabilecektir.

## **KAYNAKÇA**

- Akdoğan, H. (2003). Muhasebe Meslek Etiğinin Kamunun Aydınlatılmasındaki Önemine Meslek Mensuplarının Yaklaşımları. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Eskişehir.
- Akın, O. ve Özdaşlı, K. (2014). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Uymaları Gereken Etik İlkelere Uyuma Düzeyine Yönelik Meslek Mensupları ile Meslek Yüksek Okulu Muhasebe Bölümü Öğrencilerinin Algıları. Muhasebe ve Finansman Dergisi: Temmuz, 59-74.
- Arlı, M. ve Nazik, H. (2001). Bilimsel Araştırmaya Giriş, Ankara: Gazi Kitabevi, 2001.

- Aymankuy, Y. ve Sarıoğlan, M. (2005). Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bahar, E. (2014). Meslek Etiği. Ankara: Detay Yayıncılık. Bilen, A. ve Yılmaz, Y. (2014). Muhasebe Mesleğinde Etik ve Etikle İlgili Çalışmalar. Dicle Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2 (6): 57-72.
- Dağdeviren, İ. E. (2014). Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Algılamaları ve Etik Dışı Davranışlara Yönlendiren Faktörler: Göller Bölgesinde Bir Araştırma, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Daştan, A. (2009). Etik Eğitimin Muhasebe Eğitimindeki Yeri ve Önemi: Türkiye Değerlendirmesi, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, 26(1), 284.
- Ergün, H. ve Gül, K. (2005). Muhasebe Mesleği Etik Kuralları ve Bu Kuralların Meslek Mensuplarıncı Algılanışı, MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi, 25, 144.
- İşğüden, B. (2007). Sosyal ve Kültürel Değerlerin Muhasebe Meslek Etiği Üzerine Etkileri. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- İşğüden, B. (2007). Sosyal ve Kültürel Değerlerin Muhasebe Meslek Etiği Üzerine Etkileri, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Kırel, Ç. (2000). Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Koç, V. (2010). Muhasebe Meslek Etiği ve Meslek Mensuplarının Mükellefin Vergi Uyumu Üzerindeki Etkileri (Manisa İli Örneği), Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Özkan, A. ve Hacıhasanoğlu, T. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının Kişilik Özellikleri ve Etik Karar Verme Davranışları Arasındaki İlişkiler, Niğde Üniversitesi İBBF Dergisi, 5(2), 45-46.
- Sakarya, Ş. ve Kara, S. (2010). Türkiye’de Muhasebe Meslek Etiğine Yönelik Düzenlemeler ve Meslek Mensupları Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12 (18): 57-72.
- Uçma, T. (2007). Muhasebe Meslek Mensubu Olmak İsteyenlerin Etik Değer Anlayışlarının Belirlenmesi ve Muğla Üniversitesi Uygulaması, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Yıldız, G. (2011). Muhasebe Mesleğinde Meslek Etiği ve Kayseri İl Merkezinde Bir Uygulama. Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 36: 155-178.

**APA Stili Kaynak Gösterimi:**

Albayrak, H. (2021). Kamu Görevlileri Ve Etik İlkeler: Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetimi Bilimleri Dergisi*, 2(2), 234-247.

**KAMU GÖREVLİLERİ VE ETİK İLKELER:  
TÜRKİYE ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME\***

Doç. Dr. Haydar ALBAYRAK\*\*

**ÖZ**

Modern devletlerdeki yürütme erkinin önemli bir parçası olan kamu yönetiminin amacı, kamu görevlileri ve kamu malları aracılığıyla kamu hizmetlerini gerçekleştirmek, böylece kamu yararını sağlamaktır. Modern kamu yönetimi anlayışının gelişim sürecinde ön plan çıkan “kamu yararı” kavramı, “kamu yönetimi etiği” düşüncesinin gelişimine katkı sunmuştur. Bu süreçte bazı uluslararası kuruluşlar kamu yönetiminde uyulması gereken etik ilke ve standartlar geliştirmişlerdir. Ancak etik ilke ve standartların geliştirilmesi etik-dışı tutum ve davranışları önlemeye yetmemiştir. Türk kamu yönetiminde de etik-dışı tutum ve davranışların yaygın olduğu yönünde çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Bunun en önemli sebebi, Türkiye’de etik-dışı tutum ve davranış sorununun uzun yıllar boyunca göz ardı edilmesidir. Türkiye’de etik konusundaki en önemli adım 2004 yılında çıkarılan 5176 sayılı “Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” ile atılmıştır. Söz konusu kanunla daha önce Türk mevzuatında dağınık halde bulunan etik ilke ve standartlar, sistemli bir şekilde bir araya toplanmış ve “Kamu Görevlileri Etik Kurulu” kurulmuştur. Çalışmada, kamu yönetiminin en önemli unsurlarından biri olan kamu görevlilerinin etik değerlere uyma yükümlülüğü ele alınmaktadır. Alıntısız ve dolaylı anlatım yönteminin uygulandığı, konuyla ilgili literatürler ve yasal düzenlemeler ele alındığı çalışmada, öncelikle etik, ahlak, kamu yönetimi ile etik ilişkisine değinilmiş ardından Türkiye ve dünyadaki kamu yönetiminde etik konusunda yapılanlara ve elde edilen sonuçlar üzerinde durulmuştur. Ayrıca, kamu görevlilerinde etik anlayışının geliştirilmesi ve yerleştirilmesi için yapılması gerekenler konusunda önerilerde bulunmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Etik, Ahlak, Kamu Yönetimi, Kamu Görevlisi.

**JEL Kodları:** H83, J80

**PUBLIC OFFICIALS AND ETHICAL PRINCIPLES:  
AN EVALUATION ON TURKEY**

**ABSTRACT**

The aim of public administration, which is an important part of the executive power in modern states, is to perform public services through public officials and public goods, thus providing the public interest. The concept of "public interest", which came to the fore in the development process of modern public administration understanding, contributed to the development of the idea of "public administration ethics". In this process, some international organizations have developed ethical principles and standards that must be followed in public administration. However, the development of ethical principles and standards was not enough to prevent unethical attitudes and behaviors. There are various studies that show that unethical attitudes and behaviors are common in Turkish public administration. The most important reason for this is that the problem of unethical attitudes and behavior in Turkey has been ignored for many years. The most important step in the field of ethics in Turkey was taken with Law No. 5176 on “Establishment of an Ethics Committee for Public Officials and Amendments to Some Laws” enacted in 2004. With the said law, the ethical principles and standards that were previously scattered in the Turkish legislation were gathered

\* Derleme (Review), Gönderilme Tarihi (Received): 25/09/2021, Kabul Tarihi (Accepted): 22/10/2021, iThenticate Benzerlik Oranı: %11

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Malatya/TÜRKİYE [haydar.albayrak@ozal.edu.tr](mailto:haydar.albayrak@ozal.edu.tr)  
ORCID: 0000-0002-8041-4339

together in a systematic way and the “Public Servants Ethics Board” was established. In the study, the obligation of public officials, one of the most important elements of public administration, to comply with ethical values is discussed. In the study, in which the citation and indirect expression method are applied, the literature and legal regulations related to the subject are discussed, firstly, ethics, morality, the relationship between ethics and public administration are discussed, and then what has been done about ethics in public administration and the results obtained are mentioned in Turkey and in the world. In addition, suggestions are made on what needs to be done in order to develop and establish an understanding of ethics in public officials.

**Keywords:** Ethics, Morality, Public Administration, Public Official.

**JEL Codes:** H83, J80

## 1. GİRİŞ

Modern devletin ortaya çıkışıyla birlikte, devlet yönetiminde erkler ayrılığı ilkesi, diğer bir ifadeyle devletin sahip olduğu yasama, yürütme ve yargı erkleri birbirinden bağımsız olması ve birbirlerini denetlemesi ilkesi benimsenmiştir. Kamu yönetimi, bu üç erkten biri olan yürütme erkinin içinde yer almaktadır (Güler vd., 2009: 14). Kamu yönetiminin amacı, kamu görevlileri ve kamu malları aracılığıyla kamu hizmetlerini gerçekleştirmek, böylece kamu yararını sağlamaktır. Burada kilit rol kamu görevlilerine düşmektedir. Kamu görevlilerinin görevlerini yerine getirirken yetki sınırları içerisinde kalmaları ve başta anayasa olmak üzere kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer ilgili mevzuata uygun davranmaları gerekmektedir. Çünkü kamu yararının egemen kılınması amacıyla çıkarıldığı varsayılan mevzuata uygun hareket etmek, kamu yararının gerçekleştirildiği anlamına gelmektedir.

Modern kamu yönetimi anlayışının gelişim sürecinde ön plana çıkan “kamu yararı” kavramı, “kamu yönetimi etiği” düşüncesinin gelişimine de katkı sunmuştur. Bazı ülkeler tarafından kamu yönetiminde uyulması gereken etik ilke ve standartlar geliştirilmiştir. Bu süreçte etik ilke ve standartların varlığının tek başına kamu görevlilerinin kamu yararı doğrultusunda faaliyette bulunmaları için yeterli olacağı düşüncesi genel kabul görmüştür. Bu genel kabulün odak noktasını, kamu görevlilerinin tutum ve davranışlarının dışsal olarak belirlenebileceği fikri oluşturmuştur. Ancak bir müddet sonra bu genel kabulün çok da doğru olmadığı ortaya çıkmıştır. Çünkü ilke ve standartların varlığına, aynı zamanda etik-dışı tutum ve davranışlar için öngörülen yasal yaptırımlara karşın kamu yönetiminde etik-dışı tutum ve davranışlar ortadan kalkmamış, aksine artış eğilimine göstermiştir. Bu durum “Kamu Yönetiminde Etik” ve “Kamu Görevlilerinin Uyması Gereken Etik İlkeler” konularının önemini artırmış ve bu konularda çok sayıda çalışmanın yapılmasına neden olmuştur.

Etik ilke ve standartların gündeme gelmesinde etkin olan diğer bir neden ise küreselleşme tartışmalarıyla birlikte gündeme gelen Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımıdır. Bu yaklaşım, özellikle etik ilkelerden olan saydamlık ve hesap verebilirliği ön plana çıkarmaktadır. Bu nedenle Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı ile etik değerler arasında pozitif yönlü bir paralellik bulunduğu söylenebilir. Türk kamu yönetiminde Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı, 1980’li yıllardan itibaren daha baskın hale gelmiş; buna paralel olarak aynı süreçte etik değerler de Türkiye gündemine girmiştir.

Çalışmada, kamu yönetiminin en önemli unsurlarından biri olan ve kamu hizmetlerinin yürütülmesinden birinci derece sorumlu olan, yapmış olduğu işlerde kamu gücünü ve yetkisini kullanan kamu görevlilerinin etik değerlere uyma yükümlülüğü genel olarak ele alınmaktadır. Çalışmada alıntısız ve dolaylı anlatım yöntemi uygulanmakta bu çerçevede konuyla ilgili literatür ve yasal düzenlemeler ele alınmaktadır.



## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde çalışmanın konusunu oluşturan etik, ahlak, kamu yönetimi kavramları kamu yönetimi etik ilişkisi üzerinde durulmaktadır.

### 2.1. Etik ve Ahlak

Yunancada “karakter ve davranış” anlamına gelen “etos” sözcüğünden türetilmiş olan Etik (Özdemir, 2008: 182), ahlaki değerleri belirli kriterler çerçevesinde sorgulayan veya insan davranış ve eylemlerinin ahlaka uygunluğunu felsefi olarak değerlendiren bir bilim dalı olarak tanımlanabilir (Doğan, 2015: 389). “Etik” ve “Ahlak” kavramları, günlük dilde sık sık birbirine karıştırılarak farklı anlamlarda olmalarına rağmen aynı anlamda ve birbirinin yerine kullanılmaktadır. Etik, bilimsel bir disiplin olarak doğru ve yanlış davranışın teorisini yaparken; ahlak ise, onun pratiğidir. Bu nedenle, etik ilkelerden ve ahlaki bir davranışlardan söz edilir (Özlem, 2004: 17). Etik, bilimsel esaslara dayanması nedeniyle evrenselidir. Ahlak ise, toplumdan topluma değişiklik gösterdiği için yereldir (Mahmutoğlu, 2009: 228). Etik ve ahlak arasındaki ayrımı vurgulayan bir düşünürü göre; ahlak, bir görevi yerine getirmek; etik ise, iyi bir görevi düşünmek, tasarlamaktır. Başka bir deyişle, ahlak insanın görev olarak yaptığı bütün eylemleri kapsarken; etik, duygulardan da etkilenen düşünceleri içermektedir (Sponville, 2006: 6).

Etik, ahlaki olarak nitelendirilen tutum ve davranışların dayandıkları temelleri ve ulaşmak istedikleri amaçları araştırmaktadır. Etik, insan davranışlarını neden ve sonuç ilişkisi içinde açıklar. Böylece, benimsenen ahlaki tutumların arkasında yatan değer yargılarını inceler. Etik ayrıca ahlak-akıl ilişkisini de inceler (Uyanık, 2003: 171 aktaran Usta, 2011: 41). Etik, aynı zamanda kurallara dayalı insan davranışlarını, ahlak ve normlara uymanın yükümlülüklerini bilimsel olarak inceleyerek sistematik hale getirmektedir. Ahlaki davranışları hukuki olarak nitelendiren etik, bu özelliğiyle farklı ahlaki değerlerin kesiştiği bir noktadan hareket ederek evrensel nitelikli normlar oluşturmaktadır (Gök, 2008: 6). Bu nedenle etik, evrensel temellere dayanan bir “sistem veya davranış kuralları” olarak tanımlanabilir (Goss, 1996: 575).

### 2.2. Kamu Yönetimi

Kamu yönetimi, “çağdaş merkezleşmiş kapitalist devletle birlikte kurumsallaşan ve devletin merkezi, mülki, yerel yönetim parçalarını ifade eden bir kavramdır” (Güler vd., 2009: 13). Ergun ise; kamu yönetimini, kamu politikalarının yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bireysel ve kümesel çabaların eşgüdümlemesi olarak tanımlamaktadır (2004: 6). Kamu yönetiminin varlık nedeni oluşturan Kamu Yararı ise, “toplumun günlük ihtiyaçlarını karşılamak ve gündelik yaşamının sürdürülmesini sağlamak amacıyla yapılan her türlü kamusal faaliyet” olarak tanımlanmaktadır (Günday, 2002: 14). Diğer bir ifadeyle kamu yararı, toplumun ihtiyaç duyduğu her türlü hizmet ve malın kamu kurumları ve bu kurumlar içerisinde yer alan ve ona bağlı olarak çalışan kamu görevlileri tarafından üretilmesidir. Kamu görevlilerinin yaptıkları her işte gözetmeleri gereken temel ilkelerden bir tanesi, kamu yararını özel yararın üstünde tutmalarıdır. Kamu görevlilerinden uyması beklenen diğer bir ilke ise mevzuata ve örgüt içi kurallara uymalarıdır (Günday, 2002: 523).

Devletlerin/kamu yönetimlerinin bir amacı olduğu gibi kamu görevlilerinin de amaçları bulunmaktadır. Kamu yönetimleri ile kamu görevlilerinin amaçları örtüştüğü ölçüde, kamu hizmetinde başarı sağlanabilmektedir (Usta, 2010: 159). Ancak her zaman için amaçlar örtüşmeyebilmektedir. Böylesi durumlarda kamu görevlilerinin, kamu hizmetinin amacını oluşturan “kamu yararı” ilkesini gerçekleştirmek için hareket etmedikleri, kendi bireysel çıkarlarını öncelikle yolsuzluk, rüşvet, zimmet para geçirme, kayırmacılık vb. davranışlarda buldukları görülmektedir (Koçak ve Yüksel, 2010: 73-74). Bu tür olayların yaygınlaşması, halkın kamu yönetimine olan güvenini aşındırmaktadır. Kamu yönetiminde yozlaşmaya ve kamuoyunun gözünden itibarsızlaşmaya sebep olan bu tür davranışların artması çeşitli tedbirlerin alınmasını zorunlu kılmıştır.

