

EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR)



Cilt (Volume): 5

Sayı (Number): 9

Yıl (Year): 2021

EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR) Dergisi Uluslararası hakemli bir dergidir.

EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR)

Cilt (Volume): 5 • Sayı (Number): 9 • Yıl (Year): 2021

e-ISSN 2602-4179

Sahibi (Owner)/Baş Editör (Chief Editor)

Prof. Dr. Himmet KARADAL

Editörler (Editors):

Prof. Dr. Muhsin HALİS

Prof. Dr. Asım SALDAMLI

Doç. Dr. Ahmet Tuncay ERDEM

Doç. Dr. A. Mohammed ABUBAKAR

Doç. Dr. Hatice BAYSAL

Dr. Öğr. Üyesi Sedat AYYILDIZ

Editör Yardımcısı (Managing Editor):

Murat ER

Yayın Kurulu (Editorial Board):

Prof.Dr. Himmet KARADAL

Prof.Dr. Muhsin HALİS

Prof.Dr. Asım SALDAMLI

Doç.Dr. Ahmet Tuncay ERDEM

Doç.Dr. A. Mohammed ABUBAKAR

Doç.Dr. Hatice BAYSAL

Dr. Öğr. Üyesi Menekşe ŞAHİN KARADAL

Dr. Öğr. Üyesi Sedat AYYILDIZ

Murat ER

Danışma Kurulu (Advisory Board) :

Prof. Dr. Adnan ÇELİK	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Emin CİVİ	University of New Brunswick, KANADA
Prof. Dr. Abdullah KIRAN	Muş Alparslan Üniversitesi
Prof. Dr. Agah Sinan ÜNSAR	Trakya Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet AY	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet DİKEN	Necmettin Erbakan Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet ERGÜLEN	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Argun KARACABEY	Altunbaş Üniversitesi
Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Ayşe ŞAHİN	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Azim ÖZTÜRK	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Azize ERGENELİ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Bahadır AKIN	Necmettin Erbakan Üniversitesi
Prof. Dr. Bekir DENİZ	Ardahan Üniversitesi
Prof. Dr. Bilçin TAK	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Canan AY	Manisa Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Canan MADRAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN	Karatay Üniversitesi
Prof. Dr. Çağlar ÖZEL	Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi
Prof. Dr. Çetin BEKTAŞ	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Prof. Dr. Dursun BİNGÖL	Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Erdoğan EKİZ	King Abdülaziz University
Prof. Dr. Erşan SEVER	Aksaray Üniversitesi
Prof. Dr. Esen GÜRBÜZ	Niğde Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Ferit ÖLÇER	Mustafa Kemal Üniversitesi
Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU	Pamukkale Üniversitesi
Prof. Dr. Gülten GÜMÜŞTEKİN	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Prof. Dr. Güven MURAT	Ordu Üniversitesi
Prof. Dr. Haluk TANRIVERDİ	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan TUTAR	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Hikmet KAVRUK	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. İhsan YÜKSEL	Kırıkkale Üniversitesi
Prof. Dr. Jülide KESKEN	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut ARSLAN	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet KARAGÜL	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ÖZBİRECİKLİ	Mustafa Kemal Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ÖZMEN	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Meltem ONAY	Manisa Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Mete YILDIZ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Muammer TEKELİOĞLU	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Muhittin ACAR	Hacettepe Üniversitesi

Prof. Dr. Murat KASIMOĞLU	İstanbul Ticaret Üniversitesi
Prof. Dr. Murat TÜRK	Osmaniye Korku Ata Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa İLKAN	KKTC Doğu Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Nazan GÜNAY	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	Yıldız Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Nüket SARAÇEL	Doğuş Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan ÇOBAN	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Ramazan ERDEM	Süleyman Demirel Üniversitesi
Prof. Dr. Recai COŞKUN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Reyhan Ayşen WOLFF	Giresun Üniversitesi
Prof. Dr. Rifat IRAZ	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Said KINGIR	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Sezer AKARCALI	Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Süreyya YILDIRIM	Sinop Üniversitesi
Prof. Dr. Şenol KANTARCI	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Şükrü ÖZEN	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer MÜFTÜOĞLU	TEB Bankası
Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL	Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi
Doç. Dr. Abdulgani ARIKAN	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN	Toros Üniversitesi
Doç. Dr. Adem BALTACI	Medeniyet Üniversitesi
Doç. Dr. Adnan KALKAN	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Doç. Dr. Ayşe GÜNSEL	Kocaeli Üniversitesi
Doç. Dr. Bahattin KARADEMİR	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. Berrin FİLİZÖZ	Cumhuriyet Üniversitesi
Doç. Dr. Duygu KIZILDAĞ	İzmir Demokrasi Üniversitesi
Doç. Dr. Ebru AYKAN	Erciyes Üniversitesi
Doç. Dr. Ebru ERDOST ÇOLAK	Ankara Üniversitesi
Doç. Dr. Ebru GÜNEREN	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Doç. Dr. Efe EFEOĞLU	Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi
Doç. Dr. Figen AKÇA	Uludağ Üniversitesi
Doç. Dr. Gözde İNAL KIZILTEPE	KKTC Lefke Avrupa Üniversitesi
Doç. Dr. Gürol ÖZCÜRE	Ordu Üniversitesi
Doç. Dr. Hakan ALTIN	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Haluk DUMAN	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Haşim AKÇA	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. Hayrettin ZENGİN	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Hüseyin ÜNLÜ	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. İbrahim EKŞİ	Gaziantep Üniversitesi
Doç. Dr. İlhan EGE	Mersin Üniversitesi
Doç. Dr. İsmail AKBAL	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Kahraman KALYONCU	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Korhan KARCIOĞLU	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Doç. Dr. Köksal HAZIR	Toros Üniversitesi
Doç. Dr. Kubilay ÖZER	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Doç. Dr. Lütfi ARSLAN	Medeniyet Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut AKIN	Bozok Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut HIZIROĞLU	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi

Doç. Dr. Mazlum ÇELİK	Hasan Kalyoncu Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet AKINCI	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Munise ILIKKAN ÖZGÜR	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Murat YALÇINTAŞ	İstanbul Ticaret Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Doç. Dr. Müjdat AVCI	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Nilsun SARIYER	Muğla Üniversitesi
Doç. Dr. Onur KÖKSAL	Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi
Doç. Dr. Osman DOĞANAY	Aksaray Üniversitesi
Doç. Dr. Ömer Okan FETTAHLIOĞLU	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni.
Doç. Dr. Öykü İYİGÜN	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Sadettin PAKSOY	Kilis 7 Aralık Üniversitesi
Doç. Dr. Seçil FETTAHLIOĞLU	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni.
Doç. Dr. Sema POLATÇI	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Doç. Dr. Semih SORAN	Özyeğin Üniversitesi
Doç. Dr. Suat BEGEÇ	Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Doç. Dr. Vedat BAL	Manisa Celal Bayar Üniversitesi
Doç. Dr. Yunus DEMİRLİ	Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Aralık 2021



Dergi Hakkında

AMAÇ

EUJMR'nin temel amacı; çok disiplinli alanlarda çalışmalar yapmakta olan bilim insanlarının bilgi, deneyim, değerlendirme, görüş ve önerilerini paylaştıkları bilimsel bir platform oluşturmak ve bu alandaki çalışmalara ulusal ve uluslararası düzeyde katkı sağlamaktır.

KAPSAM

EUJMR dergisi yılda en az iki kez elektronik ortamda yayımlanmaktadır. Dergide çok alanlı (multidisipliner) Türkçe ve/veya İngilizce (iktisat, işletme, siyaset bilimi ve kamu yönetimi, maliye, uluslararası ticaret ve lojistik, Uluslararası İlişkiler, ekonometri, istatistik, bankacılık ve finans, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, İnsan Kaynakları Yönetimi, Sağlık Yönetimi, Turizm İşletmeciliği vd.) uygulamalı veya kuramsal çalışmalara, istatistiki analiz ve değerlendirmelere, nicel ve nitel araştırmalara yer verilmektedir.

DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Yılda iki sayı halinde yayımlanan European Journal of Managerial Research (EUJMR) Dergisi Uluslararası hakemli bir dergidir. Dergide yayımlanan makaleler en az iki hakem tarafından incelenmektedir. Yayın şartları son sayfada yer almaktadır.

KISALTMA

Dergiye yapılan atıflarda EUJMR kısaltması kullanılmalıdır.