### 2.3. Kamu Yönetimi-Etik İlişkisi

Kamu kurumları, son yıllarda giderek artan yolsuzluk ve etik-dışı davranış iddialarıyla birlikte anılmaya başlamış, yolsuzluklar ve etik-dışı davranışlar bütün toplumu ve kurumları tehdit eder hale gelmiştir. Bu nedenle hem kurumsal düzeyde yönetim, siyaset ve yargıya, hem de bireysel düzeyde kamu görevlilerine karşı önemli bir güven kaybı yaşanmaktadır. Toplumda oluşan bu güvensizliğin giderilmesi ve toplumla kamu yönetimi arasında kalıcı, sağlıklı ve güvene dayalı bir ilişkinin geliştirilmesi için etik ilkelere uyum gittikçe daha çok önem kazanmaktadır. Geçmiş dönemlerde etik-dışı davranışlar ve yolsuzluklar az gelişmiş ülkelerle bağdaştırılırken, 1970'li yıllardan itibaren gelişmiş ülkelerde de ciddi anlamda etik-dışı davranışların ve yolsuzlukların olduğu ortaya çıkmıştır. Kamu görevlilerinin kendiliklerinden ya da birilerinin teşvikiyle yetkilerini kamu yararı lehine değil de bireysel çıkarları ya da bazı grupların/kişilerin çıkarları lehine kullanması, kamu yönetiminde yozlaşmaya neden olmaktadır. Kamu görevlilerinin yetkilerini kullanırken kamu gücünü ve kamu kaynaklarını kullanması, yolsuzlukların boyutunu ve toplum üzerinde yarattığı tahribatı artırmaktadır. Tam tersi durumda, diğer bir ifade ile kamu yönetiminde etik ilke ve standartların varlığı ile kamu görevlilerinin etik değerlere bağlılığı durumunda ise, kamuoyunun kamu kurumlarına ve kamu görevlilerine yönelik güveni artmaktadır. Etik-dışı tutum ve davranışlar sadece kamuoyunun güveninin azalmasına değil, aynı zamanda “devletin kurumlarına, hukukun üstünlüğüne ve demokrasiye olan güvenin yitirilmesine; yolsuzluğa, yoksulluğa, adil olmayan gelir dağılımına, kamu hizmetlerinin yüksek maliyetlerle üretilmesine, enflasyon ve bütçe açıklarının oluşmasına” da yol açmaktadır (Uzun, 2011: 34).

Etik-dışı davranışların artması, aynı zamanda kamu yönetiminin meşruiyetinin sorgulanmasına da neden olmuştur. Çünkü günümüzde sadece siyaset, yargı ve kamu yönetiminde değil toplumun hemen her kesiminde etik-dışı davranışların yaygın olduğuna ilişkin genel bir kanı bulunmaktadır. Etik-dışı davranışlar sadece davranışın bulunduğu kurumları değil süreç içinde bu tür davranışların yaygınlaşmasına neden olarak diğer kurumları da olumsuz etkilemektedir. Bunda toplumda zamanla oluşan neyin etik, neyin etik-dışı olduğu konusundaki ölçütlerin yitirilmesi ya da etik dışı davranışlara karşı oluşan duyarsızlığın önemli rol oynadığı düşünülmektedir ve asıl tehlikeli olan da bu durumdur (Eryılmaz, 2008: 6). Kamu yönetimini etik-dışı uygulamalarından arındırmak ve kamu kaynaklarının israf edilmediği, demokratik ve vatandaş tarafından meşru olarak görülen kamu yönetimlerinin tesisi, ancak etik ilke ve standartlar çerçevesinde kamu kurumlarının yeniden yapılandırılması ile mümkün olacaktır (Doğan, 2015: 391). Bu nedenle kamu yönetiminde etiğin çok önemli olduğu ve etik anlayışının mutlaka kamu yönetimine yerleştirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

### 3. KAMU YÖNETİMİNDE ETİK

Günümüzde kamu yönetimi, teknik ve siyasal bir olgu olmanın yanında etik bir olgu olarak da kabul edilmektedir. Bunun bir sonucu olarak kamu yönetiminin temel amacı olan kamu yararını gerçekleştirme ilkesinin yanına vatandaşa güven verilmesi ilkesi de eklenmiştir (Koçberber, 2008: 67). Etik disiplini ve anlayışının gittikçe önem kazanmasıyla birlikte, bu değerlerin kamu yönetimi ve görevlilerince daha çok benimsenmesi ve uygulanması için mevzuat düzenlemeleri yapılarak ve yeni kamu kurumları oluşturularak kamu hizmetlerinin sunumunda uyulması gereken etik ilke ve standartlar belirlenmeye başlamıştır (Doğan, 2015: 391). OECD ülkelerinde devlete ve kurumlarına karşı halkın güveninin sağlanmasında kamu yönetimi etiği kilit bir unsur olarak kabul edilmektedir. Çünkü kamu yönetimi etiği devlet işleyişinin sağlıklı olarak devam ettiğini, aynı zamanda yönetimin de görevini başarıyla yerine getirdiğini göstermektedir. Bu nedenle kamu yönetiminde etiğin, yönetimin başarısında ve devamlılığında önemli rol oynadığı düşünülmektedir (Yüksel, 2006: 186).

Kamu yönetiminde etik, kamu görevlilerinin kamu hizmeti sunarken yerine getirmeleri beklenen davranışlar, kamu yönetiminde etiğin konusunu oluşturmaktadır. Kamu görevlilerinin etik ilke ve standartlara (tarafsızlık, dürüstlük, şeffaflık, hesap verebilirlik, kamu yararını gözetme vb.) uygun davranması hem devlet hem de kamu hizmetinden yararlanan vatandaşlar açısından önemlidir.

Çünkü kamu hizmetlerinin sunumu sırasında kamu görevlilerince sergilenen etiğe uygun tutum ve davranışlar, verilen hizmetlerin ne kadar sağlıklı ve güvenli olduğunun bir göstergesidir. Ayrıca iyi bir yönetim, sadece etik ilke ve standartları belirleyen değil, aynı zamanda kamu görevlilerinin bu davranışları sergileyip sergilemediklerini denetleyen bir yönetimdir. Bu nedenle etik ilke ve standartları benimseyen, faaliyetleri sırasında bu ilke ve standartları uygulayan yönetime “etik yönetim” denilmektedir (Eryılmaz, 2012: 405). Etik yönetim, bir durumu değil bir süreci ifade etmektedir. Çünkü yönetim, sürekli kendi içinde bir devinimi olan hareketli bir süreçtir. Bu nedenle etik yönetim de stabil olmayan sürekli kendini yenileyen bir yönetim anlayışıdır (TÜSİAD, 2003: 21). Kamu hizmetlerinin toplumun bütün kesimlerine eşit olarak sunulmasında ve kamu kaynaklarından toplumun tamamının yararlanmasının sağlanmasında etik yönetim anlayışının çok önemli katkısı vardır (Koçak ve Yüksel, 2010: 76).

### 3.2. Kamu Yönetiminde Etiğin Gelişim Süreci

Etik yönetim tartışmalarının geçmişi antik Yunan kent devletlerine kadar gitmektedir. Bu dönemde yaşayan başta Aristo olmak üzere pek çok filozof, devlet yönetiminde olması gereken etik ilkeler konusunda görüşlerini beyan etmişlerdir. Kamu yönetiminde etik, Türk tarihinde de kendisine yer bulmuştur. Örneğin, Osmanlı döneminde Kethüda adı verilen Lonca yöneticilerinin, etik değerlere bağlılığı yasayla zorunlu kılınmıştır. Yasada, görevi esnasında etik değerlere aykırı bir tutum veya davranış içerisine giren Kethüdanın, görevden alınması öngörülmüştür (Çadırcı, 1997: 123). Ancak yasal düzenlemeye ve ağır yaptırımlara karşın Osmanlı dönemi kamu yönetiminde etik-dışı davranışlar önlenememiştir. Hatta Osmanlı İmparatorluğu’nun çöküş nedenlerinden birisinin, kamu yönetimi ve yargıda oldukça yaygın hale gelen rüşvet olduğu iddia edilmektedir (Mumcu, 1969: 308 aktaran Koçak ve Yüksel, 2010: 77).

Geçmişi antik Yunan kent devletlerine dayansa da kamu yönetiminde etik konusu, modern kamu yönetimi sistemlerinin gelişmesiyle ivme kazanmıştır. Modern kamu yönetimi anlayışının gelişmesiyle birlikte kamu yönetiminde birçok değişiklik yaşanmıştır. Örneğin; 19. yüzyılda Amerika Birleşik Devletleri’nde (ABD) iktidara gelen siyasi parti kamu bürokrasisine baştan aşağıya kendi yandaşlarını yerleştirme yetkisine sahipti. 19.yy’ın sonunda kamu yararının temini, kamu bürokrasinin tamamen profesyonelleşmesi, vatandaş ile devlet ve devlet görevlileri arasında karşılık güvenin ve kamu görevlilerinin tarafsızlığının sağlanması için “Yağma Sistemi” olarak adlandırılan bu sistemden vazgeçilmiştir (Ergun, 2004: 20).

Kamu yönetiminde etik tartışmaları ve bu konudaki yazılı eserlerin sayısı kamu yönetimde reform çalışmalarının gündeme geldiği 1970’lerden sonra yoğunlaşmaya başlamıştır (Goss, 1996: 578). Etik ile ilgili yasal düzenlemelerin yapılması ise, 1980’li yılları bulmuştur. Bu dönemde çeşitli uluslararası kuruluşlar (BM, OECD, Avrupa Komisyonu vs.) ve devletler, etik ilke ve standartları, kurumları ve mekanizmaları oluşturmaya başlamıştır. Örneğin; Birleşmiş Milletler (BM), 1996 yılında, üye ülkelere yönelik olarak, “Yolsuzlukla Mücadele Eylem Planı” kapsamında “Kamu Görevlilerinin Etik Kodu” konulu bir tavsiye karar yayınlamıştır. Bu kod, üye ülkelere yolsuzlukla mücadelede rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır. Benzer şekilde Avrupa Konseyi, 1999 yılında “Yolsuzluğa Karşı Devletler Grubunu (Group of States Against Corruption – GRECO)” oluşturmuştur. Bu grubun amacı, üye devletlerin yolsuzlukla mücadelelerini takip etmek ve gerektiğinde üye devletlere yolsuzlukla mücadelede destek olmaktır. Ayrıca Avrupa Komisyonu, kamu yönetiminde etik anlayışı geliştirmek ve yerleştirmek amacıyla 2000 yılında “Kamu Görevlileri İçin Etik Davranış Kodu” yayınlamış ve üye ülkelere bu koda uymayı önermiştir. Avrupa Komisyonu, etik davranış ilkelerine ne derecede uyulduğunu gözleme ve değerlendirme görevini GRECO’ya vermiştir. Türkiye, Avrupa Komisyonunun yolsuzlukla mücadele sözleşmelerini imzalayarak bu sözleşmenin tarafı haline gelmiştir (Eryılmaz, 2008: 7). OECD de kamu yönetiminde etik konusunda çeşitli çalışmalar yapmıştır. Bu konudaki ilk raporunu 1996 yılında Kamu Yönetiminde Etik Raporu adıyla yayınlamıştır. Bu raporda devletler tarafından etik altyapının kurulabilmesi için gerekli sekiz kilit unsurdan bahsedilmektedir (OECD, 1996: 98 aktaran Yüksel, 2005: 348). Bu rapor da devletler için tavsiye niteliğinde bir belgedir.

### 3.1. Kamu Yönetiminde Etik İlke ve Standartlar

1980'lerden sonra çeşitli uluslararası kuruluşlar (BM, OECD, Avrupa Komisyonu vs.) üye ülkelere rehberlik etmek üzere etik ilke ve standartları belirlemeye başlamıştır. OECD tarafından yapılan bir araştırmaya göre, OECD üyesi ülkelerin birçoğunun mevzuatında yer alan ortak etik ilkeler sekiz tanedir. Bu ilkeler, “tarafsızlık, hukukilik, dürüstlük, saydamlık, etkinlik, eşitlik, sorumluluk ve adalet” ilkeleridir. (OECD, 2000). Bu ilkelerin benimsenmesi ve kamu yönetiminde etik anlayışının tam olarak yerleşebilmesi için çeşitli unsurların birlikte gerçekleşmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Devletler, kamu görevlilerinin etik-dışı tutum ve davranışlarını önlemek ve olumlu davranış biçimlerini teşvik etmek için çeşitli düzenlemeler yapmaktadır. Bu düzenlemelere rehberlik eden önemli belgelerden bir tanesi, 1996 yılında OECD tarafından yayınlanan “Kamu Yönetiminde Etik” raporudur. Bu rapora göre, sağlıklı bir etik altyapının oluşturulması için sekiz unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar (OECD, 1996: 98 aktaran Yüksel, 2005: 348):

- “Etkili bir yasal alt yapı,
- Siyasi irade,
- Etkin hesap verme mekanizmaları,
- Uygulanabilir davranış kuralları,
- Mesleki sosyalleştirme mekanizmaları,
- Kamu yönetiminde uygun çalışma koşulları,
- Etik konularda eş güdüm sağlayan bazı kuruluşların varlığı,
- Kamu görevlilerini denetleyen etkin bir sivil toplumdur”.

Avrupa Komisyonu Etik Kuralları da diğer uluslararası örgütlerde olduğu gibi gönüllülüğe dayanan yasal olarak bağlayıcı olmayan kurallardır. Üye devletlerde kamu hizmetinin düzgün işlemesi için gerekli görülen temel ortak değerleri ve standartları yansıtır. Bu değerler; hukukun üstünlüğü, tarafsızlık/nesnellik, şeffaflık, hesap verebilirlik, profesyonellik (uzmanlık), özen yükümlülüğü, güvenilirlik ve nezaket (hizmet ilkesi)'tir. Kamu yönetiminde etik ikilemlerle uğraşma sürecini bütünleştiren gelişmiş temel ilkeler veya kriterler seti şunlardır (Radhika, 2012: 24-25):

- İdarenin demokratik hesap verebilirliği,
- Hukukun üstünlüğü ve yasallık ilkesi,
- Mesleki dürüstlük ve
- Sivil topluma karşı duyarlılık.

Etik ilke ve standartlar konusunda görüş beyan eden Avrupa Komisyonuna göre idari davranışları belirleyen etkenler dört tanedir. Bu etkenler (Radhika, 2012: 25);

- 1) Kamu yöneticilerinin bir parçası olduğu siyasi yapı,
- 2) Yasal çerçeve,
- 3) Kamu hizmetlerinin sunumundan sorumlu olan yöneticiler ve kamu çalışanları,
- 4) Sivil toplumun bir parçası olan vatandaşlar ve kamu hizmetlerinin kullanıcılarıdır.

Bunlardan birincisi, kamu yönetimindeki kamu görevlilerinin bireysel özellikleri, olaylara bakış açıları, erdemleri ve mesleki değerlerinden oluşmaktadır. İkincisi, yasal olarak oluşturulmuş örgüt yapı, bu yapıdaki hesap verebilirlik, işbirliği, itiraz kanalları ve katılım prosedürlerinden meydana gelmektedir. Üçüncüsü, kamu yöneticisi ve görevlilerinin politik örgüt kültürü, eserleri, değerleri, inançları ve varsayımlarını içermektedir. Ayrıca liderlik, örgüt kültürünün geliştirilmesi, sürdürülmesi ve uyarlanması da üçüncü etken kapsamına girmektedir. Bu etken sayesinde kişisel standartların ve çalışan eğitiminin vurgulandığı, denetçilerin gerçeği vurguladığı ve çalışanların etik sorunları tartışmak için düzenli olarak bir araya geldiği bir iklim oluşur ve bu iklim

aracılığıyla etik davranış teşvik edilir. Son ve dördüncü etken ise, toplumsal beklenti ve halkın katılımını içerir. (Radhika, 2012: 25).

### 3.2. Kamu Yönetiminde Etiğin Önemi

Etik-dışı davranışlar genellikle küçük veya önemsiz kabul edilen ve bu nedenle de göz ardı edilerek önemsenmeyen uygulamalarla başlar. Başlangıçta umursanmayan ancak surda küçük delikler oluşmasına neden olan bu davranışlar, zamanla büyüyerek sorun tamamen tahrip olmasına neden olmaktadır. Bu nedenle her türden etik-dışı davranışlar küçük ve önemsiz görülmemeli, hemen başlangıçta gerekli tedbirler alınmalıdır. Bunun bizim kültürümüzdeki en tipik örneği hediye alma ve verme alışkanlıklarıdır. Ayrıca tarihin belirli dönemlerinde çok kısa bir süre içerisinde yaşanan siyasal, ekonomik ve toplumsal dönüşümler, etik değerlerin ve kurumların birlikte gelişmemesinde kaynaklı olarak boşlukların oluşmasına, dolayısıyla etik-dışı davranışların artmasına hatta normalleşmesine neden olabilmektedir. Örneğin; 1970'lerin sonunda yaşanan yeniden yapılanması sürecinde yolsuzluklar artış eğilimi göstermiştir. Bu konuda liberal iktisatçıların duayeni olarak kabul edilen Nobel ekonomi ödülü sahibi Milton Friedman'ın "hukuk düzeni, özelleştirmeden daha temel bir noktadır" şeklindeki özeleştirisi önemlidir (Eryılmaz, 2008: 4-5).

Kamu görevlilerinin tutum ve davranışları üzerinde iki temel etkenin önemli rol oynadığı düşünülmektedir. Bu etkenler, yasalar ve etik değerlerdir. Yasalar, kamu görevlilerinin tutum ve davranışlarını dışsal bir etken olarak belirler ve denetlerken; etik değerler, tutum ve davranışları içsel bir etken olarak belirler ve denetler. Diğer bir ifadeyle kamu görevlilerinin tutum ve davranışlarını dışsal belirleyen mevzuat, kamu görevlilerini kamu yararı doğrultusunda faaliyette bulunmaya zorlarken (Cooper vd., 1998: 91 aktaran Özdemir, 2008: 182); etik ise bireysel ahlaki değerler üzerinden içsel olarak belirleyici rol oynamaktadır. Bu nedenle kamu görevlilerinin etiğe uygun tutum ve davranış göstermesinde yasal düzenlemeler kadar çalışma ahlaki da önemli bir rol oynamaktadır (Usta, 2011: 45).

Kamu görevlilerinin etik-dışı tutum ve davranışlarda bulunmaları halinde mevzuat çerçevesinde soruşturma ve disiplin cezası verme gibi çeşitli zorlayıcı yaptırımlara başvurulmaktadır. Çünkü temel etik ilkeler ve standartları, kamu görevlilerinin uyması zorunlu olan mevzuata dahil edilmiştir. İdari mevzuattaki düzenlemeler dışında etik-dışı davranışların bir bölümüyle ilgili ceza kanunlarında da düzenleme yapılmıştır. Örneğin; yolsuzluk yapılması durumunda ceza kanununda yer alan cezai hükümler de uygulanmaktadır. Kamu görevlilerinin aldıkları kararlarda tarafsız olmaları ve kamuoyunun güvenini kazanmış olmaları kamu yönetimindeki en temel değerlerden birisidir (OECD, 2000).

## 4. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE ETİK

Etiğin kamu yönetimindeki öneminin anlaşılmasıyla birlikte Türkiye'de de birçok yasal ve yönetsel düzenleme yapılmıştır. Yapılan düzenlemelerle Türkiye'de ilk kez kamu yönetiminde etik konusunda yetkili bir kurumsal yapı olan Kamu Görevlileri Etik Kurulu kurulmuştur. Bu bölümde öncelikle yapılan yasal düzenlemelere değinilmekte ardından etik ile ilgili kurumsal bir yapı olan Kamu Görevlileri Etik Kurulu üzerinde durularak Türk kamu yönetiminde etiğin yeri ve konumu değerlendirilmektedir.

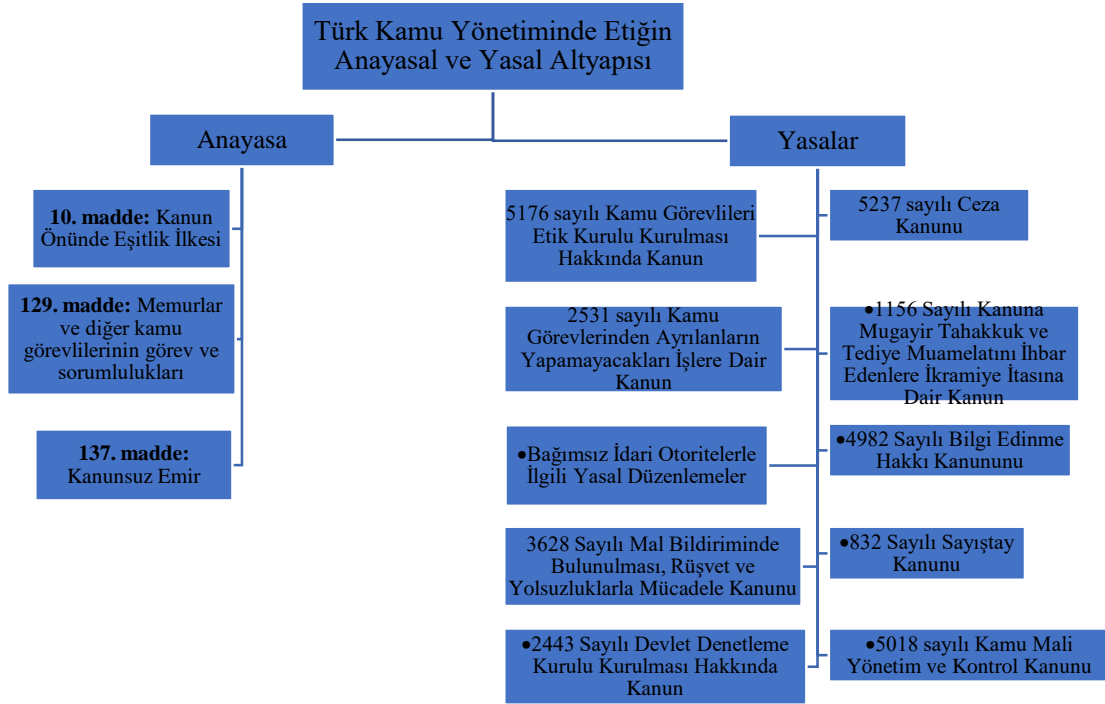
### 4.1. Yasal Çerçeve

Türkiye'de etik konusunda ilk yapılan anayasal ve yasal düzenlemeler klasik kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde yapılmıştır. Yapılan bu düzenlemelerle kamu yönetiminden ve kamu görevlilerinden beklenen kamu yararı, hukuka uygunluk, sadakat, dürüstlük, tarafsızlık, güvenilirlik, sorumluluk ve işbirliği hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Klasik kamu yönetimi anlayışına göre yapılan düzenlemelerin ilk örneği 1982 Anayasası'dır. Anayasada yer alan ve kamu görevlilerinin uyması gereken etik ilke ve standartlardan ilki Anayasanın 10/3. maddesinde

yer alan “eşitlik” ilkesidir. Bu maddeye göre idare vatandaşlara hizmet verirken herkese eşit davranmak zorundadır. Anayasanın 137. maddesinde ise kamu görevlilerinin görevlerini hukuk çerçevesinde yapması öngörülmüştür. “Kanunsuz Emir” başlıklı söz konusu maddede “...konusu suç teşkil eden bir emrin hiçbir surette yerine getirilemeyeceği” düzenlenmiştir. Anayasadaki bu hükümler, normlar hiyerarşisi gereğince Devlet Memurları Kanunu (DMK), Türk Ceza Kanunu (TCK), 5176 sayılı Kanun ve diğer kanunlardaki düzenlemelerin temelini oluşturmaktadır.

Klasik kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde yapılan yasal düzenlemelerin ikinci örneği, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunudur. 1965 tarihli bu kanunun çeşitli maddelerinde kamu görevlilerinin uyması zorunlu olan etik ilke ve standartlara atıfta bulunmaktadır. Söz konusu yasada devlet memurlarının anayasa ve yasalara bağlılığı, tarafsızlığı, çıkar ilişkisine girme yasağı, haksız mal edinme yasağı, ticaret yapma yasağı, rüşvet ve hediye alma yasağı gibi çok sayıda düzenlemeye yer verilmektedir (657 sayılı Kanun, 1965: Bölüm 2). Klasik kamu yönetimi anlayışına örnek gösterilebilecek üçüncü düzenleme ise Türk Ceza Kanunu’dur. TCK’da kamu görevlilerinin etik-dışı tutum ve davranışta bulunmaları durumunda verilecek cezalara ilişkin düzenlemeler yer almaktadır. Bu kanunda rüşvet, irtikap, zimmet, ihaleye, alım ve satıma işlerine hile ve fesat karıştırma gibi yolsuzluk suçunu oluşturan haller ile yolsuzluk suçunu oluşturmamayan ancak önemli çıkar çatışmalarına neden olan görevi ihmal ve kamu görevinin suiistimali gibi suçlar ve bu suçlara verilmesi öngörülen cezalar düzenlenmiştir (5237 sayılı Kanun, 2004). Yukarıda örnek verdiğimiz başlıca düzenlemeler dışında klasik kamu yönetimi anlayışına göre yapılmış çok sayıda yasal ve idari düzenleme mevcuttur. Kamu yönetiminde etik konusundaki yasal düzenlemeler aşağıdaki gösterilmektedir.

**Grafik 1. Türk Kamu Yönetiminde Etiğin Anayasal ve Yasal Altyapısı**



**Kaynak:** [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

Yeni kamu yönetimi anlayışının yaygınlaşmasıyla birlikte klasik kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde yapılan düzenlemelere ek olarak yeni yasal düzenlemeler yapılmıştır. 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması Hakkında Kanun, bu yeni anlayışa göre yapılan düzenlemelerden birisidir. 5176 sayılı Kanunun temel amacı, kanunun birinci maddesinde düzenlenmiştir. Bu maddeye göre kanunun amacı, kamu yönetimine hesap verebilirlik, saydamlık, açıklık, vatandaş odaklılık, sürekli gelişme, kalite, standart, misyon ve performans

kavramlarını yerleştirmektedir (Uluğ, 2013: 168-169 aktaran Doğan, 2015: 395-396). Kanunun uygulama yönetmeliği ise, kamu görevlilerinin tabi olduğu etik tutum ve davranış ilke ve standartları; “kamu hizmeti bilinci, halka hizmet bilinci, hizmet standartlarına uyma, amaç ve misyona bağlılık, tarafsızlık ve dürüstlük, saygınlık ve güven, saygı ve nezaket, yetkili makamlara bildirim, çıkar çatışmasından kaçınma, görev ve yetkilerin menfaat sağlama üzere kullanılmaması, hediye alma ve menfaat sağlama yasağı, bilgi, saydamlık ve katılımcılık” şeklinde sıralanmaktadır (5176 sayılı Kanun Uygulama Yönetmeliği, 2005: İkinci Bölüm).

Yeni kamu yönetimi anlayışına örnek olarak gösterilebilecek diğer bir yasal düzenleme ise 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’dur. Türk kamu yönetiminde şeffaflığı sağlamak üzere çıkarılan söz konusu kanun 2003 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu kanun kamu yönetiminde etik altyapının oturtulması için atılmış bir diğer önemli adımdır. Kanun, demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereği olarak kişilerinin kamu kurumlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme haklarını kullanmalarının yasal zeminini oluşturmuştur. Vatandaşlara bilgi edinme haklarını kullanma imkânı verilmesi, etik ilkelerden eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerinin hayata geçirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. 2003 yılında çıkarılan diğer bir kanun olan 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu da yeni kamu yönetimi çerçevesinde çıkarılan düzenlemelere örnek gösterilebilir.

#### 4.2. Kamu Görevlileri Etik Kurulu

Kamu Görevlileri Etik Kurulu, 5176 sayılı Kanunla 25 Mayıs 2004 tarihinde kurulmuştur. Kurul, Cumhurbaşkanı tarafından atanan “bakanlık görevi yapmış olanlar arasından bir üye; il belediye başkanlığı yapmış olanlar arasından bir üye; Yargıtay, Danıştay, Sayıştay üyeliği görevlerinden emekliye ayrılanlar arasından üç üye; müsteşarlık, büyükelçilik, valilik, bağımsız ve düzenleyici kurul başkanlığı görevlerinde bulunmuş veya bu görevlerden emekliye ayrılanlar arasından üç üye; üniversitelerde rektörlük veya dekanlık görevlerinde bulunmuş öğretim üyeleri veya bunların emeklileri arasından iki üye; kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarında en üst kademe yöneticiliği yapmış olanlar arasından bir üye” olmak üzere toplam 11 üyeden oluşur. Üyelerden biri Cumhurbaşkanı tarafından başkan olarak atanır (5176 sayılı Kanun, 2004: madde 2).

Kurul’un doğrudan bir taşra teşkilâtı yoktur. Bununla birlikte kamu kurumlarının hem merkezi hem de taşra örgütlerinde etik komisyonları bulunmaktadır. Kamu kurumlarındaki Etik Komisyonları ile Kurul arasında organik bir bağ bulunmamaktadır. Ancak işlevsel bir bağdan bahsedilebilir. Etik Komisyonları, kurum üst yöneticisi tarafından kurum içerisinden seçilen en az üç kişiden oluşan bir yapıdır. Bu komisyonlar, kurumlarda etik kültürünü yerleştirme ve geliştirme, kamu görevlilerinin etik ilke ve standartlar konusunda yaşadıkları sorunlarla ilgili tavsiyelerde bulunma ve etik uygulamaları değerlendirme görevini yerine getirirler. Kamu Görevlileri Etik Kurulu’nun etik komisyonların yanında kurumlardaki disiplin kurullarıyla da işlevsel olarak bağı bulunmaktadır. Bu bağ, 5176 sayılı Kanun’un “Kurula veya Yetkili Disiplin Kurullarına Başvuru” başlıklı 4. maddesi ile oluşturulmuştur. Söz konusu maddeye göre; 5176 sayılı Kanun kapsamındaki “kamu kurum ve kuruluşlarında etik davranış ilkelerine aykırı uygulamalar bulunduğu iddiasıyla, en az genel müdür veya eşiti seviyedeki kamu görevlileri hakkında Kurula başvurulabilir. (...) Diğer kamu görevlilerinin, etik davranış ilkelerine aykırı uygulamaları bulunduğu iddiasıyla yapılacak başvurular, ilgili kurumların yetkili disiplin kurullarında, Kurul tarafından çıkarılan yönetmeliklerde belirlenen etik davranış ilkelerine aykırılık olup olmadığı yönünden değerlendirilir” (5176 sayılı Kanun, 2004: madde 4). Görüldüğü üzere bu maddedeki düzenlemeyle genel müdürlükten daha düşük düzeydeki kamu görevlileriyle ilgili etik ihlali iddialarını değerlendirmek üzere disiplin kurulları yetkilendirilmiştir.