HABERLEŞME ADRESİ

Dilkur Akademi, Migros Arkası İpekyolu İş Merkezi Kat:10 Aksaray 68100 Türkiye Tel : 0506 466 00 77 İnternet <https://journalemi.com/> <http://dergipark.gov.tr/eujmr> E-posta : eujmr.info@gmail.com

DERGİNİN TARANDIĐI İNDEKSLER

	Scientific Indexing Service	EUJMR, 2018 Mart döneminden itibaren SIS indeksine alınmıştır.
	Google Scholar	EUJMR , 2018 Şubat döneminden itibaren Google Scholar indeksine alınmıştır.
	Open AIRE	EUJMR, 2018 Şubat döneminden itibaren OpenAIRE indeksine alınmıştır.
	Directory Research Journals Indexing (DRJI)	EUJMR, 2018 Mayıs döneminden itibaren DRJI indeksine alınmıştır.
	İdeal Online	EUJMR, 2018 Haziran döneminden itibaren İdeal Online indeksine alınmıştır.
	CiteFactor	EUJMR, 2018 Haziran döneminden itibaren CiteFactor indeksine alınmıştır.
	JIFACTOR	EUJMR, 2019 Haziran döneminden itibaren JIFACTOR indeksine alınmıştır.
	ASOS	EUJMR, 2020 Ocak döneminden itibaren ASOS indeksine alınmıştır.
	Index Copernicus	EUJMR, 2021 Nisan döneminden itibaren Index Copernicus indeksine alınmıştır.
	ResearchBib	EUJMR, 2021 Mayıs döneminden itibaren ResearchBib indeksine alınmıştır.

EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR)

Cilt (Volume): 5 • Sayı (Number): 9 • Yıl (Year): 2021

İ Ç İ N D E K İ L E R

MAKALELER

228

İlker İbrahim AVŞAR
Sayısal İkiz Ve Tedarik Zinciri
Digital Twin and Supply Chain

245

Elif Nisa YAYLA, Özgür DEMİRTAŞ, Derviş BOZTOSUN, Özge ÜSTÜN
Otantik Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisinde Dile Getirme Davranışının
Aracı Rolü
*The Effect of Authentic Leadership Behaviors on Organizational Citizenship Behaviour
Via the Mediating Role of Voice Behavior*

256

Metin KAPLAN, Ebru FIRAT
Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Mutluluk Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmeleri
Üzerine Bir Araştırma
Impact of Psychological Empowerment on Organizational Happiness

271

Karahan KARA, Emre İPEKÇİ
Lojistik Yenilikçiliğinin Lojistik Yetenekler Üzerindeki Etkisi: Artvin İli Lojistik
Hizmet Sağlayıcı Firmalar
*The Relationship between Logistics Innovativeness and Logistics Capabilities: Artvin
3PL Service Providers*

291

Seda GÜĞERÇİN, Gaye ONAN
Digital Entrepreneurship: A Literature Review
Dijital Girişimcilik: Bir Literatür Taraması

306

Orhan ALAV
Sağlık Yönetimi: HBS'ye Dayalı Tıbbi Dokümantasyon Ve Sekreterlik İşletim
Sistemlerinin Açık Veri Destekli Açık Erişime Ağsal Eklenebilmesi Ve Yönetilebilmesi
Üzerine Bir Araştırma
*Health Management: A Research on the Ability of HBS-Based Medical Documentation
and Secretarial Operating Systems to be Networked and Managed to Open Access with
Open Data Support*

EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR)

Cilt (Volume): 5 • Sayı (Number): 9 • Yıl (Year): 2021

İ Ç İ N D E K İ L E R

MAKALELER

326

Sabiha ANNAÇ GÖV, Nilay ERBAY

The Effects of the COVID-19 Pandemic on the Aviation Industry and Strategies: Opinions of Turkish Aviation Academics
COVID-19 Salgınının Havacılık Sektörüne Etkileri Ve Stratejiler: Türk Havacılık Akademisyenlerinin Görüşleri

342

Münevver BAYAR, Nuran VARİŞLİ

İşletmelerde COVID-19 Sürecinde İnfodemi Ve Kriz Yönetimi
Infodemia and Crisis Management in the COVID-19 Process in Enterprises

353

Didem RODOPLU ŞAHİN, Sabiha Dilan ÜNAL

Havayolu Müşterilerinin Olumsuz Davranışlarının Havalimanı Yer Hizmetleri Ekip Sorumluları Ve Yönetim Açısından Değerlendirilmesi
Evaluation of Airline Customers Misbehaviours in Terms of Ground Services Team Leaders and Management

379

Okan KOÇ

Çocuk Edebiyatı Ve Çocuk Kitaplarına Yönelik Toplumsal Bir Bakış
A Social Perspective on Children's Literature and Children's Books

396

Yayın Şartları

Publication Requirements

SAYISAL İKİZ VE TEDARİK ZİNCİRİ

İlker İbrahim AVŞAR¹

ÖZ

Endüstri 4.0 son on yılın ilgi çeken konuları arasındadır. Siber fiziksel sistemler, bulut bilişim, yapay zeka, artırılmış gerçeklik, sanal gerçeklik gibi bileşenlere sahip olan Endüstri 4.0, yeni nesil teknolojiler kullanarak verimlilik artışı çabasıdır. Endüstri 4.0 ile gündeme gelen bileşenlerden bir tanesi de sayısal ikizdir. Sayısal ikiz; fiziki dünyada olan bir durumun sanal dünyada oluşturulması ve bu oluşumdan fayda elde edilmesi sürecidir. Sayısal ikiz, sağlık, tarım, tedarik zinciri gibi birçok alanda kullanılmaya başlanmasına karşın gelişimi devam eden bir modeli ifade etmektedir. Çalışmada, Web of Science veri tabanı tarandı. Tarama sonucunda tedarik zinciri ve sayısal ikiz merkezli 58 adet yayına ulaşıldı. Elde edilen yayınlarda çok kullanılan kelimeler üzerinde kümeleme işlemi yapıldı. Oluşan iki kümede; sayısal ikiz ve tedarik zinciri konularıyla ilişkili kelimeler görselleştirilmiştir. Çalışma, sayısal ikiz ve tedarik zinciri konularının ilişkili oldukları anahtar kelimeleri göstermesi açısından önem taşımaktadır. Ayrıca tedarik zinciri ve sayısal ikiz odaklı yayınlarn genel eğilimini de vermektedir.

Anahtar kelimeler: Endüstri 4.0, sayısal ikiz, tedarik zinciri

Jel Kodları: 030, 031, 033

¹ Öğr. Gör. Dr. Gaziantep Üniversitesi, Enformatik Bölümü, avsar@gantep.edu.tr, Orcid ID: 0000-0003-2991-380X

DIGITAL TWIN AND SUPPLY CHAIN

ABSTRACT

Industry 4.0 is one of the interesting topics of the last decade. Industry 4.0, which includes components such as cyber-physical systems, cloud computing, artificial intelligence, augmented reality and virtual reality, is an attempt to increase efficiency through the use of new generation technologies. One of the components that has come to the forefront with Industry 4.0 is the digital twin. The digital twin is the process of creating a situation in the physical world in the virtual world and extracting value from that formation. Although the digital twin is already used in many fields such as healthcare, agriculture and supply chain, it is a model that is constantly evolving. For the study, the Web of Science database was searched. As a result of the search, 58 publications were found on the topic of supply chain and digital twin. Based on the most frequently used words in the found publications, clustering was performed. In the four clusters formed, words related to digital twin and supply chain are visualized. The study is important to show the related points of digital twin and supply chain. It also shows the general trend of publications focusing on supply chain and digital twin.

Keywords: Industry 4.0, digital twin, supply chain

JEL Codes: 030, 031, 033

GİRİŞ

Bir tasarımcı zihninden oluşan fikri modele dönüştürür. Test için fiziki ilk örnekler kullanmak isteyebilir. Sonunda geliştirdiği modeli sistemle bütünleştirir. Genel olarak 1760-1850 tarihleri arasında kapsayan birinci sanayi devriminde ve 1860-1960 yıllarını kapsayan ikinci sanayi devriminde tasarım modeli olarak iki boyutlu çizimler kullanılmıştır. 1970-2010 dönemini kapsayan üçüncü sanayi devriminde süreçte tasarım modeli olarak üç boyutlu çizimler ve benzetim teknikleri icra edilmiştir. 2010 yılı ve sonrası için adı geçen dördüncü sanayi devriminde tasarımda sayısal ikiz tabanlı sistemler kullanılmaktadır (Leng vd., 2021a; Mahmoud ve Grace, 2019).

Sayısal ikiz, gerçek hayattaki verilerin modellenerek kullanılmasıdır (Fan vd., 2021; Szymczak, 2019). Başka ifadeyle gerçek iş senaryosuyla senkronize edilen gerçekliğin “sanal” görüntüsüdür (Semeraro vd., 2021). Sayısal ikiz; tarım (Pylianidis vd., 2021), sanayi (Scime vd., 2021), veri iletişimi (Lee vd., 2021) gibi birçok alanda kullanılabilir.

Sayısal ikizin sağlık hizmeti alanında kullanım örneğini ele alalım; burada insanın sayısal ikizi oluşturulur. Oluşturulan sayısal ikiz; fiziksel dünyadaki gerçek insanın siber uzaydaki kopyası veya karşılığıdır. Ruhunuz gibi siber uzayda kopyanızın olduğunu hayal edebilirsiniz ama aslında o bir ruh değildir ve sizin düşüncelerinizi bilemez. O sadece siber uzayda akraba, yaş, kilo, cinsiyet gibi bilgilerinizi veri tabanına kaydeden modelinizdir. Bir bilgisayarda sayısal olarak tanımlanmanızdır. Bilgilerin eşlemesi herhangi bir iletişim teknolojisi kullanılarak gerçekleştirilebilir. Akıllı giysiler, cep telefonları, hastane vb. ortamdaki bilgilerinizi toplayan algılayıcılar gibi birçok kaynak veri tabanına bilgi sağlayabilir. Yapılan iş sadece veri tabanına verilerinizin kaydedilmesiyle sınırlı değildir. Model; sizden, akrabalarınızdan veya kullandığınız herhangi bir fiziksel ortamdan gelen verileri bulut bilişim ve derin öğrenme gibi teknolojiler kullanarak analiz eder. Analiz sonucunda size teşhis veya tavsiyelerde bulunabilir (Shengli, 2021).

Bir başka örnek olarak; sayısal ikizler akıllı tarımı yeni bir aşamaya getirebilirler. Çiftçilik işleri için sayısal ikiz kullanmak; çiftçilerin yerinde doğrudan gözlem ve elle yapılan süreçlere güvenmeleri yerine, gerçek zamanlı sayısal bilgiler kullanarak operasyonları uzaktan yönetmek anlamına gelmektedir. Bu uygulamada, beklenmeyen bir durum olduğunda hemen harekete geçebilme yeteneği kazanmanın yanı sıra gerçek yaşam verilerine dayalı müdahalelerin etkilerini benzetim şansı da yakalayabilirler (Verdouw vd., 2021).

Sayısal ikiz geliştirilmesinin bazı teknik sorunları olabilir. Bu sorunlar için sürekli araştırma ve geliştirme çalışmalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Zorluklar arasında kültürel zorluklar da bulunmaktadır. Sayısal ikiz; geleneksel iş modellerini değiştirmeyi gerektirmektedir. Yeni iş teknolojilerine geçiş yapmayı düşünürken sayısal ikiz kavramının hala geliştiği unutulmamalıdır. Tüm iş alanları ele alındığında fayda analizi yapılabilecek somut örneklerin olduğu kabul edilmelidir. Sayısal ikiz; yüksek

popüleritesinin yanında mevcut sistemler üzerinde somut iyileştirmeler sağlama yeteneğinde gelişime ihtiyaç duyduğu görülmektedir (Vanderhorn ve Mahadevan, 2021).

Verimsiz bütünleşme, birlikte çalışabilirlik noktasında eksiklikler, operasyonel sorular, yetersiz bilgi yönetimi, yönetimde veri eksikliği gibi problemlerle karşılaşırsa sayısal ikiz projelerinden fayda elde edilemeyebilir (Ozturk, 2021). Sayısal ikiz uygulamalarının verimli olabilmesi için modelleme ve simülasyon yeteneklerinin gelişmiş olması gerekmektedir (Singh vd., 2021).

Sayısal ikiz teknolojisini öne çıkaran üç ana başlık bulunmaktadır. Birincisi hız; nesnelere interneti cihazları ile gerçek zamanlı hızlı veriler toplamak mümkündür. İkincisi; sayısal varlıkların uzaktan görmenizi sağlayan çözüm modelidir. Üçüncüsü, makine öğrenme algoritmalarıyla toplanan veriler üzerinden geleceğe yönelik tahmin analizleri yapılabilir. Sayısal ikiz için veri toplaması istenen bileşenler algılayıcıları kullanırlar. Bileşenlerden gelen gerçek zamanlı veriler bulut bilişim teknolojilerine aktarılır. Bulutta tutulan gerçek zamanlı veriler iş durumuna göre analiz edilirler (Bıçakçı, 2019).

Çalışma ile tedarik zinciri alanında sayısal ikiz kullanımına olan ilgi ele alınmaktadır. Bu amaç ile WoS veri tabanı taranmıştır. Tarama sonucunda tedarik zinciri ve sayısal ikiz odaklı yayınların genel eğilimleri ortaya konmaktadır. Çalışma, yeni gelişmekte olan sayısal ikiz konusundaki eğilimleri ve sayısal ikiz konusunun tedarik zincirinde kullanılabilir olmasını göstermesi açısından önem taşımaktadır.

1.LİTERATÜR

Sayısal ikiz farklı alanlarda kullanılabilir. Türkiye’de sayısal ikizin uygulanmasında ilgi gösterilen alanlar Çizelge 1 ile Türkiye dışı örnekler ise Çizelge 2 ile verilmektedir:

Çizelge 1. Türkiye Çıkışlı Yayınlarında Sayısal İkiz İlgi Alanlarına Örnekler

Yazar	Konu
Erturan ve Ergin, 2018	Sayısal ikizin muhasebe alanında denetimde kullanımı
Ceylan, 2019	Sayısal ikizin inşaat sektöründe kullanımı ve potansiyel faydaları
Aynacı, 2020	Sayısal ikizin sağlık sektöründe kullanımı
Özen ve Gürel, 2020	Kamu denetiminde sayısal ikizin kullanımı
Göçen, 2020	Eğitimde açık ve uzaktan öğrenmede sayısal ikizin kullanımı
Yukcu ve Aydın, 2020	Maliyet muhasebesi bağlamında sayısal ikiz
Filik ve Yeşilay, 2020	Ürün yaşam döngüsü ve sayısal ikiz
İleri ve Furat, 2020	Endüstrinin sayısallaştırılması
Kumaş ve Erol, 2021	Endüstri 4.0 bağlamında sayısal ikiz
Akben, 2021	Tedarik zincirinde sayısal ikiz

Kuban ve Yeşilay, 2021	Üretim sürecinde sayısal ikiz sunduğu avantajlar
Ediz, 2021	Metin madenciliği ve Endüstri 4.0 sürecinde eğilimler

Çizelge 2. Türkiye Dışı Yayınlarında Sayısal İkiz İlgili Alanlarına Örnekler

Yazar	Konu
Kutzke vd. 2021	İnsansız denizaltı yönetimi
Zhu vd. 2021	Pencere üretimi
Kalaboukas vd. 2021	Çevik tedarik zincirinde sayısal ikiz kullanımı
Defraeye vd. 2021	Bahçe ürünleri tedarik zincirinde sayısal ikiz
Marmolejo-Saucedo, 2020	Tedarik incirinde sayısal ikiz tasarımı
Autiosalo vd. 2021	Vinç örnek olay uygulaması
Li vd. 2020	Sayısal ikizi dayalı sürdürülebilir iş modeli
Santos vd. 2020	İlaç şirketi tedarik zincirinde sayısal ikiz kullanımı

2.SAYISAL İKİZ VE TEDARİK ZİNCİRİ

Bir akıllı üretim sistemine sayısal ikiz entegre edilebilir ve bütünleştirilen yapı uzaktan yarı fiziksel olarak devreye alınabilir. Yarı fiziksel devreye alma yönteminde gerçek malzeme akışını doğrulamama problemi ortadan kalkmaktadır. Sayısal ikiz sistemi; üretim donanımının yüksek doğrulukta benzetim yeteneğine dayanmaktadır. Bu sistem, tüm akıllı üretim bileşenlerini kapsayan endüstriyel internet aracılığıyla dağıtılmış bütünleşmeyi destekleyebilir. Bu şekilde; gerçek verileri doğru şekilde yansıtılabilir ve doğrulayabilir. Sayısal ikiz tabanlı yarı fiziksel devreye alma, sanal modelleri farklı satıcılardan alınan coğrafi olarak dağılmış fiziksel donanımları birbirine bağlayabilir. Böylece teknik personel üretim sistemi uygulama aşamasına geçmeden önce olası hatalarını bulabilir. Bu model, pahalı fiziksel devreye alma aşaması için gerekli uyum süresini ve maliyetini önemli ölçüde azaltabilir (Leng vd. 2021b).

Literatürde sayısal ikizlerin yeniden üretim tedarik zinciri uygulamalarına yönelik çok az çalışma ve analiz bulunmaktadır. Yeniden üretim tedarik zincirine yönelik sayısal ikiz teori ve uygulamaları bazı zorluklar barındırmaktadır. Kurumsal talep ve uygulama istekliliği, bilgi güvenliği ve veri bütünleştirme teknolojileri temel zorluklar olarak öne çıkmaktadır. Kurumsal talep ve uygulama istekliliği noktasında belirsizlik bulunmaktadır. Bu alanda yeterli ve doyurucu araştırma bulunmamaktadır. Çok az sayıda kapalı döngü yeniden üretim tedarik zinciri uygulaması bulunmaktadır. Çünkü işletmeler arasındaki veri paylaşım sorunları ve yetersiz iletişim sayısal ikiz uygulaması geliştirmeyi zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, tedarik zinciri uygulamalarında hem üst hem de alt işletmelerden gelecek bilgi paylaşım taleplerini anlamak ürünlerin rasyonel kullanımını sağlama

açısından önemlidir. Sayısal ikiz uygulamalarında; sadece sözleşme, sipariş gibi belge paylaşımı yapılmamaktadır. Lojistik konular, depolama hacimleri gibi algılayıcı kullanılarak elde edilen verilerin paylaşımı da gerekmektedir. İşletmeler tedarik zincirinde sayısal ikiz uygulamaları geliştirmek istiyorlar ise ortak veri tabanı uygulamaları geliştirmeyi göze almalıdırlar (Chen ve Huang, 2021). Kısacası üretim değer zincirinde sayısal ikiz kullanımı, işbirlikçi bir çerçeveye gerektirir (Rasor vd. 2021). Ayrıca tedarik zinciri ile ilgili modellemelerde geçmişe yönelik ne kadar fazla veri girilirse oluşturulan model o kadar iyi çalışacaktır (Yıldız ve Ahi, 2020).