Kamu Görevlileri Etik Kurulu, yukarıda belirtilmiş olan yetki, görev ve sorumluluklarını “Cumhurbaşkanı, TBMM üyeleri, Bakanlar Kurulu üyeleri, Türk Silahlı Kuvvetleri, yargı mensupları ve üniversiteler” dışındaki tüm kamu kurum ve kuruluşları ile bu kurumlarda görev yapan kamu görevlileri üzerinde kullanabilmektedir. Bu çerçevede Kurul, etik-dışı tutum ve davranışlar hakkında yapacağı inceleme ve araştırmalara esas olmak üzere gerektiğinde yetkili

makamlar kanalıyla ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge talep edebilir. Kurumlar bilgi ve belge taleplerini geciktirmeksizin yerine getirmek zorundadır (5176 sayılı Kanun, 2004: madde 6). Kurul, AB Genel Sekreterliği, OECD, GERCO, Hollanda Dürüstlük Ofisi (BIOS) gibi örgütlerle de işbirliği yapmaktadır. Ayrıca Kurul, 5176 sayılı Kanun'un yayınlandığı 25 Mayıs gününü "Etik Günü" olarak belirlemiştir (Koçak ve Yüksel, 2010: 85-86).

Kurula başvurular, 3071 sayılı Dilekçe Kanuna göre yapılmaktadır. Bu çerçevede kamu görevlilerinin asılsız iddia ve iftiralara maruz kalmasının önüne geçilmesi amacıyla "kamu görevlilerini karalama amacı güden, haklı bir gerekçeye dayanmayan, başvuru konusuyla ilgili yeterli bilgi ve belge sunulmamış başvurular" değerlendirme dışı tutulmaktadır. Kurul, yasadışı kaynaklı olarak Kurul'un yetki alanı dışında bırakılan "Cumhurbaşkanı, Türkiye Büyük Millet Meclisi üyeleri, Bakanlar Kurulu üyeleri, Türk Silahlı Kuvvetleri ve yargı mensupları ile üniversitelerin Kurulun yetki alanı dışında bırakılması, Kurul'a yapılan birçok başvuru hakkında işlem yapılamamasına neden olmakta ve Kurul'dan beklenen etkinliğin tam olarak gerçekleşmesine engel olmaktadır (Koçak ve Yüksel, 2010: 85-86). Kamu Görevlileri Etik Kurulu'nun daha etkin çalışması için bu eleştiriler çerçevesinde değişiklikler yapılması gerekmektedir. Kurulun etkinliğinin artmasıyla birlikte Türk Kamu Yönetiminde etik altyapının daha sağlıklı olarak oluşturulacağı düşünülmektedir.

## **5. TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME**

Türk kamu yönetiminin en önemli sorunlarından bir tanesinin, yozlaşma ve diğer etik-dışı davranışlar olduğu düşünülmektedir. 1980'lerden sonra dünyada meydana gelen değişim ve trendlere bağlı olarak Türk kamu yönetimi de bu sorunu ortadan kaldırmak için hesap verebilirlik, esneklik, açıklık, piyasa odaklı olmak, etik değerlere bağlılık gibi yeni kavramlarını esas alan Yeni Kamu Yönetimi anlayışını benimsemiştir. Yeni kamu yönetimi yaklaşımının klasik kamu yönetimine getirdiği en önemli eleştirilerden birisi etik-dışı tutum ve davranışları önleyemediği, hatta bu tür davranışların nedeni olduğu konusundaydı. Ancak daha sonraki yıllarda görülmüştür ki etik-dışı davranışlar, sadece 1980 öncesinde değil, 1980 sonrası uygulanmaya başlanan neo-liberal politikalar döneminin de en önemli sorunlarından (Nohutçu, 2004: 401-402).

Yeni yönetim anlayışla birlikte kamu kurumları dahil bütün örgütler için geliştirilen ve ekonomiklik, verimlilik ve etkinlik kavramlarının İngilizce karşılıklarının (economy, effectiveness and efficiency) baş harflerinden oluşturulan 3-E ilkesine, dördüncü bir ilke olarak etiğin yerleştirilmesinin uygun olacağı düşünülmektedir. Kamu yönetiminde etik değerlerin yerleşmesi için bir yandan kamu görevlerine rehberlik edecek etik ilke ve standartların oluşturulması gerekirken diğer yandan bu ilke ve standartlara aykırı tutum ve davranışları denetleyecek mekanizmaların oluşturulması gerekmektedir. Kamu yönetiminde en tepeden en aşağıya kadar etik bilincinin yerleşmesi, yönetim sisteminin iyi bir şekilde işlediğinin en önemli göstergesidir (Eryılmaz, 2008: 8-9).

Etiğin kamu yönetimindeki önemini anlaşılmasıyla birlikte Türkiye'de de birçok yasal ve yönetsel düzenleme yapılmıştır. Bu düzenlemelere rağmen, Türk kamu yönetiminde hala etik-dışı tutum ve davranışların varlığından söz edilebilir. Çünkü etik ilke ve standartlar kamu görevlileri tarafından benimsenmediği ve kurumsallaşmadığı sürece sadece mevzuat düzenlemeleri ile etik-dışı davranışları ortadan kaldırmak mümkün değildir (Önen & Yıldırım, 2014: 122-123). Bu nedenle Türk kamu yönetimindeki en büyük sorunlarından birinin, etik-dışı tutum ve davranışların yaygınlığı olduğu söylenebilir. Nitekim çeşitli uluslararası kuruluşlarca yapılan araştırmalar da Türk kamu yönetiminde etik-dışı davranışların yaygınlığını göstermektedir. Örneğin, Dünya Bankası'nın Global Yatırım İklimi 2005 Yılı Raporuna göre "Türkiye'deki firmalar yıllık gelirlerinin %0,6'sını, teftiş ve denetimlerden kaçmak, izin ya da ruhsat almak veya bürokratik süreci hızlandırmak ya da bir ihaleye kazanmak için gayri resmi bir biçimde yaptıkları ödemelere" harcamaktadır (TÜSİAD, 2005: 17).

Türkiye'deki etik-dışı davranışlarla ilgili uluslararası kuruluşlarca yapılan diğer bir değerlendirme ise 1993 yılında Almanya'nın Berlin şehrinde kurulan Uluslararası Saydamlık



Örgütü (Transparency International) tarafından her yıl yolsuzluk algılama endeksi adı verilen bir endekste yapılmaktadır. 2020 yılında yayınlanan endekste Türkiye, 179 ülke arasında 86. sırada yer almıştır (Transparency International, 2020). Örgüt tarafından 2007 yılında yayınlanan endekste ise Türkiye 64. sırada yer almaktaydı (Eryılmaz, 2008: 8). 2007-2020 yılları arasındaki yaklaşık 14 yıllık bir süre içerisinde Türkiye'nin 22 sıra birden aşağı düşmüş olması, etik-dışı davranışların gittikçe yaygınlaştığını göstermektedir. Bu nedenle Türk kamu yönetimindeki etik-dışı faaliyetlerin, artık bireysel boyutu aştığı ve kurumsallaşmaya başladığı dahi söylenebilir.

Türk kamu yönetiminde etik-dışı tutum ve davranışlar, yıllardır yaygın olmasına karşın konunun önemi son yıllarda anlaşılmaya başlamıştır. Çağdaş ülkeler tarafında uzun yıllar boyunca ağır ve emin adımlarla kurulan etik altyapı, Türkiye'de etik-dışı tutum ve davranış sorununun sürekli göz ardı edilmesi nedeniyle bir türlü istenilen düzeye getirilememiştir. Bu konudaki en önemli adım 2004 yılında çıkarılan 5176 sayılı "Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun" ile atılmıştır. Kanunla hem etik kamu görevlilerinin etik kurallara bağlılığını, dolayısıyla kamuoyunun kamu görevlilerine ve kamu yönetimine olan güvenini artırmak, hem de kamu yönetiminde etik ilkelerin yerleşmesini, şeffaflığı, tarafsızlığı ve hesap verebilirliği sağlamak amacıyla "Kamu Görevlileri Etik Kurulu" oluşturulmuştur (Koçak ve Yüksel, 2010: 74). 5176 sayılı Kanunla daha önce Türk mevzuatında dağınık halde bulunan etik ilke ve standartlar, sistemli bir şekilde bir araya toplanmıştır. Bununla birlikte, Anayasa, DMK, TCK, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 3628 sayılı Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu ve 6085 sayılı Sayıştay Kanunu gibi daha birçok kanunda etik ile ilgili çeşitli hükümler bulunmaktadır.

Kamu yönetiminde etik-dışı tutum ve davranışlar bir günde ortaya çıkan bir durum değildir. Yozlaşmanın gelişimi belli bir zaman dilimi içerisinde yavaş yavaş oluşur. Ancak yozlaşmanın gelişimi, her halükârda etik tutum ve davranışların geliştirilmesinden çok daha hızlıdır. Etik-dışı tutum ve davranışlar, toplum, yönetim, siyaset ve yargıdaki yozlaşmanın da izlerini taşırlar. Önemli olan etik-dışı tutum ve davranışların ortaya çıkmasına neden olan iklimi (yapı, kural, uygulama, ortam, bakış açısı) değiştirmek olmalıdır. Etik kültürünün geliştirilmesini bir sistem sorunu olarak görmek gerekir. Sorunu çözmek istiyorsak öncelikle yeni anlayış ve yöntemlere başvurulmalıdır (Eryılmaz, 2008: 12).

Bu nedenle kamu yönetiminde etik bilincinin yerleşmesinin, ancak devleti meydana getiren yasama, yürütme ve yargı erklerinin ortak çabasıyla mümkün olabileceği düşünülmektedir. Bunun için bu üç erki de içine alacak etik bir altyapı oluşturulmalı ve bu altyapı hesap verme mekanizmalarıyla desteklenip uygulamaya geçilmelidir. Ancak bu şekilde temiz siyaset, dürüst bürokrasi ve açık toplum ideali gerçekleştirilebilir. Ayrıca etik bilincin en tepeden en aşağıya kadar ki bütün kamu görevlilerinde tarafından içselleştirilmesi, bir siyasal sistemin iyi işlediğinin göstergelerinden ve garantilerinden biridir. Bu nedenle gelişmekte olan ülkelerde öncelikle atılması gereken adım etik standartların ve ilkelerin yerleştirilmesi olmalıdır. Köklü bir devlet geleneğine sahip olan Türk kamu yönetiminde de çağdaş, etik ilke ve standartları bir an önce oluşturulmalı, bu konuda gerekli mevzuat düzenlemeleri hayata geçirilmelidir (Yüksel, 2005: 359-360).

Etik ilke ve standartların kamu yönetiminde uygulanması durumunda, kamu görevlilerini olumlu olarak etkilediği, kurumsal düzeyde etkililiği ve verimliliği artırdığı görülmektedir. Vatandaşlar, kamu görevlilerinden kamu kaynaklarını etkili kullanmalarını, tarafsız olarak kamu hizmeti sunmalarını ve kamu yararını amaçlayan politikalar üretmelerini beklemektedir. Vatandaşların bu beklentilerinin karşılanması durumunda toplumda normlara ve değerlere saygı artar, suç ve ahlak dışı davranış oranı düşer. Diğer ifade ile kamu yönetiminde etik tutum ve davranışların yerleşmesi toplumun tamamını olumlu yönde etkiler. Sonuç olarak, bütün örgütlerde olduğu gibi kamu yönetiminde de insan unsuru en önemli unsurdur. Bu nedenle insanların eğitimine, etik ilke ve standartları içselleştirmelerine önem verilmesi gerekmektedir (Aydın, 2011: 48).

## 6. SONUÇ

En yüksek iyiyi amaçlayan etiğin kamu yönetimine uyarlanması olan Kamu Yönetiminde Etik, kamu yönetiminde en yüksek iyinin amaç olarak benimsenmesi şeklinde tanımlanabilir. Diğer bir deyişle; kamu yönetimin amacı kamu yararını sağlamak olduğu göre, kamu yönetiminde etik, en yüksek kamu yararını amaçlamaktadır da denilebilir. Kamu yönetiminde en yüksek iyiyi sağlayacak olan faktörlerin başında, kamu politikaları ve bu politikaları uygulayacak olan kamu görevlileri gelmektedir. Kamu görevlilerinin yetki ve sorumluluk alanları bütün devletlerde yasa ve yönetmeliklerle sınırlandırılmıştır ve bu görevlilerden kamu politikalara uygun faaliyetleri yerine getirmeleri beklenmektedir. Ancak zaman zaman görevlilerin bu çerçevenin dışına çıktıkları ve kimi etik dışı davranışlar gösterdikleri gözlenmektedir. Bu tür davranışlar çeşitli cezai yaptırımlarla önlenmeye çalışılsa dahi, tümüyle önüne geçilememekte ve gün geçtikçe artış göstermektedir. Bu nedenle, cezai yaptırımlara ek olarak, kamu görevlilerinin etik davranışlar sergilemesi için yapılması gerekenler tartışılmaya başlanmıştır.

Kamu görevlilerin etik davranışı içselleştirmelerinin iki boyutu olduğu düşünülmektedir: maddi ve manevi boyut. Maddi boyut; iyi bir ücret ve sosyal haklar, rahat ve ferah çalışma şartları, yeterli alet-ekipman vs. şeklinde sıralanabilir. Bu imkanların sağlanması halinde, kamu görevlilerin rüşvet vb. etik-dışı davranışlara meyil etmeyecekleri düşünülmektedir. Maddi şartların iyileştirilmesi, maddi temelli etik-dışı davranışları azaltacaktır. Bu durumun, kamu yararının gerçekleşmesini artıracığı muhakkaktır. Ancak iş veriminin yükseltilmesi ve hatta tavan yapması ile sağlanacak kamu yararı çok daha fazla olacaktır. Bunun içinde sadece maddi boyut yetersiz kalmaktadır. Yapılan araştırmalar, maddi temelli iyileştirmelerin iş verimi üzerinde olan etkisinin sınırlı olduğunu göstermektedir. Bu nedenle iş verimini artırmada, manevi boyut da mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır (Albayrak, 2012: 1425). Çünkü, manevi boyutu oluşturan “ben bir şeyler yapıyorum, işe yarıyorum, benim aklıma-fikirlerime ve çabama değer veriliyor, bana değer veriliyor” gibi düşüncelerin kamu görevlisinde yerleşmesinin, etik-dışı davranışları azaltacağı, dolayısıyla kamu yararını çok daha fazla artıracığı düşünülmektedir. Bu ise; kamu görevlilerine ve onların fikirlerine saygı gösterilmesi, yaptıkları faaliyetlerdeki başarılarından dolayı takdir edilmeleri ve ödüllendirilmeleri ya da meslekte yükseltilmeleri ile sağlanır ve pekiştirilir. Sonuç olarak, kendisine ve yaptığı işe saygısı artan kamu görevlilerinin, çok nadir olarak etik-dışı davranışlara yöneleceği ve yürütmüş oldukları olduğu faaliyetlerle kamu yararı maksimum düzeyde gerçekleştirecekleri, buna bağlı olarak da toplumun devlete ve kamu kurumlarına olan güveninin, dolayısı devlet ve kamu kurumlarını meşruiyetinin artacağı öngörülmektedir.

Elbette ki; kamu görevlilerinin maddi ve manevi olarak tatmin edilmesi, etik dışı davranışları tamamen ortadan kaldırmak için yeterli değildir, ancak kanımızca en önemli faktörlerden birisidir. Buna ilaveten, tüm çalışanların kişiliklerinin geliştirilmesinde yönetimce çaba sarf edilmesi, etik düşüncenin ve ahlaki ödevlerin kamu görevlisine kazandırılmasına yönelik eğitim programları hazırlanması oldukça önemlidir. Bu çerçevede, Etik Disiplini üniversitelerde okutulan dersler arasına alınmalıdır.