2.1.Simülasyon ve Sayısal İkiz

Bir simülasyonun sayısal ikiz olarak adlandırılabilmesi için; tedarik zinciri içerisindeki tüm etkileşimleri ayrıntılı şekilde detaylandırabilme yeteneğine sahip olması gerekir. Üretim hattındaki arızadan müşteri talebini etkileyecek küresel değişime kadar her şeyin etki analizi yapılabilir. Sevkiyat zamanı, envanter seviyesi, üretim planı gibi konularda elde edilen anlık verilerle tedarik zincirinin mevcut durum analizinin ve gelecek tahmininin doğru şekilde yapılabilmesi gerekmektedir. Anormal koşullara tepki verilebilir. Yöneticilere oluşan problemleri analiz etme ve problemin düzeltilmesine yönelik seçim yapma şansı vermelidir. Sayısal ikiz projesinin diğer veri tabanları ile konuşabilmesi gerekmektedir (Yanaşık, 2019).

2.2.Sayısal İkizin Tedarik Zinciri ve Diğer Uygulamaları

Sayısal ikiz; iş sürecinin, makine parçasının veya makinenin sanal modelini oluşturmaktır (Musoglu, 2019). Jet motorunun ne zaman bakıma ihtiyaç duyacağını bilmek, verimliliği artırılmış bir rüzgâr türbini inşa etmek veya bir işteki üretkenlik seviyesini arttırmak için dünya genelinde 1 milyon üzerinde sayısal ikizden faydalanılmaktadır. Tedarik zinciri doğası gereği sürekli güncellemeye muhtaçtır ve çalışma süreçlerinde aksaklıklar çok sık karşılaşılan durumdur. Belirsizlik gibi sorunlara karşı; teknik elemanlar, sayısal ikiz teknolojisi kullanarak projenin başından sonuna kadar gerçek zamanlı ve güncel verilerle tek bir analitik sistem üzerinde tedarik zincirini görüntüleyebilirler. Tedarik zinciri sayısal ikiz uygulamasında; elle bilgi girebilen tedarikçiler, belirli noktalara yerleştirilmiş algılayıcılar ve veri tabanından olmak üzere çok değişik noktalardan veriler işlenmek üzere toplanır. Sonrasında yazılım; tedarik zincirinin anlık durumunu ve yüksek öncelikli durumları tek sistem üzerinden modeller. Yapılan gerçek zamanlı modelleme; duran bir kamyon, hava koşullarında kötüleşme gibi beklenmedik durumlara müdahale etmeyi mümkün kılmaktadır (GE).

Şirketlerin ani talep değişiklikleriyle karşılaşması çok sık karşılaşılan durumdur ve şirketler bu değişikliğe hazır değilse sıkıntılar yaşayabilirler. Tedarik zincirinin fiziksel durumu ve son müşterilere ürünü ileten lojistik sisteminin değişimlerden nasıl etkilendiği sayısal ikiz kullanılarak izlenebilir. Sayısal ikiz ile ürünün talebinde meydana gelen değişimle mücadele edebilmek veya bir tedarikçiden temin edilen malzeme kıtlığıyla baş edilebilmek mümkündür (Evinsel, 2021).

2.3.Tedarik Zincirinden Beklenti Nedir?

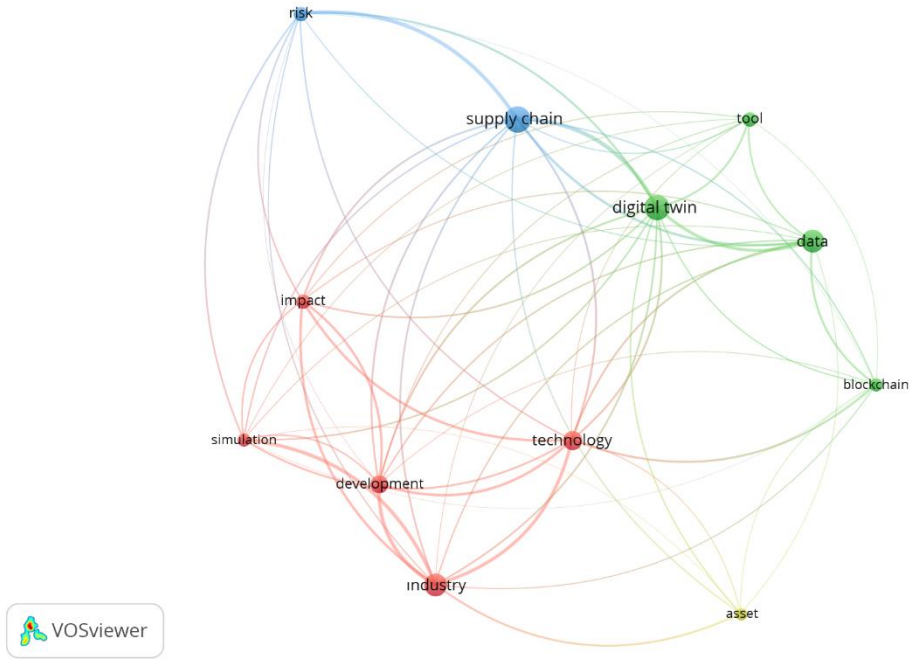
İşletmeler müşterilerine zamanında ve doğru şekilde ürün teslim etmek istemekteler (Eren ve Gür, 2017). Aynı zamanda işletmeler uygun tedarikçiyle çalışmaya önem vermektedirler (Ünal vd., 2019).

3.YÖNTEM

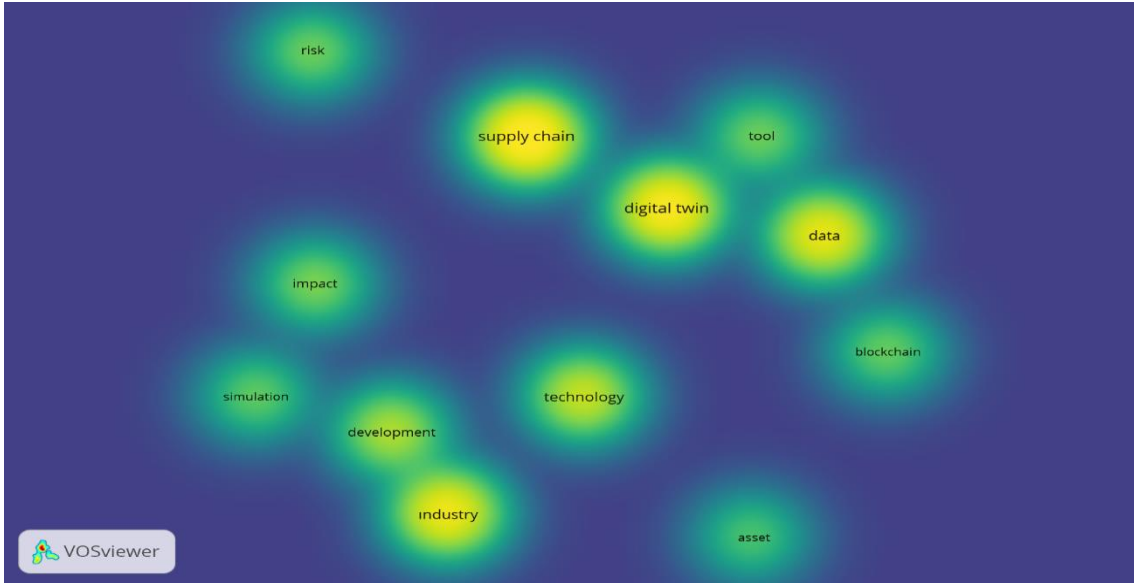
Sayısal ikiz ve tedarik zinciri anahtar kelimeleri ile 07.07.2021 tarihinde Web of Science (WoS) veri tabanı “You searched for: TOPIC: (“digital twin”) AND TOPIC: (“supply chain”) Timespan: All years. Indexes: SCI-EXPANDED, SSCI, A&HCI, CPCI-S, CPCI-SSH, BKCI-S, BKCI-SSH, ESCI” sorgu satırı kullanılarak tarandı. Tarama tüm yıllar ve tüm indeksleri kapsayacak şekilde yapıldı.

4.VERİ

WoS veri tabanı taraması sonucu elde edilen 58 yayın üzerinde kelime analizi yapıldı. Yayınlarda sık kullanılan kelimeler kümelendi ve kümeleme işlemi “VoSwiewer” yazılımı kullanıldı. Kümeleme modeli olarak “Association”, “Resolution” değeri olarak 1.0, en küçük küme sayısı olarak 1 parametreleri kullanıldı. Kümeleme sonucunda; sık kullanılan 12 kelime dört grupta toplandı. Birinci grup 5, ikinci grup 4, üçüncü grup 2, dördüncü grup 1 elemanlıdır. Şekil 1 ile oluşan gruplar ve anahtar kelimelerin diğerleriyle olan bağlantıları verilmektedir. Birinci grup (kırmızı) endüstri, teknoloji, gelişim, etki ve benzetim anahtar kelimelerinden oluşmaktadır. İkinci grup (yeşil) sayısal ikiz, veri, araç ve blok zinciri anahtar kelimelerinden oluşmaktadır. Üçüncü grup (mavi) tedarik zinciri ve risk anahtar kelimelerinde oluşmaktadır. Dördüncü grup ise varlık anahtar kelimesinden oluşmaktadır. Şekil 2 ile elde edilen kelimelerin kullanım sıklığını gösteren yoğunluk haritası verilmektedir. Gruplama sırasında sık kullanılanlar arasında yer alan “study” anahtar kelimesi konu ile ilgisi olmadığından dolayı işleme alınmamıştır.



Şekil 1. Tedarik Zinciri Ve Sayısal İkiz Odaklı Sorgu Sonucu Elde Edilen Verilerdeki Sık Kullanılan Kelimelerin İlişkileri



Şekil 2. Sorgu Sonucu Elde Edilen Verilerdeki Sık Kullanılan Kelimelerin Kullanım Yoğunlukları

Çizelge 3 ile yıllara göre yayınların dağılımı verilmektedir. 2021 yılına ait 10 adet yayın 01.01.2021-07.07-2021 tarihleri arasında kapsamaktadır. 2020 yılına ait 28, 2019 yılına ait 16, 2018 yılına ait 2 yayın bulunmaktadır. Sayısal ikiz konusu 2019 yılından bu yana akademi dünyasının daha fazla ilgisini çekmektedir ve bu alanda yapılan yayın sayısı henüz 2 basamaklı sayılardan oluşmaktadır. Bilhassa Endüstri 4.0 odaklı çalışmak isteyen araştırmacılar sayısal ikiz konusunda yayınlar yaparak yeni alanın gelişimine katkıda bulunabilirler.

Çizelge 3. Yıllara Göre Yayınların Dağılımı

Yayın yılı	Sayı	%
2021	10	17.241
2020	28	48.276
2019	16	27.586
2018	2	3.448
2017	1	1.724
2016	1	1.724

Kaynak: WoS

Çizelge 4 ile belge türüne göre yayınların dağılımı verilmektedir. Tedarik zinciri ve sayısal ikiz konusunda en fazla makale türü yayın tercih edilmektedir. Makale türü yayınlardan sonra en fazla tercih edilen yayın türü ise bildiridir. WoS bazı yayınları birden fazla kategoride değerlendirmektedir. Bu durum istatistikleri etkilemektedir.

Çizelge 4. Belge Türüne Göre Yayınların Dağılımı

Belge türü	Sayı	%
Makale	39	67.241
Bildiri	15	25.862
Derleme	5	8.621
Erken Erişim	3	5.172
Kitap Bölümü	1	1.724
Editör Materyalleri	1	1.724

Kaynak: WoS

Çizelge 5 ile yayınlara finansman sağlayan kuruluşlar verilmektedir. İlk iki sırada 3 yayın desteği ile Çin merkezli “NSFC” ve İsviçre merkezli “SNSF” isimli kuruluşlar bulunmaktadır.

Çizelge 5. Yayınlara Finansman Sağlayan Kuruluşlar

Finansman Kuruluşları	Sayı	%
National Natural Science Foundation of China NSFC	3	5.172

Swiss National Science Foundation SNSF	3	5.172
Agency For Science Technology and Research a Star Under Its Advanced Manufacturing Engineering Ame Industry Alignment Funding Pre Positioning Funding Scheme	2	3.448
European Commission	2	3.448
111 Project Grant of Northwestern Polytechnical University	1	1.724
Commission for Technology and Innovation Cti Switzerland	1	1.724
Coordenacao De Aperfeicoamento De Pessoal De Nivel Superior CAPES	1	1.724
Delphi4led Project National R D Funding Organization Of The Participating Countries	1	1.724
EU Artemis JU Funding	1	1.724
EU H2020 Project FENTEC	1	1.724
32 finansman kuruluđu tabloda bulunmamaktadır		
35 kayıt (60.345%) finansman kuruluđu konusunda kayda sahip değildir		

Kaynak: WoS

Çizelge 6 ile yayınların yapıldığı ülkeler verilmektedir. Konu ile ilgili en fazla yayın ABD'de yapılmıştır. ABD merkezli 11 yayın bulunmaktadır. İkinci sırada 10 adet yayımla Almanya yer almaktadır.

Çizelge 6. Ülkeler

Ülke	Sayı	%
ABD	11	18.966
Almanya	10	17.241
Fransa	6	10.345
İtalya	6	10.345
İsviçre	6	10.345
İngiltere	5	8.621
Çin	4	6.897
Rusya	4	6.897
Belçika	3	5.172
Güney Afrika	3	5.172
25 ülke tabloda bulunmamaktadır		

Kaynak: WoS

Çizelge 7 ile sayısal ikiz ve tedarik zinciri odaklı yayınların araştırma alanlarına göre sıralaması verilmektedir. İlk sırada 29 adet yayın sayısı ile mühendislik alanı bulunmaktadır. İkinci sırada 20 adet yayınla bilgisayar bilimi bulunmaktadır. Altıncı sırada bulunan iş ekonomisi alanı bu tür yayınlara sosyal bilimlerin de ilgi gösterdiğinin kanıtıdır. WoS’da bazı yayınlar birden fazla alanda değerlendirilmektedir ve bu durum istatistikleri etkilemektedir.

Çizelge 7. Araştırma Alanı

Araştırma alanı	Sayı	%
Mühendislik	29	50.000
Bilgisayar Bilimi	20	34.483
Operasyon Araştırma Yönetim Bilimi	13	22.414
Bilim Teknolojisi Diğer Konular	10	17.241
Çevre Bilimleri Ekolojisi	9	15.517
İş Ekonomisi	7	12.069
Telekomünikasyon	6	10.345
Otomasyon Kontrol Sistemleri	4	6.897
Enerji Yakıtları	3	5.172
Gıda Bilimleri Teknolojisi	2	3.448
12 araştırma alanı değeri tabloda bulunamamaktadır		

Kaynak: WoS

5.SONUÇ

Covid-19 salgını sürecinin lojistik sektöründe sayısallaşmayı hızlandırdığı gerçeği göz ardı edilmemesi gereken bir durumdur (Doğan, 2020). Simülasyon, optimizasyon ve veri analitiğinin birleşimiyle sayısal ikiz oluşturulur. Sayısal ikiz; tedarik zincirinde oluşacak bozulmalara yönelik riskleri yönetmek için veri merkezli çerçeve sunmaktadır. Tedarik zincirinde sayısal ikizlerin önemi, arz-talep dengesinin hızla uyarlanmaya ihtiyaç duyulduğu Covid-19 salgınında tartışma kabul etmeyecek şekilde ortaya çıkmıştır (Ivanov ve Dolgui, 2021) .

Sayısal ikiz Endüstri 4.0 ile birlikte adı zikredilen teknolojiler arasındadır. Fiziksel bir durumun sayısal olarak modellenmesi olarak ifade edilebilmektedir. Simülasyondan farklı yönleri bulunmaktadır. Sayısal ikiz uygulamalarından en basit düzeyde gerçek verilerle çalışması, elde ettiği verileri işleyerek tahmin algoritmaları koşturması beklenmektedir. Bu şekilde işletmelerde verimlilik oluşturma ve maliyet faydası sağlama iddiasındadır. Yeni olarak kabul edilebilecek sayısal ikiz teknolojilerine akademinin ilgi göstermesi, bu alanda uygulamalar geliştirilmesi için verimliliği adına faydalı olabilir.