Sonuç olarak; kamu yönetiminde etik anlayışının gelişimi ve kamu görevlileri tarafında içselleştirilmesinde birçok faktör rol oynamaktadır. Bu faktörlerden her birinin etki düzeyi ve şekli farklıdır. Kamu yönetiminde etik kültürünün yerleşmesi, bu faktörlerin tamamı dikkate alınarak yapılacak çalışmalar neticesinde ve ancak uzun vadede başarı elde edilebilecek bir amaç olarak değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

Al, H. (2008). Yeni Kamu Yönetimi: Ülke Deneyimleri. İstanbul: Değişim Yayınları.

Albayrak, H. (2012). Kamu Kurumlarında Bireysel Performans Ölçümü. Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi-II (19-22 Nisan 2012), (ss. 1411-1434), Malatya: İnönü Üniversitesi.

- Cooper, P., Brady, L., Hardeman, O. H., Hyde, A., Naff, K. C., Ott, J. S. ve H. White (1998). *Public Administration for the Twenty-First Century*. Fort Worth: Harcourt Brace College Publishers.
- Çadırcı, M. (1997), *Tanzimat Döneminde Anadolu Kentlerinin Sosyal ve Ekonomik Yapısı*, Ankara: TTK Yayınları.
- Doğan, K. C. (2015). Yeni Kamu Yönetimi ve Etik Anlayışının Türk Kamu Yönetiminde Kurumsallaşması: Kamu Görevlileri Etik Kurulu Örneği. *Turkish Studies*, 10(10), 381-402.
- Ergun, T. (2004). *Kamu Yönetimi: Kuram, Siyasa, Uygulama*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2008). Etik Kültürü Geliştirmek. *Türk İdaresi Dergisi*, 80(459), 1-12.
- Eryılmaz, B. (2012). *Kamu Yönetimi Düşünceler-Yapılar-Fonksiyonlar-Politikalar (Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş)*. 5. Baskı, Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Goss, R. P. (1996). A Distinct Public Administration Ethics? *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*, 6(4), 573-597.
- Gök, S. (2008). İş Etiği ile İş Ahlakı Arasındaki İlişki ve Çalışma Yaşamında İş Etiğini Etkileyen Faktörler, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1-19.
- Güler, B. A., Karahanoğulları, O., Karasu, K., Ömürgönülşen, U., Akın, Ö., Tellal, E., Keskin, N. E., Çınar, T., Esen, S. ve M. N. Kutlu (2009). *Kamu Yönetimi Ülke İncelemeleri*. 2. Baskı, Ankara: İmge Kitabevi.
- Günday, M (2002). *İdare Hukuku*. Ankara: İmaj Yayıncılık.
- Koçak, S. Y. ve G. Yüksel (2010). Türk Kamu Yönetiminde Etik ve Kamu Görevlileri Etik Kurulu. *Bilgi*, (21), 73-95.
- Koçberber, S. (2008). Dünyada ve Türkiye’de Denetim Etiği. *Sayıştay Dergisi*, (68), 65-89.
- Mahmutoğlu, A. (2009). Etik ve Ahlak, Benzerlikler, Farklılıklar ve İlişkiler. *Türk İdare Dergisi*, 81(463-464), 225-249.
- Mumcu, A. (1969). *Osmanlı Devleti’nde Rüşvet*. Ankara: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayını.
- Nohutçu, A. (2004). Etik ve Kamu Yönetimi. Editörler: Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür Çağdaş, *Kamu Yönetimi-II*. (ss. 389-411), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- OECD (2000), *Kamuoyu Güveninin Tesisi: OECD Ülkelerinde Alınan Etik Önlemler, Araştırma Raporu*.
- OECD Raporu (1996). *Kamu Hizmetinde Etik: Güncel Konular ve Uygulama*.
- Önen, S. M. ve A. Yıldırım (2014). Kamu Yönetiminde Etik Denetimi: OECD Ülkeleri Örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 5(1), 103-126.
- Özdemir, M. (2008). Kamu Yönetiminde Etik. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 179-195.
- Özlem, D. (2004). *Etik*. İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Radhika, D. (2012). Ethics in Public Administration. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 4(2), 23-31. Available online at <http://www.academicjournals.org/JPAPR> DOI: 10.5897/JPAPR11.049
- Saylam, G. (2007). *Kamu Yönetiminde Etik Çalışmalar ve Türkiye’deki Son Gelişmeler (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Sponville, A. C. (2006). *Felsefeyi Takdimimdir*. Çev. Seza Yılancıoğlu. İstanbul: Altın Kitaplar.

- Svara, J. H. (2007), *The Ethics Primer for Public Administrators in Government and Nonprofit Organization*. Arizona: Jones and Bartlett Publishers.
- Transparency International (2020). *Corruption Perceptions Index*.  
<https://www.transparency.org/en/cpi/2020/table/tur#> (13.09.2021).
- TÜSİAD (2003). *Kamu Hizmetinde Etik: Güncel Konular ve Uygulamalar*. İstanbul: TÜSİAD Yayınları.
- TÜSİAD (2005). *Devlette Etikten Etik Devlete: Kamu Yönetiminde Etik*. İstanbul: TÜSİAD Yayınları.
- Usta, A. (2010). *Kamu Görevlisinin Etik Amaç ve Ahlaki Yükümlülüğüne Yönelik Bir Değerlendirme*. *Türk İdare Dergisi*, (468), 159-181.
- Usta, A. (2011). *Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetiminde Etik ve Ahlak*. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 39-50.
- Uyanık, M. (2003). *Felsefi Düşünceye Çağrı*, Ankara: Elis Yayınları.
- Uzun, Y. (2011). *Kamu İdarelerinde Etik Yönetim*. *Sayıştay Dergisi*, (80), 33-56.
- Yatkin, A. (2015). *Kamuda Etik Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Yüksel, C. (2005). *Türk Kamu Yönetiminde Etik Mevzuatın Değerlendirilmesi ve Çözüm Önerileri*. *Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu*. (ss. 346-360).
- Yüksel, C. (2006). *Kamu Yönetiminde Etik ve Türk Kamu Yönetiminde Etik Hakkında Yeni Yasal Düzenlemeler*, *İÜHFİM*, 64(2), 167-212.
- 657 sayılı Kanun (1965). *Devlet Memurları Kanunu*. Ankara: Resmi Gazete (23.07.1965 tarih ve 12056 sayılı).
- 5176 sayılı Kanun (2004). *Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun*. Ankara: Resmi Gazete (08.06.2004 tarih ve 25486 sayılı).
- 5176 sayılı Kanun Uygulama Yönetmeliği (2005). *Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*. Ankara: Resmi Gazete (13.04.2005 tarih ve 25785 sayılı).
- 5237 sayılı Kanun (2004). *Türk Ceza Kanunu*. Ankara: Resmi Gazete (26.09.2004 tarih ve 25611 sayılı).

**APA Stili Kaynak Gösterimi:**

Kurum, M. F., Kandil Göker, İ. E. (2021). Çalışma Sermayesi ile Firma Karlılığı Arasındaki İlişkinin Bibliyometrik Analizi. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetimi Bilimleri Dergisi*, 2(2), 248-264.

## ÇALIŞMA SERMAYESİ İLE FİRMA KARLILIĞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ\*

Mert Furkan KURUM\*\*

Doç. Dr. İlkut Elif KANDİL GÖKER\*\*\*

### ÖZ

*Bu çalışmada konusu itibarıyla çalışma sermayesi ile firma karlılığı arasındaki ilişkiyi inceleyen, 2010-2021 yılları arasında literatürde yer alan yayınların bibliyometrik özelliklerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bibliyometrik analizin yapılabilmesi için Web of Science, Ulakbim ve YÖK Tez Merkezi veri tabanlarından yararlanılmıştır. 145 adet çalışma incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre; çalışma kapsamında incelenen yayınların ağırlıklı olarak 2016 ile 2020 yılları arasında ele alındığı, Hindistan'ın en çok katkı sağlayan ülke olduğu, yayınların tamamının ampirik çalışma olduğu ve en yaygın kullanılan analiz tekniğinin panel veri analizi olduğu, genel olarak ulusal yazında çalışma sermayesi ile firma karlılığı arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğuna dair bulguların daha yoğun olduğu tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Çalışma sermayesi, Karlılık, Bibliyometrik analiz, Veri tabanları

**JEL Kodları:** M41, M49

## BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKING CAPITAL AND PROFITABILITY

### ABSTRACT

*In this study, it is aimed to examine the bibliometric features of the publications in the literature between the years 2010-2021, which examine the relationship between working capital and firm profitability. Web of Science, Ulakbim and YÖK Thesis Center databases were used to perform bibliometric analysis. 145 publications were examined. According to the findings; the publications examined within the scope of the study were mainly issued between 2016 and 2020, India was the country that contributed the most, all of the publications were empirical studies, and the most widely used analysis technique was panel data analysis and in general, it has been determined that the findings regarding the negative relationship between working capital and firm profitability are more intense in national literature.*

**Keywords:** Working Capital, Profitability, Bibliometric Analysis, Databases

**JEL Codes:** M41, M49

\* Araştırma Makalesi, (Research Article), Gönderilme Tarihi (Received): 30/09/2021, Kabul Tarihi (Accepted): 20/10/2021, iThenticate Benzerlik Oranı: %12

\*\* Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale/TÜRKİYE, furkankurum@gmail.com, ORCID: 0000-0003-2319-6600

\*\*\* Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale/TÜRKİYE, elifkandil@kku.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5290-3514

## 1. GİRİŞ

İşletmelerin bütün faaliyetlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen, dönen varlıklar ve bunların finansmanında kullanılan kısa vadeli yabancı kaynak unsurları gözetilerek belirlenen çalışma sermayesi, akademik alanda yapılan bilimsel çalışmalar içerisinde önemli bir araştırma sorusu olma niteliğini koruyan bir konudur. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerde, faaliyetlerin aksamadan sürdürülebilmesi yani, üretim faaliyetlerinin eksik ve atıl kapasite söz konusu olmaksızın kesintisiz sürdürülmesi, işletmenin devamlılığı ve büyümesi için yatırımları finanse etmede kullanılacak uzun vadeli kaynak temini, faaliyet gösterilen alanlardaki iş hacminin arttırılabilmesi, finansal borçların geri ödenememe riskinin azaltılması, kredibilitenin arttırılması, beklenmeyen gelişmeler karşısında mali sıkıntı ve üretim sıkıntısının yaşanmaması için, çalışma sermayesi yönetimi konusu işletmeler açısından üzerinde durulması gereken önemli bir husustur. (Korkmaz ve Yaman, 2019).

En basit tanımıyla bir işletmenin mevcut dönen varlıklarının toplam değerine brüt çalışma sermayesi adı verilir. Nakit ve nakit benzeri varlıklar, ticari alacaklar ve stoklara yapılan harcamalar çalışma sermayesinin temel unsurları olarak ifade edilebilir. Diğer bir tanıma göre çalışma sermayesi, bir işletmenin günlük faaliyetlerini kesintisiz olarak sürdürebilmesi ve duran varlıklarını verimli bir şekilde kullanabilmesi için gereksinimi olan sermaye olarak da ifade edilebilir. (Stoltz vd, 2007: 305). Çalışma sermayesinin temel unsurları dönen varlıklar ve kısa vadeli yabancı kaynaklardan oluşmaktadır. Bu iki temel unsurun uyum içinde olması çalışma sermayesi yönetiminin nihai amacını oluşturur.

Çalışma sermayesi yönetimi, dönen varlıkların ve kısa vadeli yabancı kaynakların etkin bir şekilde planlanması ve yönetilmesi, finansal yükümlülüklerin geri ödenememe riskinin minimize edilmesi ve dönen varlıklara ihtiyacından fazla yatırımın yapılmaması gerektiğini ifade etmektedir. Optimum düzeyde bir çalışma sermayesi yapısı için; işletmenin finansal performansını arttıracak şekilde en uygun dönen varlık bileşiminin belirlenmesi, nakit eksikliğinin meydana getireceği risklerin azaltılması ve finansman maliyetlerinin asgari düzeyde olması hedeflenmektedir. (Ata ve Buğan, 2016).

İşletmelerin temel amaçlarından biri kar etmektir. Dolayısıyla çalışma sermayesi yönetimi ile işletmeler likidite ve karlılığını gözeterek nihai amaç olan hissedarların refahının maksimize edilmesi, işletme stratejisi bakımından son derece önemli bir yere sahiptir. İşletmelerde hem likiditenin hem de karlılığın birlikte sağlanması gerektiği için çalışma sermayesi yönetiminin etkili bir şekilde uygulanmaması sonucunda işletmeler iflas riski ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu bakımdan çalışma sermayesi yönetimi işletmeler için hayati bir husustur. Dolayısıyla işletmeler varlığını sürdürebilmesi, yükümlülüklerini yerine getirebilmesi, likidite ve karlılığını devam ettirebilmesi için belirli bir düzeyde çalışma sermayesi bulundurmaları gerekmektedir (Makori ve Jagongo, 2013; Şamiloğlu ve Demirgüneş, 2008).

Çalışma sermayesi ve karlılık konusu finansal yönetimin en temel konularından biridir. Bu konu üzerine ulusal ve uluslararası düzeyde birçok araştırma yapılmış ve yapılmaya devam etmektedir. Muhasebe-finance alanında çalışan akademisyenler, finans yöneticileri ve öğrenciler kısacası finansal yönetim alanına ilgi duyan ve bu alanda bilgiye ihtiyacı olan her kesim yeni araştırmaları takip etmek adına söz konusu alanda yapılan akademik ve bilimsel dergilerdeki yayınları takip etmektedir. Bibliyometri tekniği ile ilgili alanda yapılan çalışmaları incelemek, çalışmaların niceliksel ve niteliksel durumunu ortaya koymak ve bu alanda yapılan ulusal ve uluslararası çalışmalar hakkında fikir sahibi olmak mümkündür.

Çalışma sermayesi ile firma karlılığı ilişkisi konusunun bibliyometri tekniği ile ilk defa analiz edilmesi bu çalışmanın özgünlüğünü göstermektedir. Diğer yandan konu ile ilgili literatürde yer alan çalışmaları tasnifli bir şekilde göstermesi açısından da çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu makalede nitel araştırma yöntemlerinden bibliyometri tekniği kullanılmıştır. Bibliyometri ifadesi Pritchard tarafından 1969 yılında ortaya konmuştur (Pritchard, 1969; Hotamışlı ve Erem, 2014:5). Pritchard'ın istatistiksel biyografi ifadesini yeniden tanımlaması ile yeni bir araştırma yöntemi olan bibliyometri kavramının ortaya çıkmasına imkân sağlamıştır. Pritchard bibliyometri tekniğini yayınların çeşitli özelliklerini tespit etmekte kullanılan istatistiksel bir yöntem olarak ifade etmektedir (Hotamışlı ve Erem, 2014:5). Bibliyometri kavramı daha geniş kapsamlı bir kavram olan infometri (infometrics) ve daha dar kapsamlı olan bilimmetri (scientometrics) kavramları ile yakın ilişkili bir kavramdır (Ellegaard ve Wallin, 2015). Bibliyometrik analiz belli bir alandaki akademik yayınların zaman içindeki gelişimini anlamada yol gösterici niteliktedir. Bununla birlikte bibliyometrik analiz ile yapılan çalışmaların çeşitli özelliklerini detaylı olarak incelemek mümkündür. Bu yöntemle belirli bir araştırma sorusu ya da bir kavrama ilişkin literatürde yer alan çalışmalara yönelik istatistikler ortaya konulmaktadır. Yayın sayısı, atıf sayısı gibi sayısal ve oransal verilerin yanında bilimsel haritalama ile çeşitli açılardan dağılımlar gösterilmektedir. Bu anlamda literatürdeki bilimsel gelişimi ortaya koymanın yanında yazarlara, kurumlara ilişkin bir sıralama ve değerlendirme yapma olanağı da sunmaktadır. Araştırmacılara ele alınan konuya ilişkin son gelişmeleri takip edebilme, ortak yazar olarak çalışılabilecek kişileri belirleme imkânı da sağlamaktadır.