Çalışma, sayısal ikiz ve tedarik zinciri konulu yayınların eğilimlerini göstermesi açısından önem taşımaktadır. Eğilimi gösterebilmek için WoS veritabanı “tedarik zinciri” ve “sayısal ikiz” anahtar

kelimeleri kullanılarak taranmıştır. Tarama sonucunda 58 adet yayına ulaşılmıştır. Elde edilen yayınlarda sık kullanılan 12 adet kelime olduğu görülmektedir. Sık kullanılan kelimeler dört grup oluşturmaktadır. Birinci grup; endüstri, teknoloji, gelişim, etki ve benzetim anahtar kelimelerinden oluşmaktadır. İkinci grup; sayısal ikiz, veri, araç ve blok zinciri anahtar kelimelerinden oluşmaktadır. Üçüncü grup; tedarik zinciri ve risk anahtar kelimelerinde oluşmaktadır. Dördüncü grup ise varlık anahtar kelimesinden oluşmaktadır. Kısacası sayısal ikiz konulu çalışmalar bu anahtar kelimeler etrafında şekillenmektedir ve sayısal ikiz konusunda çalışma yapılmak istendiğinde bahsi geçen kelimeler öncelikli olarak dikkate alınmalıdır.

Sayısal ikiz ve tedarik zinciri merkezli yayın sayısında 2018 yılından bu yana artış görülmektedir. Yayınlarda %67.2 oranında makale türü tercih edilmiştir. Çin ve Avrupa merkezli kuruluşlar bu tür yayınlara en fazla desteği vermektedir. Konuyla ilgili en fazla yayın yapan ülkeler sıralamasında ABD ve Almanya öne çıkmaktadır. Konuya en fazla mühendislik ve bilgisayar bilimi alanı ilgi göstermektedir.

ETİK BEYAN

“Sayısal İkiz ve Tedarik Zinciri” başlıklı çalışmanın yazım sürecinde bilimsel kurallara, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir. Bu araştırmada doküman incelemesi türünde olduğu için etik kurul kararı zorunluluğu bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

Akben, İ. (2021). Tedarik Zinciri Yönetiminde Dijital İkiz / The Digital Twin in Supply Chain Management. Dijital Dönüşüm ve Ekonomi (s. 243-256). Ankara: Ekin.

Autiosalo, J., Ala-Laurinaho, R., Mattila, J., Valtonen, M., Peltoranta, V. Ve Tammi, K. (2021). Towards Integrated Digital Twins for Industrial Products: Case Study on an Overhead Crane. Appl. Sci., 11, 683. doi.org/10.3390/app11020683.

Aynacı, İ. (2020). Dijital İkiz ve Sağlık Uygulamaları. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3 (1) , 70-79.

Bıçakçı S. (2019). Dijital İkiz Nedir?, <https://www.sanayinindijitaldonusumu.com/dijital-ikiz-nedir>, (Erişim tarihi: 30.06.2021).

Ceylan, E. (2019). Dijital İkizler ve İnşaat Sektöründeki Yeri. Yapı Bilgi Modelleme, 1(2), 53-61.

Chen Z. ve Huang L. (2021). Digital twins for information-sharing in remanufacturing supply chain: A review, Energy, 220, 119712, ISSN 0360-5442, doi.org/10.1016/j.energy.2020.119712.

Ivanov D. ve Dolgu A. (2021). A digital supply chain twin for managing the disruption risks and resilience in the era of Industry 4.0, *Production Planning & Control*, 32:9, 775-788, DOI: 10.1080/09537287.2020.1768450.

Defraeye T., Shrivastava C., Berry T., Verboven P., Onwude D., Schudel S., Bühlmann A., Cronje P. ve Rossi R. M., (2021). Digital twins are coming: Will we need them in supply chains of fresh horticultural produce?, *Trends in Food Science & Technology*, 109, 245-258, ISSN 0924-2244, doi.org/10.1016/j.tifs.2021.01.025.

Doğan M., (2020). Pandemi, lojistikteki dijitalleşmeyi hızlandırdı, <https://www.transmedya.com/dosya-haber/pandemi-lojistikteki-dijitallesmeyi-hizlandirdi-h14585.html>, (Erişim tarihi: 30.06.2021).

Ediz Ç. (2021). Metin Madenciligi ile Endüstri 4.0'da Yeni Eğilimler. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 7 (1), 1-14. DOI: 10.25272/j.2149-8539.2021.7.1.01.,

Eren T. ve Gür, S. (2017). Online Alışveriş Siteleri İçin AHP ve TOPSIS Yöntemleri İle 3PL Firma Seçimi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2) , 819-834. DOI: 10.17218/hititsosbil.285102.

Erturan İ. ve Ergin, E. (2018). Dijital Denetim ve Dijital İkiz Yöntemi. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 20 (4), 810-830. DOI: 10.31460/mbdd.395261.

Evinsel C., (2021). Dijital İkiz Teknolojisiyle Tedarik Zinciri Optimizasyonu, <https://dijitalis.com/blog/dijital-ikiz-teknolojisiyle-tedarik-zinciri-optimizasyonu>, (Erişim tarihi: 30.06.2021).

Fan Y., Yang J., Chen J., Hu P., Wang X., Xu J. ve Zhou B., (2021). A digital-twin visualized architecture for Flexible Manufacturing System, *Journal of Manufacturing Systems*, 60,176-201, ISSN 0278-6125, doi.org/10.1016/j.jmsy.2021.05.010.

Filik, A, Yeşilay, R. (2020). COVID-19 ile İvmelenen Dijitalleşmenin PLM'e Etkileri. *Mühendis ve Makina*, 61 (701) , 320-337. DOI: 10.46399/muhendismakina.853325.

GE, Tedarik Zincirinde Dijital İkiz Devri!, (2018), <https://geturkiyeblog.com/tedarik-zincirinde-dijital-ikiz-devri>, (Erişim tarihi: 30.06.2021).

Göçen S., (2020). Açık ve uzaktan öğrenmede dijital ikiz teknolojisinin kullanımına ilişkin bir değerlendirme. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 6 (4) , 155-173.

İleri Y. ve Furat, M. (2020). A Roadmap for Digitalization of Industrial Processes. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, Ejosat Special Issue 2020 (ARACONF) , 349-357. DOI: 10.31590/ejosat.araconf45.

Kalaboukas, K., Rožanec, J., Košmerlj, A., Kiritsis, D., Arampatzis, G. (2021). Implementation of Cognitive Digital Twins in Connected and Agile Supply Networks—An Operational Model. *Appl. Sci.* 11, 4103. doi.org/10.3390/app11094103.

Kuban D. ve Yeşilay, R. (2021). PLM ve İnovasyon: PLM, İnovasyon İçin Bir Kolaylaştırıcı Olabilir Mi? . *International Journal of 3D Printing Technologies and Digital Industry*, 5(1), 76-84. DOI: 10.46519/ij3dptdi.769824.

Kumaş E. Ve Erol, S. (2021). Endüstri 4.0'da Anahtar Teknoloji Olarak Dijital İkizler. *Politeknik Dergisi*,24(2), 691-701.

Kutzke D., Carter T., James B., Hartman B.T., (2021). Subsystem selection for digital twin development: A case study on an unmanned underwater vehicle, *Ocean Engineering*, 223, 108629, ISSN 0029-8018, doi.org/10.1016/j.oceaneng.2021.108629.

Lee D., Lee S.H., Masoud N., Krishnan M.S. ve Li V.C., (2021). Integrated digital twin and blockchain framework to support accountable information sharing in construction projects, *Automation in Construction*, 127, 103688, ISSN 0926-5805, doi.org/10.1016/j.autcon.2021.103688.

Leng J., Wang D., Shen W., Li X., Liu Q. ve CheN X., (2021a). Digital twins-based smart manufacturing system design in Industry 4.0: A review, *Journal of Manufacturing Systems*, 60, Pages 119-137, ISSN 0278-6125, doi.org/10.1016/j.jmsy.2021.05.011.

Leng J., Zhou M., Xiao Y., Zhang H., Liu Q., Shen W., Su Q. ve Li L., (2021b). Digital twins-based remote semi-physical commissioning of flow-type smart manufacturing systems, *Journal of Cleaner Production*, 306, 127278, ISSN 0959-6526, doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127278.

Li X., Cao J., Liu Z. ve Luo X., (2020). Sustainable Business Model Based on Digital Twin Platform Network: The Inspiration from Haier's Case Study in China, *Sustainability*, 12(3), Article Number: 936, DOI: 10.3390/su12030936.

Mahmoud M.A. ve Grace Jennifer, (2019). A Generic Evaluation Framework of Smart Manufacturing Systems, *Procedia Computer Science*,161,1292-1299, ISSN 1877-0509, doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.244.

Marmolejo-Saucedo J.A., (2020). Design and Development of Digital Twins: a Case Study in Supply Chains, *Mobile Networks & Applications*,25(6),2141-2160, DOI: 10.1007/s11036-020-01557-9.

Musoğlu E., (2019). Dijital ikizler her yerde, <https://www.herkesebilimteknoloji.com/yazarlar/erdal-musoglu/dijital-ikizler-her-yerde>, (Erişim tarihi: 30.06.2021).

Ozturk G. B., (2021). Digital Twin Research in the AECO-FM Industry, *Journal of Building Engineering*, 40, 102730, ISSN 2352-7102, doi.org/10.1016/j.jobbe.2021.102730.

Özen, A, Gürel, F. (2020). Kamu Denetiminde Dijital Dönüşüm: Dijital İkiz Yöntemi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 16-23.

Pylianidis C., Osinga S. ve Athanasiadis I.N., (2021). Introducing digital twins to agriculture, *Computers and Electronics in Agriculture*, 184, 105942, ISSN 0168-1699, doi.org/10.1016/j.compag.2020.105942.

Rasor R., Göllner D., Bernijazov R., Kaiser L. ve Dumitrescu R., (2021). Towards collaborative life cycle specification of digital twins in manufacturing value chains, *Procedia CIRP*, 98, 229-234, ISSN 2212-8271, doi.org/10.1016/j.procir.2021.01.035.

Santos João A.M., Lopes Miguel R., Viegas Joaquim L., Vieira Susana M. ve Sousa João M.C., (2020). Internal Supply Chain Digital Twin of a Pharmaceutical Company, *IFAC-PapersOnLine*, 53(2), 10797-10802, ISSN 2405-8963, doi.org/10.1016/j.ifacol.2020.12.2864.

Scime L., Singh A. ve Paquit V., (2021). A scalable digital platform for the use of digital twins in additive manufacturing, *Manufacturing Letters*, ISSN 2213-8463, doi.org/10.1016/j.mfglet.2021.05.007.

Semeraro C., Lezoche M., Panetto H. ve Dassisti M., (2021). Digital twin paradigm: A systematic literature review, *Computers in Industry*, 130, 103469, ISSN 0166-3615, doi.org/10.1016/j.compind.2021.103469.

Shengli W., (2021). Is Human Digital Twin possible?, *Computer Methods and Programs in Biomedicine Update*, 1, 100014, ISSN 2666-9900, doi.org/10.1016/j.cmpbup.2021.100014.

Singh S., Weeber M. ve Birke K., (2021.) Advancing digital twin implementation: a toolbox for modelling and simulation, *Procedia CIRP*, 99, 567-572, ISSN 2212-8271, doi.org/10.1016/j.procir.2021.03.078.

Szymczak M., (2019). Digital Smart Logistics. *Managing Supply Chain 4.0: Concepts, Components And Strategic Perspective*, ISMC 2019 15th International Strategic Management Conference, Book Series: European Proceedings of Social and Behavioural Sciences, 71, 356-368, 10.15405/epsbs.2019.10.02.33.

Ünal Z., Güven S. ve İpekçi Ç. E. (2019). Otel İşletmelerinin Tedarikçi Seçiminde Bulanık AHP İle Ağırlıklandırılmış Hedef Programlama Uygulaması . *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 12 (1) , 188-204.10.17218/hititsosbil.544628.

Vanderhorn E. ve Mahadevan S., (2021). Digital Twin: Generalization, characterization and implementation, *Decision Support Systems*, 145, 113524, ISSN 0167-9236, doi.org/10.1016/j.dss.2021.113524.

Verdouw C., Tekinerdogan B., Beulens A. ve Wolfert S., (2021). Digital twins in smart farming, *Agricultural Systems*, 189, 103046, ISSN 0308-521X, doi.org/10.1016/j.agsy.2020.103046

Vosviewer, visualizing scientific landscapes, <https://www.vosviewer.com/> (Erişim tarihi: 07.07.2021).

WoS, Web of Science, <https://apps.webofknowledge.com/> (Erişim tarihi: 07.07.2021).

Yanaşık T., (2019). Tedarik Zinciri Yönetiminde Dijital İkiz Uygulamaları, <https://medium.com/@tolgayanasik/tedarik-zinciri-y%C3%B6netiminde-dijital-i-CC%87kiz-uygulamalar%C4%B1-82cc55337d34>, (Erişim tarihi: 30.06.2021).

Yıldız, K. ve Ahi, M. (2020). Demiryolu Lojistiğinde Tedarik Zinciri Performans Metrikleri, *Demiryolu Mühendisliği*,(11),14-25.

Yukcu, S. ve Aydın, Ö. (2020). Maliyet Düşürme Yöntemi Olarak Dijital İkiz. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 22 (3) , 563-579.10.31460/mbdd.694571.

Zhu Z., Xi X., Xu X. ve Cai Y., (2021). Digital Twin-driven machining process for thin-walled part manufacturing, *Journal of Manufacturing Systems*,59,453-466, ISSN 0278-6125, doi.org/10.1016/j.jmsy.2021.03.015.

SUMMARY

Ivanov and Dolgui (2021) state that simulation for the digital twin is a combination of optimization and data analysis. The study examines the digital twin and the supply chain. The study is important to show the trend of publications on digital twin and supply chain. The fact that only one database was used is the shortcoming of the study. The study can be extended by working with more databases.

The topic of digital twin is one of the interesting topics in recent years and is associated with Industry 4.0. digital twin; It should not be considered as a mere simulation. Simply put, the data used in digital twin applications should be processed by algorithms such as machine learning and offer decision suggestions in unexpected situations. In the context of digital twin, managers are expected to be able to make decisions in unexpected situations or in the general flow of a project. The digital twin is expected to recognize and predict a situation. It is expected that projects can be handled more efficiently in this way.

This study addresses the conceptual framework for the digital twin and applications in the supply chain. In addition, a systematic literature review on supply chain and digital twin was conducted. As part of the study, the WoS database was scanned. When scanning; "You searched for: TOPIC: ("digital twin") AND SUBJECT: ("supply chain") Time span: All years. Indexes: SCI - EXPANDED, SSCI, A&HCI, CPCI-S, CPCI-SSH, BKCI-S, BKCI-SSH, ESCI " was used as search term. As a result of the search, 58 publications were found. The publications found were examined. As a result of the search; The most common keywords "digital twin" and "supply chain" are "industry", "technology", "development", "simulation", "impact", "data", "blockchain", "risk", "asset" and "tool". You can see that it is used together with the words ". Those who want to study digital twin and supply chain can consider these words. If you examine the publications on the topic, you can see that the interest in the topic has

increased since 2019. Articles and Proceedings papers on the topic are mostly preferred. Organizations based in China and Europe financially most support publications. Most publications were created by organizations based in the United States and Germany. Publications on the topic were mostly produced by people working in the fields of engineering and computer science.

OTANTİK LİDERLİĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ÜZERİNE ETKİSİNDE DİLE GETİRME DAVRANIŞININ ARACI ROLÜ¹

Elif Nisa YAYLA²

Özgür DEMİRTAŞ³

Derviş BOZTOSUN⁴

Özge ÜSTÜN⁵

ÖZ

Bu çalışmanın amacı otantik liderliğin dile getirme davranışları aracılığıyla örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışma örneklemini Kayseri ilinde faaliyet gösteren sağlık sektörü imalat işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Veriler 395 katılımcı ile online anket tekniği ile toplanmıştır. Çalışma bulguları; otantik lider davranışlarının, dile getirme davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır. İlave olarak da otantik liderlik davranışlarının, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde dile getirme davranışlarının kısmi aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın bulguları, Türkçe literatürde sınırlı olan otantik liderlik ve dile getirme davranışlarının ilişkileri üzerine sunduğu teorik altyapı ile alan yazınına ve yöneticilerin bu alandaki pratik uygulamalarına katkılar sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Otantik liderlik, Dile getirme davranışı, Örgütsel vatandaşlık davranışları

Jel Kodları: M10

¹ Bu çalışma Kayseri Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından desteklenmektedir. Ayrıca bu çalışma 16-18 Eylül 2021 tarihleri arasında Varna’da düzenlenen “6th International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress” sözlü sunulmuştur.

² Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, elifnisayayla@kayseri.edu.tr, orcid.org/0000-0002-4343-0954

³ Kayseri Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, ozgurdemirtas@kayseri.edu.tr, orcid.org/0000-0002-2495-2124

⁴ Kayseri Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, dboztosun@kayseri.edu.tr, orcid.org/0000-0002-2656-2701

⁵ Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, ozgeustun@kayseri.edu.tr, orcid.org/0000-0002-4343-0954

**THE EFFECT OF AUTHENTIC LEADERSHIP BEHAVIORS ON
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR VIA THE MEDIATING ROLE OF VOICE
BEHAVIOR**

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effect of authentic leadership behavior on organizational citizenship behavior via the mediating role of voice behavior. In this study, the sample comprise of health sector that are operating in Kayseri province. We gather data via online survey on 395 participants' data. According to the results, it can be said that authentic leadership behavior has a positive and significant effect on voice behavior and organizational citizenship behavior. In addition, the voice behavior has a partial mediating role on the relationship between authentic leadership and organizational citizenship behavior. The findings of the study have potentials to contribute to the existing Turkish literature and practitioners of the field.