Günümüzde, geliştirilmiş olan Gephi, Leximancer, VOSviewer gibi pekçok yazılım ve Web of Science, Google Scholar, Scopus gibi veritabanları bibliyometri analizi yapmayı ve sonuçları raporlamayı kolaylaştırmaktadır.

Bibliyometrik analiz, meta analiz ve sistematik literatür araştırması teknikleri birbirine çok yakın teknikler olmakla birlikte birbirlerinden farklılaştıkları birtakım özellikler öne çıkmaktadır. Sistematik literatür araştırması, çoğunlukla araştırmacıların doğrudan bir yazılım kullanmaksızın kendi çabaları ile hazırladıkları, en yaygın kullanılan yöntemin, çalışmalardaki teoriye dayalı görüşlerin özetlendiği bir tekniktir. Meta analiz, daha çok homojen nitelikteki çalışmaların yoğun olduğu alanlarda içerik ile ilişki kurulmaksızın etki veya ilişkinin yönü ve kuvvetinin açıklandığı bir tekniktir. Bibliyometrik analiz ise bir araştırma konusu ya da kavramına ilişkin yükselen trendleri ve entelektüel yapıyı ortaya koymayı amaçlayan, araştırma kapsamının çok geniş olduğu zamanlarda kullanılabilen bir tekniktir (Donthu, Kumar, Mukherjee, Pandey ve Lim, 2021).

Bibliyometri analizi ile cevap aranabilecek onlarca soru olmakla birlikte bu çalışma kapsamında yanıtı aranan sorular aşağıda belirtildiği gibidir.

- Yayınların yıllara göre dağılımı nasıldır?
- Yayınların türlerine göre dağılımı nasıldır?
- Yayınlarda en sık kullanılan anahtar kelimeler nelerdir?
- En çok atıf alan yayınlar hangileridir?
- Yayınlar hangi dilde yazılmıştır?
- Yayınların araştırma alanları nelerdir?
- Yayınlara en çok katkı sağlayan dergiler hangileridir?
- En etkin yazarlar kimlerdir?
- Yayın üretiminde en etkin ülke hangisidir?

Bu çalışmanın temel amacı çalışma sermayesinin karlılık üzerindeki etkisini ele alan yayınlara yönelik bir bibliyometrik analiz yapmaktır. Nitel araştırma yöntemlerinden bibliyometri tekniği

ile 2010-2021 yılları arasındaki yayınlanmış olan eserlerin tamamı analiz edilip elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

### 3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Bu makalede nitel araştırma yöntemlerinden biri olan bibliyometrik analiz tekniği kullanılmıştır. Bibliyometri kısaca makaleleri ya da yayınları analiz etmek için bazı istatistikî yöntemlerin kullanılması olarak da tanımlanabilir. Çeşitli alanlarda kullanım olanağı sağlayan bu yöntem ile akademik ve bilimsel dergilerdeki yayınlar ayrıntılı bir şekilde incelenebilir, araştırılabilir, tasnif edilebilir ve farklı özellikleri ortaya çıkarılabilir. Bu bakımdan bibliyometri tekniği araştırmacılar açısından oldukça önemli bir araçtır. Bu makale, çalışma sermayesi ile firma karlılığı arasındaki ilişkiyi inceleyen yayınların mevcut durumlarını nicelik ve nitelik olarak tespit etmek ve fikir sahibi olmak amacıyla ele alınmıştır.

Çalışma için Web of Science, Ulakbim ve YÖK Tez Merkezi veritabanlarında 2010-2021 yılları arasında yayınlanan 145 yaygın çalışmanın örneklemini (yayın havuzunu) oluşturmuştur. Daha sonra söz konusu yayınların bibliyometrik özellikleri çeşitli analizlerle incelenmiştir.

**Tablo 1: WoS Veri Tabanındaki Yayın Havuzunun Veri Tabanlarına Göre Dağılımı**

Sıra	Veri Tabanı	Yayın Sayısı	Yüzde (%)
1	Web of Science	75	51,72
2	Ulakbim	43	29,66
3	YÖK Ulusal Tez Merkezi	27	18,62
<b>Toplam</b>		<b>145</b>	<b>100</b>

Tablo 1 incelendiğinde veri tabanlarında yapılan aramalardan elde edilen 145 yayından 75'i Web of Science, 43 tanesi Ulakbim, 27 tanesi ise YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından derlenmiştir.

#### 3.1. Web of Science (WoS) Veri Tabanı İncelemesi

Çalışma için öncelikle Web of Science (WoS) veri tabanında “*working capital*” ve “*profitability*” kelimeleri birlikte başlık kategorisinde arama yapılarak toplam 75 yayın elde edilmiştir.

##### 3.1.1. Yayınların Türlerine Göre Dağılımı

Tablo 2 incelendiğinde, Web of Science veri tabanında yapılan taramadan elde edilen 75 yayından %77'si makale, %23'ü ise konferans bildirisidir.

**Tablo 2: WoS Veri Tabanındaki Yayınların Türlerine Göre Dağılımı**

Sıra	Yayın Türü	Yayın Sayısı	Yüzde (%)
1	Makale	58	77,33
2	Konferans Bildirisi	17	22,67
<b>Toplam</b>		<b>75</b>	<b>100</b>

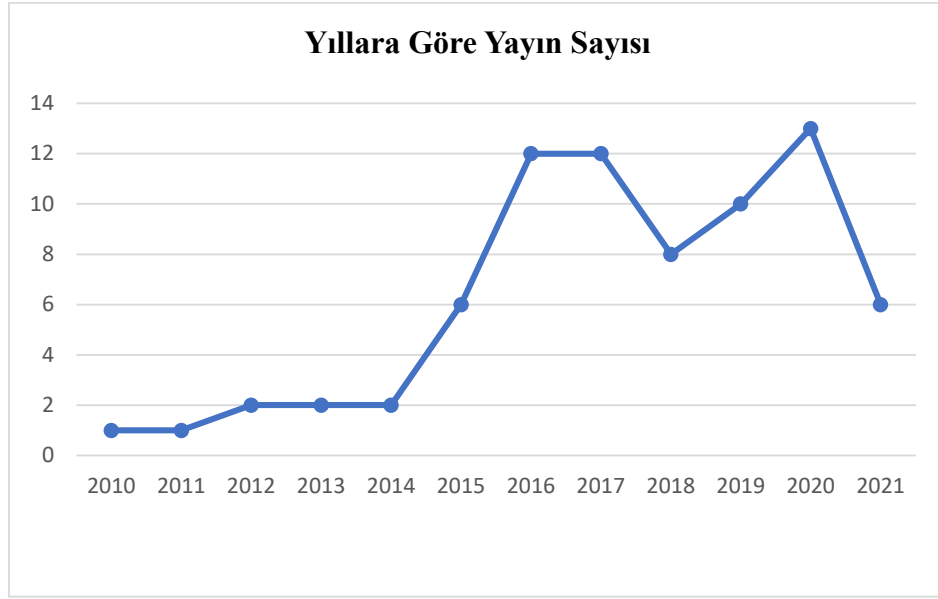
##### 3.1.2. Yayınların Yıllara Göre Dağılımı

WOS kapsamında incelenen 75 çalışmanın 2010-2021 yılları arasındaki dağılımı Tablo 3'te ve Grafik 1'de gösterildiği gibidir.



**Tablo 3: WoS Veri Tabanındaki Yayınların Yıllara Göre Dağılımı**

Sıra	Yayın Yılı	Yayın Sayısı	Yüzde (%)
1	2021	6	8,00
2	2020	13	17,33
3	2019	10	13,33
4	2018	8	10,86
5	2017	12	16,21
6	2016	12	16,21
7	2015	6	8,10
8	2014	2	2,70
9	2013	2	2,70
10	2012	2	2,70
11	2011	1	1,35
12	2010	1	1,35
<b>Toplam</b>		<b>75</b>	<b>100</b>



**Grafik 1: Makale Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı**

2010-2021 yılları arasında toplam 75 çalışma yayınlanmıştır. Grafik 1'e göre, en çok yayının yayınlandığı yıllar 2020 (13), 2016 ve 2017 (12) yılları iken, en az makale 2010 ve 2011 (1) yıllarında yayınlanmıştır.

### 3.1.3. Yayınların Ülkelere Göre Dağılımı

Çalışma kapsamında yapılan analiz sonucunda 32 farklı ülkenin yayın havuzuna en az 1 en fazla 10 eserle katkı sağladıkları tespit edilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde, Hindistan'ın yayın havuzuna katkıda bir üstünlük sağladığı görülmektedir. Hindistan 10 yayımla, toplam yayınların %13,33'üne katkı sağlamıştır. Hindistan'ı 7 yayımla Çin, 6 yayımla Pakistan ve Vietnam, 5 yayımla Malezya takip etmektedir. Türkiye ise 3 yayımla, yayın havuzuna en çok katkı sağlayan altıncı ülke konumundadır.

**Tablo 4: WoS Veri Tabanındaki Yayınların Ülkelere Göre Dağılımı**

Sıra	Ülke	Yayın Sayısı	Oran (%)	Sıra	Ülke	Yayın Sayısı	Oran (%)
1	Hindistan	10	13,33	17	Polonya	2	2,67
2	Çin	7	9,33	18	Sırbistan	2	2,67
3	Pakistan	6	8,00	19	Birleşik A.E.	2	2,67
4	Vietnam	6	8,00	20	Brezilya	1	1,33
5	Malezya	5	6,67	21	Bulgaristan	1	1,33
6	Romanya	4	5,33	22	Kolombiya	1	1,33
7	İspanya	4	5,33	23	Çek Cumhuriyeti	1	1,33
8	A.B.D.	4	5,33	24	Almanya	1	1,33
9	Avustralya	3	4,00	25	Ürdün	1	1,33
10	İngiltere	3	4,00	26	Kosova	1	1,33
11	Gana	3	4,00	27	Mauritus	1	1,33
12	Endonezya	3	4,00	28	Makedonya	1	1,33
13	Nijerya	3	4,00	29	Umman	1	1,33
14	Portekiz	3	4,00	30	Rusya	1	1,33
15	Türkiye	3	4,00	31	Güney Afrika	1	1,33
16	Hrvatistan	2	2,67	32	Sri Lanka	1	1,33
<b>Toplam</b>						<b>75</b>	<b>100</b>

### 3.1.4.Yayınlarda Kullanılan Diller

WOS kapsamında incelenen 75 yayından 71 tanesi İngilizce, 2 tanesi İspanyolca, birer tanesi ise Portekizce ve Türkçe dillerinde yazılmıştır. WoS veri tabanındaki yayınların %94,66'sının İngilizce olması uluslararası literatürde İngilizce'nin hakimiyetini göstermektedir.

**Tablo 5: Yayınların Dillere Göre Dağılımı**

Sıra	Yayın Dili	Miktarı	Oran (%)
1	İngilizce	71	94,66
2	İspanyolca	2	2,64
3	Portekizce	1	1,35
4	Türkçe	1	1,35
<b>Toplam</b>		<b>75</b>	<b>100</b>

### 3.1.5. Araştırma Alanları ve Yayın Sayıları

Tablo 6 incelendiğinde, toplam yayınların %77'si işletme iktisadı alanında yer almaktadır. Çalışma sermayesi ve karlılık ilişkisi konusu tarım, gıda teknolojileri, sağlık bilimleri gibi sosyal bilimler alanı dışında da araştırma sorusu olarak ele alınmaktadır.

**Tablo 6: WoS Veri Tabanındaki Yayınların Araştırma Alanlarına Göre Dağılımı**

Sıra	Araştırma Alanları	Yayın Sayısı	Yüzde (%)
1	İşletme İktisadı	58	77,33
2	Tarım	7	9,33
3	Bilimsel Teknoloji	5	6,67
4	Sosyal Bilimler	3	4,00
5	Çevre Bilimi, Ekoloji	2	2,67
6	Gıda Bilimi Teknolojileri	1	1,33
7	Sağlık Bilimi Hizmetleri	1	1,33
8	Malzeme Bilimi	1	1,33
9	Kamu Yönetimi	1	1,33
10	Din	1	1,33
<b>Toplam</b>		<b>75</b>	<b>100</b>

### 3.1.6. Yayınların Yer Aldığı Dergiler

Dergilerin yayınlara katkıları incelendiğinde 1 ile 4 arasında farklı miktarlarda yayın ile katkılarının bulunduğu tespit edilmiştir. Journal of Asian Finance Economics and Business dergisi 4 yayınıyla yayın havuzuna en çok katkı sağlayan dergi konumundadır. Tablo 7’de iki ve daha fazla yayını olan dergilerin isimleri listelenmiştir.

**Tablo 7: Yayınların Yer Aldığı Dergiler**

Sıra	Dergi	Yayın Sayısı
1	Journal of Asian Finance Economics and Business	4
2	Advanced Science Letters	3
3	From Management of Crisis to Management in a Time of Crisis	2
4	Global Business Review	2
5	Human System Management	2
6	International Journal of Managerial Finance	2
7	Journal of Small Business and Enterprise Development	2
8	International Journal of Productivity and Performance Management	2
9	Journal of Business Economics and Management	2
10	Polish Journal of Management Studies	2

### 3.1.7. Yayınların Kurumlara Göre Dağılımı

Yapılan inceleme sonucunda WOS’da yer alan yayın havuzuna katkıda bulunan 25 farklı üniversite tespit edilmiştir. Santiago de Compostela Üniversitesi ve Pekin Bilim Teknoloji Üniversitesi üçer yayın ile yayın havuzuna en çok katkı sağlayan üniversitelerin başında yer almaktadır. Türkiye’den ise, Dumlupınar Üniversitesi ve Eskişehir Osmangazi Üniversitesi yayınlara katkı sağlamışlardır. Tablo 8’de iki ve daha fazla yayına sahip olan kurumlar yer almaktadır.

**Tablo 8: İki ve Daha Fazla Yayını Olan Kurumlar**

Sıra	Kurum Adı	Yayın Sayısı
1	University of Santiago de Compostela	3
2	University of Science Technology Beijing	3
3	Alexandru Ioan Cuza University	2
4	Canterbury Christ Church University	2
5	Central University of Khasmir	2
6	Hazara University	2
7	Universiti Teknologi Malaysia	2
8	Ocean University of China	2
9	Universidade da Curuna	2
10	University Utara Malaysia	2
11	University of Novisad	2
12	University of Peshawar	2

### 3.1.8. Yazarlar

Yayınlara katkı sağlayan yazarlar incelendiğinde, birden fazla esere katkı sağlayan 13 yazar tespit edilmiştir. Yapılan incelemede Fernandes Lopez, A. Habib, XX.Huang ve D.Roderio-Pazos üçer yayınlara yayın havuzuna en çok katkı sağlayan yazarlar arasındadır.

**Tablo 9: WoS Veri Tabanında İki ve Daha Fazla Yayımlı Olan Yazarlar**

Sıra	Yazar	Yayın Sayısı
1	Fernandes Lopez	3
2	A. Habib	3
3	XX. Huang	3
4	D. Roderio-Pazos	3
5	GA .Afrifa	2
6	SG. Anton	2
7	A . Dios-Vicenta	2
8	Z. Golas	2
9	D. Jaksic	2
10	H. Muhammad	2
11	AU. Rahman	2
12	B. Vukovic	2
13	M. Vaqas	2

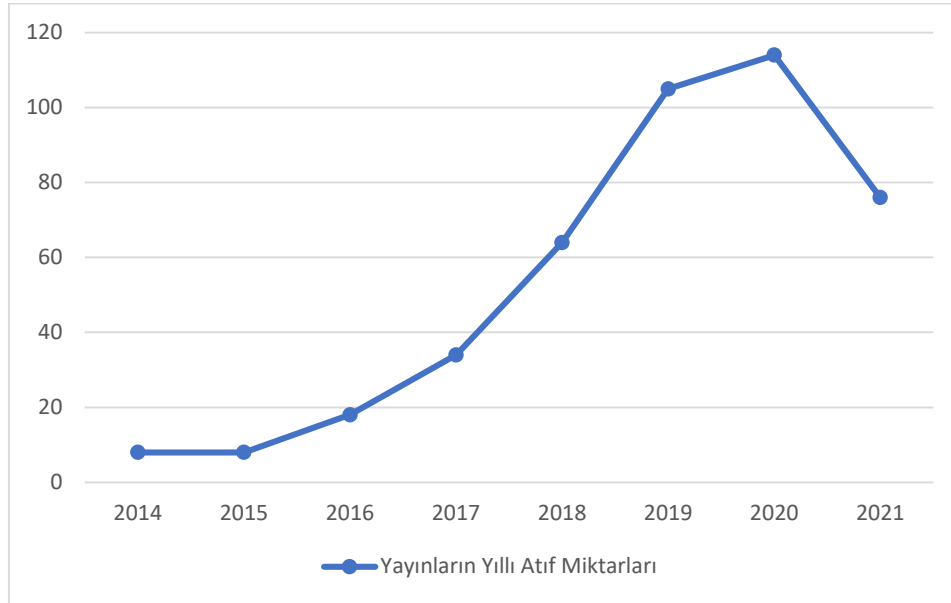
### 3.1.9. Atıf Analizi

WOS veri tabanındaki yayınlar atıf miktarına göre incelenmiştir. Yapılan inceleme sonucunda Haziran 2021 itibarıyla 75 yayından 43 tanesinin atıf aldığı tespit edilmiştir. Yayınların h-indexi 11'dir. Yayınların aldıkları toplam atıf ve yayın başına atıf ortalaması Tablo 10'da yayınlara yapılan atıfların yıl bazında dağılımı Grafik 2'de gösterilmiştir.

**Tablo10: Yayınların Aldıkları Toplam Atıf ve Ortalama Atıf Miktarı**

Yayın Sayısı	Alınan Toplam Atıf Miktarı (*)	Yayın Başına Ortalama Atıf (*)
75	427	5,69

(\*) Haziran 2021 tarihi itibarıyla



**Grafik 2: WoS Veri Tabanındaki Yayınların Yıllık Atıf Miktarları**

Grafik 2 incelendiğinde, 2010 ile 2014 yılları arasında atıf alan herhangi bir yayın olmadığı görülmektedir. Yayınların en fazla atıf aldığı yıllar 2020 (114) ve 2019 (105) yılları iken, en az atıf aldığı yıllar ise 2014 ve 2015 (8) yıllarıdır. 2015 yılından itibaren yayınların atıf sayıları artmaya başlamıştır. En çok atıf alan yayınlar incelendiğinde, 10 yayının 13'ün üzerinde atıf aldığı tespit edilmiştir. En çok atıf alan yayınların ismi, aldıkları atıf sayısı ve yıllık ortalama atıf sayıları Tablo 11'de gösterilmiştir.

**Tablo 11: WoS Veri Tabanında En Çok Atıf Alan Makaleler**

Sıra	Makale Adı	Toplam Atıf Sayısı (*)	Yıllık Ortalama Atıf Sayısı (*)
1	How does working capital management affect the profitability of Spanish SMEs?	86	8,60
2	Working capital management and SMEs profitability: Portuguese evidence	51	7,29
3	Working capital, cash holding, and profitability of restaurant firms	43	6,14
4	Working capital level influence on SME profitability	21	3,50
5	Working capital management and firms' profitability: evidence from emerging Asian countries	19	3,80
6	Working capital management and firm profitability: a meta-analysis	17	3,40
7	How does working capital management affect the profitability of Vietnamese small- and medium-sized enterprises?	16	3,20
8	Is Profitability Driven By Working Capital Management? Evidence For High-Growth Firms From Emerging Europe	14	2,80
9	Impact of Working Capital Management on Firm's Profitability: Empirical Evidence from Vietnam	13	6,50
10	The importance of working capital management for hospital profitability: Evidence from bond-issuing, not-for-profit US hospitals	13	1,30

(\*) Haziran 2021 tarihi itibarıyla

### 3.2. Ulakbim ve YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanlarının İncelenmesi

Ulakbim (TRDizin) veri tabanında başlıkta “*çalışma sermayesi*” + “*karlılık*” kelimeleriyle birlikte arama yapılmış ve toplam 68 yayın elde edilmiştir. 2010 yılından 2021 yılına kadar 68 çalışma yayınlanmasına rağmen konusu çalışma sermayesi ile karlılık ilişkisi olmayan 25 makale analize dahil edilmemiştir. Daha sonra YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanında “*çalışma sermayesi*” kelimesi ile arama yapılmış ve 2010 yılından 2021 yılına kadar 35 yayın bulunmuştur. Yapılan inceleme sonucunda 35 yayından 8 tanesi çalışma sermayesi ile karlılık konusunu incelemeyeği için analiz kapsamı dışında bırakılmıştır. Nihai olarak Ulakbim veri tabanından 43, YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından 27 olmak üzere toplam 70 çalışma incelenmiştir.

#### 3.2.1.Yayınların Türlerine Göre Dağılımı

Tablo 12 incelendiğinde, Ulakbim ve YÖK Ulusal Tez Merkezi veritabanlarında yapılan aramadan elde edilen 70 yayından %61'i makale, %38'i tezdur.

**Tablo 12: Yayınların Türlerine Göre Dağılımı**

Sıra	Yayın Türü	Yayın Sayısı	Oran (%)
1	Makale	43	61,42
2	Tez	27	38,58
<b>Toplam</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

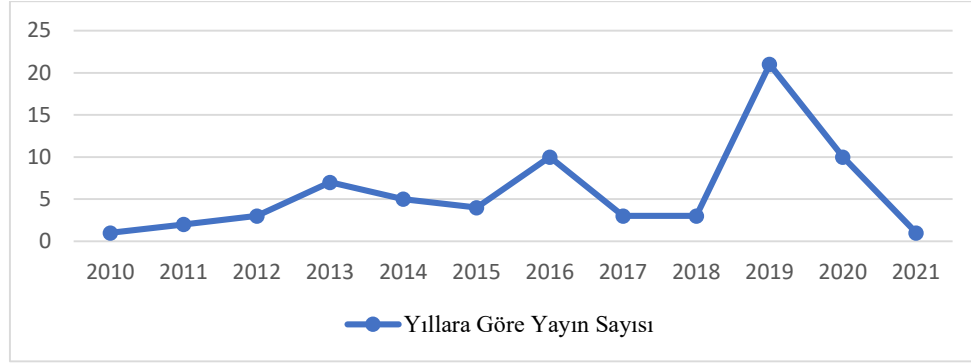
#### 3.2.2.Yayınların Yıllara Göre Dağılımı

Araştırma kapsamında incelenen 70 yayının 2010-2021 dönemine ait dağılımı Tablo 13 ve Grafik 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 13: Yayınların Yıllara Göre Dağılımı**

Sıra	Yayın Yılı	Yayın Sayısı	Oran (%)
1	2021	1	1,43
2	2020	10	14,29
3	2019	21	30
4	2018	3	4,28
5	2017	3	4,28
6	2016	10	14,29
7	2015	4	5,72
8	2014	5	7,15
9	2013	7	10
10	2012	3	4,28
11	2011	2	2,85
12	2010	1	1,43
<b>Toplam</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

2010-2021 yılları arasında araştırma sorusu çalışma sermayesi ve karlılık ilişkisi olan toplam 70 makale ve tez yayınlanmıştır. Grafik 3'e göre, 2019 (21), 2020 ve 2016 (10) yılları en çok makalenin yayınlandığı yıllar iken, en az makale 2010 ve 2021 (1) yıllarında yayınlanmıştır.



**Grafik 3: Yayın Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı**

### 3.2.3. Yazar Profili

Ulakbim ve YÖK Tez Merkezi veri tabanlarında 2010-2021 dönem aralığında yayınlanan toplam 70 yayının 95 farklı yazar tarafından kaleme alınmış olup, yayın başına düşen yazar sayısı ise 1,35'tir. İncelenen dönem aralığında yayınlanan tüm makaleler arasında en üretken yazar kategorisinde Süleyman Serdar Karaca'nın dört ve Yüksel İltaş'ın üç makale ile yer aldığı tespit edilmiştir. Diğer yazarlar ise, Yakup Söylemez, Veli Akel, Gulgan Karagözoğlu, Rabia Aktaş, Ahmet Gökhan Sökmen, Müge Şalgam ve Gamze Şekeroğlu ikişer makale ile katkıda bulunmuşlardır.

**Tablo 14: Yazarların Verimliliğine Göre Dağılımı**

Sıra	Yazar Adı	Yayın Sayısı	Çalıştığı Kurum
1	Süleyman Serdar Karaca	4	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
2	Yüksel İltaş	3	Ahi Evran Üniversitesi
3	Yakup Söylemez	2	Bülent Ecevit Üniversitesi
4	Veli Akel	2	Erciyes Üniversitesi
5	Gulgan Karagözoğlu	2	Celal Bayar Üniversitesi
6	Rabia Aktaş	2	Celal Bayar Üniversitesi
7	Ahmet Gökhan Sökmen	2	Çağ Üniversitesi
8	Müge Sağlam	2	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
9	Gamze Şekeroğlu	2	Selçuk Üniversitesi
10	Hanife Meder Çakır	2	Pamukkale Üniversitesi

### 3.2.4. Yazarların Bağlı Olduğu Kurumlar

Ulakbim ve YÖK Ulusal Tez Merkezi veritabanlarında incelenen yayın yazarlarının 50 farklı kurumda görev yaptığı tespit edilmiştir. Gaziosmanpaşa Üniversitesi beş makale ile, Pamukkale ve Atatürk Üniversiteleri ise dörder makale ile yayınlara en çok katkı yapan kurumların başında yer almaktadır.

**Tablo 15: İki ve Daha Fazla Yayına Sahip Olan Kurumlar**

Sıra	Kurum	Sayı
1	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	5
2	Pamukkale Üniversitesi	4
3	Atatürk Üniversitesi	4
4	Celal Bayar Üniversitesi	3
5	Erciyes Üniversitesi	3
6	Ahi Evran Üniversitesi	3
7	Dokuz Eylül Üniversitesi	3
8	Bülent Ecevit Üniversitesi	2
9	Bingöl Üniversitesi	2
10	Çağ Üniversitesi	2
11	Çukurova Üniversitesi	2
12	Marmara Üniversitesi	2
13	Selçuk Üniversitesi	2
14	Sütçü İmam Üniversitesi	2

### 3.2.5. Atıflar

Ulakbim veri tabanında incelenen yayınlar arasında en çok atıf alan makaleler Coşkun ve Kök'ün 20 atıf, Keskin ve Gökalp'in 15 atıf alan makaleleridir. Öte yandan, 43 yayın içerisinde 21 tanesi henüz atıf almamıştır.

**Tablo 16: Ulakbim Veri Tabanında Dört ve Daha Fazla Atıf Alan Makaleler**

Sıra	Makale Adı	Toplam Atıf Sayısı
1	Çalışma sermayesi politikalarının karlılık üzerine etkisi: Dinamik panel uygulaması	20
2	Çalışma Sermaye Yönetiminin Firma Karlılığı Üzerine Etkisi: Panel Veri Analizi	15
3	İMKB'de imalat sektöründeki işletmelerde işletme sermayesi yönetiminin karlılık üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma	13
4	İşletme sermayesi yönetimi ile firma performansı ilişkisi: 2008 krizi örneği	13
5	Çalışma sermayesi-karlılık ilişkisinin İMKB örneğinde 1996-2005 dönemi analizi	8
6	İMKB'ye kayıtlı imalat şirketlerinde çalışma sermayesi politikaları ve firma performansı ilişkileri	8
7	Finansal Oranlar Aracılığıyla Çalışma Sermayesi Bileşenlerinin Karlılığa Etkisi: Borsa İstanbul'da İşlem Gören Kimya, Plastik ve Kauçuk Şirketlerinde Bir Araştırma	5
8	Konaklama İşletmelerinde Çalışma Sermayesi Yönetiminin Karlılık Performansına Etkisi: Borsa İstanbul'da (Bist) Bir Uygulama	5
9	Çalışma Sermayesi Unsurlarının Firma Karlılığına Etkisi: Borsa İstanbul Şirketleri Üzerine Bir Uygulama	4

### 3.2.6 Yayınların Yer Aldığı Dergiler

Yapılan araştırma kapsamında, Ulakbim veri tabanındaki 43 makalenin 36 farklı dergide yayınlandığı tespit edilmiştir. Tablo 16'ya göre Muhasebe ve Finansman dergisi 4 makale ile yayın havuzuna en çok katkı sağlayan dergi konumundadır.

**Tablo 17: İki ve Daha Fazla Makale Yayınlayan Dergiler**

Sıra	Dergi	Yayın Sayısı
1	Muhasebe ve Finansman Dergisi	4
2	Ege Akademik Bakış Dergisi	3
3	Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi	2
4	İşletme Araştırmaları Dergisi	2

### 3.2.7. Anahtar Kelime Analizi

Araştırma kapsamında incelenen 70 yayında 83 farklı anahtar kelime kullanıldığı tespit edilmiştir. Anahtar kelimeler incelendiğinde, 58 tekrarla en çok “*çalışma sermayesi*” kelimesinin kullanıldığı görülmüştür. Çalışma sermayesi kelimesini 39 tekrarla “*karlılık*” 29 tekrarla “*panel veri analizi*” kelimeleri takip etmiştir. Tablo 18’de 7 ve daha fazla tekrar eden anahtar kelimeler listelenmiştir.

**Tablo18: En Çok Tekrarlanan Anahtar Kelimeler**

Sıra	Anahtar Kelime	Miktar
1	Çalışma Sermayesi	58
2	Karlılık	39
3	Panel Veri Analizi	29
4	Nakit Dönüşüm Süresi	15
5	Borsa İstanbul (BİST)	15
6	Firma Performansı	10
7	Aktif Karlılık	8
8	İmalat Sanayi	7

## 4.YAYIN İNCELEMESİ

Makalenin bu bölümünde çalışma sermayesi ile karlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı yayınlara ilişkin literatür araştırması yer almaktadır. Yapılan incelemede firma karlılığı genel olarak Aktif karlılık oranı (ROA) ve özsermaye karlılık oranı (ROE) değişkenleri ile, çalışma sermayesi ise nakde dönüşüm süresi (NDS) ve bileşenleri ile temsil edildiği anlaşılmaktadır. Literatür araştırmasındaki makalelerde bazı değişkenlerin de kontrol değişkeni olarak ekonometrik modellere dahil edildiği görülmektedir. Satışlardaki büyüme (BUY), Cari Oran (CO) ve Finansal Kaldıraç Oranı (KLD) değişkenlerinin literatürde çoğu kez kontrol değişkeni olarak modele ilave edildikleri anlaşılmaktadır. Çalışma sermayesi ile karlılık arasındaki ilişkiyi ele alan ulusal yayınlara ilişkin özet bilgiler Tablo 19’da yer almaktadır.



**Tablo 19: Çalışma Sermayesi ile Firma Karlılığı Arasındaki İlişkiyi Ele Alan Ulusal Çalışmalar**

Yazar	Dönem	Ülke/Örneklem	Yöntem	Değişkenler	Değişkenlere İlişkin Bulgular İlişki Yönü
Akbulut (2011)	2000-2008	Türkiye-İMKB İmalat Sektörü	Çoklu Doğrusal Regresyon	Aktif Karlılık (ROA)*, Alacakların Ortalama Tahsilat Süresi (ATS), Stok Devir Süresi (STS), Nakit Döngüsü (ND), Aktif Büyüklüğü (AKTIF), Büyüme Oranı (BUY), Kaldıraç Oranı (KLD)	Çalışma sermayesi ile karlılık arasında negative yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.
Çakır, Küçükkaplan (2012)	2000-2009	Türkiye-İMKB 100 İmalat Sanayi İşletmeleri	Panel Veri Analizi	Aktif Karlılık (ROA), Öz sermaye Karlılığı (ROE), Piyasa Değeri/Defter Değeri Oranı (PD/DD)* Cari Oran (CO), Asit Test Oranı (ATO), Nakit Oranı (NO), Stok Devir Hızı (SDH), Alacak Devir Hızı (ADH), Aktif Devir Hızı (AKTDH), Kısa vadeli Borç Oranı (KVB)**	Cari oran ve kaldıraç oranı ile aktif karlılık arasında negatif bir ilişkinin olduğu, asit test oranı, stok devir hızı ve aktif devir hızı oranlarının ise karlılığa pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.
Çerçi, Uzkaralar, Önal (2013)	1991-2011	Türkiye-BİST İmalat Sektörü İşletmeleri	Çoklu Doğrusal Regresyon	Aktif Karlılık (ROA)*, Cari Oran (CO), Nakit Dönüş Süresi (NDS), Kaldıraç (KLD)	Aktif karlılık ile cari oran arasındaki ilişki pozitif yönlü olduğu, nakit dönüş süresi ile arasındaki ilişkinin ise negatif yönlü olduğu tespit edilmiştir.
Sağlam (2014)	2000-2012	Türkiye-İMKB İmalat ve Tekstil Sektörü İşletmeleri	Panel Veri Analizi	Aktif Karlılık (ROA), Öz sermaye kârlılığı (ROE), Piyasa Değeri* Asit-test Oranı (Likidite) (ATO), Alacak devir hızı oranı (ADH), Stok devir hızı (SDH), Cari oran (CO), Nakit oran (NO), Aktif devir hızı (AKDH), Kısa vadeli borç oranı(KVB), Toplam borç oranı (TBO), Net işletme sermayesi oranı, işletme sermayesi devir hızı, Kısa vadeli yabancı kaynak oranı	Firma karlılığı ile kısa vadeli borç oranı ve toplam borç oranı arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu, cari oran ile firma karlılığı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı, alacak devir hızı, stok devir hızı, net işletme sermayesi, işletme sermayesi devir hızı, kaldıraç oranı, asit test oranı ve nakit oran değişkenlerinin ise kârlılığı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir
Atmaca (2016)	2009-2015	Türkiye- BİST Kimya Plastik ve Kauçuk Sektörü	Panel Veri Analizi	Aktif Karlılık (ROA), Özsermaye Karlılığı (ROE)* Ticari Alacak Tahsil Süresi (ATS), Stokta Tutma Süresi (STS), Ticari Borç Ödeme Süresi (BÖS), Nakit Dönüş Süresi (NDS), Cari Oran (CO)	Stokta Tutma Süresi, Alacak Tahsil Süresi, Nakit Dönüş Süresi ve Cari Oran değişkenlerinin bağımlı değişkenler olan Aktif Karlılık ve Öz sermaye Karlılığı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.
Keskin, Gokalp (2016)	2009-2013	Türkiye-BİST Gıda ve İçecek Sektörleri	Panel Veri Analizi	Aktif Karlılık (ROA)* Nakde Dönüşüm Süresi (NDS), Alacak Tahsilat Süresi (ATS), Stok Devir Süresi (SDS), Borç Ödeme Süresi (BÖS), Cari Oran (CO), Firma Büyüklüğü (G), Kaldıraç Oranı (KO)**	Nakit Dönüş Süresi değişkenin Firma karlılığı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ek olarak Alacak Tahsil Süresi ve Cari Oran değişkenlerinin firma karlılığı üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.
Helhel, Karasakal (2017)	2005-2015	Türkiye-BİST'e Kayıtlı Konaklama İşletmeleri	Panel Veri Analizi	Aktif Karlılık (ROA), Öz sermaye Karlılığı (ROE)*, Asit-Test Oranı (ATO), Alacak Devir Hızı (ADH),	Kaldıraç Oranı ve Net İşletme Sermayesi Oranı değişkenlerinin bağımlı değişkenler olan Aktif

				Stok Devir Hızı (SDH), Cari Oran (CO), Nakit Oran (NO), Aktif Devir Hızı (AKDH), Kısa Vadeli Borç Oranı (KVB), Net İşletme Sermayesi Oranı (NİS), İşletme Sermayesi Devir Hızı (ISDH), Kaldıraç Oranı (KLD)	Karlılık ve Öz Sermaye Karlılığını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmış, Alacak Devir Hızı değişkeninin ise Aktif Karlılığı pozitif yönde etkilediğinin tespitine varılmıştır.
Topçuoğlu (2018)	1998-2016	Türkiye-BİST Taş ve Toprağa Dayalı Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmeler	Panel Regresyon Analizi	Aktif Karlılık Oranı (ROA)* Alacak Dönüşüm Süresi (ADS), Stok Dönüşüm Süresi (SDS), Borç Ödeme Süresi (BDS), Nakit Ticaret Süresi (NDS), Satışlardaki Artış (ART), Büyüme (BUY)**	Borçların Devir Süresi değişkeninin Aktif karlılık değişkeni üzerinde negatif yönlü bir ilişkisinin bulunduğu, ancak kontrol değişkenleri olan büyüme ve satışlardaki artışın Aktif karlılık üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır..
Erdoğan (2019)	2010-2018	Türkiye-BİST İmalat Sanayi Sektörü İşletmeleri	Panel Veri Analizi	Aktif Karlılık Oranı (ROA)* Alacak Dönüşüm Süresi (ADS), Stok Dönüşüm Süresi (SDS), Borç Ödeme Süresi (BDS), Nakit Ticaret Süresi (NDS)	Alacak Dönüşüm Süresi, Borç Ödeme Dönüşüm Süresi ve Nakit Ticaret Süresi değişkenleri kontrol değişkeni olan Kaldıraç Oranı değişkeninin Aktif Karlılık değişkeni ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu, Cari Oran ve Firma Büyüklüğü değişkenlerinin de Aktif Karlılık değişkeni ile istatistiksel olarak pozitif yönlü bir ilişkisinin varlığı tespit edilmiştir.
Yiğit (2019)	2000-2018	Türkiye-BİST İşletmeleri	Panel Zaman Serisi Analiz Modeli	Faaliyet Karı (FKAR)* Borç Oranı (TB), Nakit Dönüşüm Süresi (NDS)	Borç Oranı değişkeni ile Faaliyet Karı değişkeni arasındaki ilişki pozitif yönlü olup, Nakde Dönüşüm Süresi ile Faaliyet Karı arasındaki ilişkinin yönü negatif olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Akgüç (2020)	2005-2018	Türkiye-BİST100 Endeksi	Panel Veri Analizi	Aktif Karlılık (ROA), Özsermaye Karlılığı (ROE)*Yatırım Politikası (DV/TA), Finansman Politikası (FP)(KVYK/TP)	Yatırım Politikası ile Aktif Karlılık değişkeni arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu, Finansman Politikaları ile Aktif Karlılık arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özsermaye karlılığı ile Yatırım Politikası arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki söz konusu iken, Finansman Politikaları ile Özsermaye Karlılığı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılamamıştır.
*Bağımlı Değişken, **Kontrol Değişkeni					

Çalışma sermayesi ile kârlılık ilişkisinin incelendiği ulusal literatürdeki yayınlara bakıldığında elde edilen analiz bulgularının genel olarak çalışma sermayesi ile kârlılık arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu sonucu çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, kârlılık düzeyini artırmak isteyen firmalar için minimum seviyede çalışma sermayesi ile faaliyetlerine devam etmeleri önerilmektedir.

## 5. SONUÇ

Bu makale ile çalışma sermayesi ve karlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen literatürdeki yayınların bibliyometrik profili ortaya konmaya çalışılmıştır. Bibliyometrik inceleme herhangi bir alana

ilişkin yayınlanmış olan çeşitli kaynakların niceliksel ve niteliksel durumunun tespit edilmesi ve araştırılan konu üzerinde fikir sahibi olunması açısından önemli bir yere sahiptir.

Çalışma için 2010-2021 yılları arasında Web of Science, Ulakbim (TRDizin) ve YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanlarında çalışma sermayesi ve işletme karlılığı konusunu ele alan yayınlar incelenmiş ve toplam 145 yayın bu çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. Yapılan inceleme sonucunda elde edilen bulgular ve değerlendirmeler aşağıdaki gibidir;

- Çalışma kapsamında incelenen yayınların ağırlıklı olarak 2016 ile 2020 yılları arasında ele alındığı tespit edilmiştir. Yayınlar en çok katkı sağlayan yazarlar incelendiğinde, Süleyman Serdar Karaca'nın dört makale, Fernandes Lopez, A. Habib XX.Huang ve D. Roderio-Pazos üçer makale ile katkı sağladıkları tespit edilmiştir.
- Araştırma kapsamında uluslararası literatür incelendiğinde, Hindistan'ın on eserle akademik çalışmalara en çok katkı sağlayan ülke olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan Türkiye üç yayınıyla yayın havuzuna katkı sağlayan altıncı ülke konumundadır. Uluslararası literatüre en çok katkı sağlayan kurumlar incelendiğinde, Journal of Asian Finance Economics and Business dergisi dört yayın ile akademik çalışmalara en çok katkı sağlayan dergi, Santiago de Compostela Üniversitesi ve Pekin Bilim Teknoloji Üniversitesi üçer yayın ile yayın havuzuna en çok katkı sağlayan üniversiteler olmuştur. Ulusal literatüre katkı yapan kurumlar incelendiğinde ise, Muhasebe ve Finansman dergisi dört yayınıyla çalışmalara en çok katkı sağlayan dergi konumundadır. Gaziosmanpaşa Üniversitesi beş makale ile, Pamukkale ve Atatürk Üniversiteleri ise dörder makale ile yayınlara en çok katkı yapan kurumlar olmuştur.
- Uluslararası literatürdeki yayınların araştırma alanları incelenmiş ve 75 makaleden 58 tanesinin işletme iktisadı konusunu ele aldığı tespit edilmiştir. Bu durum çalışma sermayesi konusunun finans literatürünün tartışılan ve araştırılmaya devam eden konulardan biri olduğunu göstermektedir.
- Araştırma kapsamında incelenen yayınlarının tamamının ampirik çalışma olduğu tespit edilmiştir. Yapılan ampirik çalışmalar içinde ağırlıklı olarak kullanılan yöntem panel veri analizi olmuştur.
- Son olarak yayınların araştırma sonuçlarına bakıldığında, genel olarak çalışma sermayesi ile firma karlılığı ilişkisinin negatif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle, firmalar maksimum düzeyde kar elde etmek için minimum düzeyde çalışma sermayesi ile günlük faaliyetlerini sürdürmelidir.

## KAYNAKÇA

- Akbulut, R. (2011). İMKB'de İmalat Sektöründeki İşletmelerde İşletme Sermayesi Yönetiminin Karlılık Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), ss.195-206
- Akgüç, Z., (2020). "Çalışma Sermayesi Yönetiminin Finansal Performansa Etkisi: Borsa İstanbul 100 Endeksinde Faaliyet Gösteren Firmalar Üzerine Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi, Şırnak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Şırnak*.
- Aktaş, G., Karagözoğlu, G. (2018). İmalat Sektöründeki İşletmelerde Çalışma Sermayesi Belirleyicileri: BİST Örneği, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, (25)3, ss. 714-733.
- Atmaca, M. (2016). Finansal Oranlar Aracılığıyla Çalışma Sermayesi Bileşenlerinin Karlılığa Etkisi: Borsa İstanbul'da İşlem Gören Kimya, Plastik ve Kauçuk Şirketlerinde Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(2), ss.633-649
- Ata, H. A., Buğan, M. F. (2016), İmalat Şirketlerinde Çalışma Sermayesi Etkinliğinin Firma Değerine Etkisi Nasıldır?, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), ss. 25-33.

- Bali, M., (2021). “Turizm Alanında Yapılan Büyük Veri Çalışmalarının Bibliyometrik Analiz Tekniği İle İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Kocaeli.
- Çakır, H. ve Küçük Kaplan, İ. (2012). İşletme Sermayesi Unsurlarının Firma Değeri ve Karlılığı Üzerindeki Etkisinin İMKB’de İşlem Gören Üretim Firmalarında 2000-2009 Dönemi İçin Analizi, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, ss.69-86
- Çerçi, G., Uzkaralar, Ö., Önal, Y. (2013). Çalışma Sermayesi Yönetiminin İşletmelerin Karlılıkları Üzerine Etkisinin Araştırılması, *Finans, Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi*, (50)581, ss.69-86.
- Donthu, N., Kumar S., Mukherjee, D., Pandey, N., Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines, *Journal of Business Research*, 133, 285-296.
- Erdoğan, E., (2019). “Çalışma Sermayesi Yönetiminin İşletme Karlılığına Etkisi: Borsa İstanbul Uygulaması”, Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Ellegaard, O. ve Wallin, J. A. (2015). The bibliometric analysis of scholarly production: How great is the impact?, *Scientometrics*, 105, 1809-1831.
- Güler, E. ve Konuk, F. (2019). Çalışma Sermayesi Etkinlik Ölçümünde Alternatif Bir Araç: İndeks Yöntemi, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (84), 35-48
- Helhel, Y. Ve Karasakal, S. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışma Sermayesi Yönetiminin Karlılık Performansına Etkisi: Borsa İstanbul’da (Bist) Bir Uygulama. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(3), ss.27-39.
- Hotamışlı, M. Ve Erem, I. (2014). Muhasebe ve Finansman Dergisi’nde Yayımlanan Makalelerin Bibliyometrik Analizi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 1-20
- Korkmaz, T. ve Yaman, S. (2019). Çalışma Yönetiminin Firma Karlılığına Etkisi: BIST Turizm Firmaları Üzerine Bir Uygulama. *Journal of Tourism Theory and Research*,(5)2, 301-316
- Keskin, R. ve Gökalp, F.(2016). Çalışma Sermaye Yönetiminin Firma Karlılığı Üzerine Etkisi: Panel Veri Analizi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 17(1),16-25
- Makori, D. M. ve Jagongo, A. (2013). Working capital management and firm profitability: empirical evidence from manufacturing and construction firms listed on Nairobi Exchange, Kenya. *International Journal of Accounting and Taxation*, 1(1), 1-14.
- Pritchard, A. (1969). Statistical Bibliography Or Bibliometrics?, *Journal of Documentation*, 25(4), 348-349.
- Sağlam, M., (2014). “Çalışma Sermayesi Unsurlarının Firma Karlılığına Etkisi: Borsa İstanbul Şirketleri Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, *Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Tokat.
- Stoltz, A., Viljoen, M., Gool. S., Cronje, R. (2007), *Financial Management: Fresh Perspectives*, Cape Town: Pearson Education: Pearson/Prentice Hall, South Africa.
- Şamiloğlu, F. ve Demirgüneş, K. (2008). The effect of working capital management on firm profitability: evidence from Turkey. *The International Journal of Applied Economics and Finance*, 2(1), 44-50.
- Topçuoğlu, F., (2018). “Çalışma Sermayesi Unsurlarının Firma Karlılığı Üzerine Etkileri: Bist Şirketleri Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, *Tokat Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Burdur.

- Toraman, C. ve Sönmez, A. (2021). Çalışma Sermayesi Bileşenlerinin Sektörel Ortalamalar Üzerindeki Etkisi: İmalat Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 384-396
- Yiğit, M., (2019). “İşletme Sermayesi Yönetiminin Firmaların Karlılığına Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.