Keywords: Authentic leadership, Voice behavior, Organizational citizenship behavior,

JEL Codes: M10

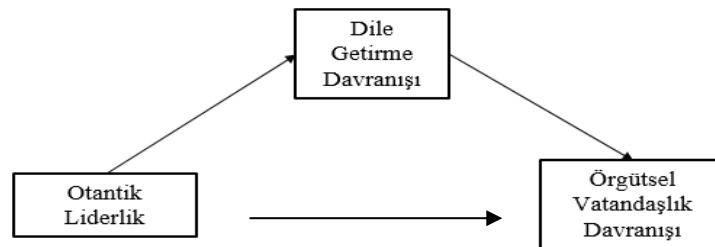
GİRİŞ

Günümüz pozitif liderlik yaklaşımlarından birisi olan otantik liderlik, çalışanları ile güvene dayalı bir ilişki kurarak bireyin olumlu ruh halini, lider-üye ilişkisini ve adalet ortamına katkı sağlamaktadır. Bu tür lider davranışlarının, çalışanların samimiyetine ilham verdiği ve lidere olan güvenlerini artırdığı gerekçeleriyle çalışanların dile getirme davranışlarını pozitif yönde desteklediği ifade edilmektedir (Cemaloğlu, 2013: 156). Ayrıca çalışanların bu olumlu ruh hali ve ilişkileri ile birlikte örgütsel statükoyu iyileştirmeye yönelik işsel motivasyonlarının sağlanabileceği değerlendirilmektedir.

Liderlerin, özellikle de çalışanların kendilerine yönelik olan güvenlerini geliştirdiğinde mevcut işlerinde daha fazla çaba harcadığı görülmektedir. Böylelikle bireylerin iş tanımlamaları içerisinde yer almayan, gönüllülük esaslı ekstra rol davranışlarını içeren, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyerek örgüt tarafından arzu edilen verimliliği artıran prososyal davranışlar daha çok sağlanabilecektir. İlave olarak örgüt içerisinde üyelerin daha çok öneriler sunmasını ve örgütün gelişmesine katkı sağlayacak pozitif örgütsel davranışları vurgulayan dile getirme davranışları son yıllarda örgütsel davranış alanında önemle üzerinde durulan bir kavramdır. Literatür çalışmaları otantik liderlik ve dile getirme davranışları arasında da anlamlı ve pozitif yönlü ilişkileri vurgulamaktadır (Hsiung, 2012: 352; Liang, 2017: 437). Bu bağlamda çalışanların amirleri ile olan iletişim veya bilgi paylaşımlarının, otantik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi güçlendirmede önemli bir rol oynadığı görülmektedir (Liang, 2017: 437).

Birçok toplumda kuruluşlar ve bireyler üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu görülen Otantik liderliğin Türk literatüründeki sınırlı olan yazının genişletilmesi araştırmamızı özgün kılmaktadır. Çalışmamızda otantik liderlikten çalışanların dile getirme ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına kadarki süreç incelenmektedir. Çalışanların prososyal davranışlarını artırmanın bir yolunu ortaya koymak için sunulan model önerisinin literatüre anlamlı katkılar sağlayacağı değerlendirilmektedir. Bu kapsamla çalışmanın modeli aşağıdaki gibi oluşturulmuştur (Şekil 1).

Şekil 1. Araştırma Modeli



KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Otantik Liderlik

Liderlik ile ilgili tanımların genel özelliği incelendiğinde, liderliğin, belirli bir amacı gerçekleştirmeye yönelik içinde bulunulan ortam, çevre, organizasyon yapısı ve grup üyelerini (izleyenleri) kapsadığı ve güçlendirme, etkileme, rehberlik etme ve motivasyon kavramları ile özdeşleşmiş süreçlerden oluştuğu ileri sürülmektedir (Cemaloğlu 2013: 156). Samimiyet (sincerity) ile karıştırılabilen otantiklik (authenticity) kavramı, “kişinin deneyim, düşünce, duygu, gereksinim veya inançları ile bağlantılı bir biçimde kendini bilmesi” şeklinde açıklanmaktadır (Harter vd., 2002: 268). Kuramsal bakış açısıyla ele alındığında otantiklik; kişisel, kişiler arası ve gelişimsel yaklaşımları kapsayan, öz farkındalık, içselleştirilmiş ahlak anlayışı, bilgiyi çeşitli yönleriyle dengeli değerlendirme ve ilişkilerde şeffaflık boyutlarından oluşmaktadır. Dolayısıyla otantik liderlik, olumlu psikolojik kapasitenin yerleştirilmesi ve etik atmosferin oluşturulması gibi liderlik davranışlarına yönelik örüntü geliştirilmesinde önemli bir yere sahiptir (Walumbwa vd., 2008: 101). Bu bağlamda otantik liderlik, öz farkındalık, bilginin dengeli ve tarafsız değerlendirilmesi, içselleştirilmiş ahlak anlayışı, ilişkilerde şeffaflık olmak üzere dört temel bileşenle açıklanmaktadır (Walumbwa vd, 2008: 102). Literatürde yapılan birçok çalışmada otantik liderlerin örgütlerde çok düzeyli etkilere sahip olduğu görülmektedir. İşletmeler içerisindeki çoğu yönetici, kendilerini açık fikirli ve çeşitli görüş ve fikirleri kabul etmeye istekli olarak görse de birçok çalışan kuruluşlarının veya amirlerinin iletişimi veya bilgi paylaşımına teşvik etmediğini bildirmektedir (Liang, 2017: 437).

Dile Getirme Davranışı

Dile getirme davranışları örgüt içerisindeki gelişimi sağlayacak değişime yönelik çözüm odaklı fikirler sunmak ve böylece örgütün etkililiğine katkıda bulunan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (LePine ve Van Dyne, 1998: 853). Dile getirme davranışları örgüt içerisinde üyelerin daha çok öneriler sunmasını ve örgütün gelişmesine katkı sağlayacak pozitif örgütsel davranışları vurgulamaktadır. Örgütsel yenilik için dile getirme davranışı son derece önemlidir. Çalışanların dile getirme davranışında bulunmadığı ve bilgi sakladığı kuruluşlar, düşük çalışan bağlılığı ve motivasyon yaşama eğilimindedir. Dile getirme, çalışanların kuruluşlarının mevcut iş ortamına uyum sağlamasına ve yenilikçi kalmasına yardımcı olabileceği bir mekanizma olarak görülmektedir (MacKenzie vd., 2011: 564). Bu bağlamda işletmelerde çalışanların dile getirme davranışını engelleyen veya teşvik eden faktörleri anlamaya yönelik ilgi artmaktadır. Yakın zamanda yapılan araştırmalar, genel olarak, çalışanların açık görüşlerini doğrudan üstlerine ifade etmenin güvensiz ve riskli olabileceğini düşündükleri için dile getirme davranışlarında bulunma konusunda genellikle isteksiz oldukları ileri sürmüştür. Bunun yanında bilginin tarafsız değerlendirildiği ve ilişkilerde şeffaflığın olduğu örgütlerde dile getirme davranışının teşvik edildiği görülmektedir (Takeuchi vd., 2012: 285).

Çalışanların fikirlerini dile getirebilecekleri ve değer gördüklerini hissedebilecekleri bir örgüt kültürünü oluşturma noktasında, önemli bir sorumluluk payı liderler ve yöneticilere düşmektedir. Liderlerin çalışanları ile olan etkileşiminin, onlardan beklentilerinin ve sağlamış oldukları geri beslemelerin, çalışanların sorumluluk alma ve geliştirici fikirler üretmeleri üzerinde anlamlı etkileri olduğu tespit edilmiştir (Duan vd., 2017: 651; Wu vd., 2010: 96). İşgörenlerin örgüte katkı sağlamak adına sergilediği bir davranış olan dile getirme davranışı, liderler için hem önemli bir araç hem de değerli bir göstergedir. Çalışanların fikirlerini ve önerilerini, yönetici ve liderleri ile gönüllü bir şekilde paylaşabilmelerinin ve sorumluluk almalarının bireysel iş performansını ve örgütsel verimliliği artırdığı ifade edilmektedir (Kim vd., 2010: 375). Aynı zamanda dile getirme davranışı yüksek olan çalışanların, örgüt içerisinde imajlarının daha yüksek olduğu ve işlerine olan bağlılıkların olumlu yönde geliştiği tespit edilmiştir (McClellan vd., 2018: 1872). Otantik liderler çalışanları ile güvene dayalı bir ilişki kurarak bireyin olumlu ruh halini, lider-üye ilişkisini ve prosedürel adalet ortamını geliştirmektedir. Bu tür bir liderlik, çalışanların samimiyetine ilham verdiği için ve lidere olan güveni artırdığı için çalışanların dile getirme davranışlarını desteklediği görülmektedir (Hsiung, 2012: 352; Wong vd., 2010: 891).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD), formal iş tanımlarının ötesinde, belirlenmiş rol gereklerini ve beklentilerini aşan, işgörenlerin örgüte katkıda bulunmak için istekli olarak gösterdikleri rol fazlası davranışları ifade eder (Gürbüz, 2006: 53). Bu kavram, örgütün sosyal ve psikolojik ortamına katkıda bulunarak, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olan gönüllülük esasına dayalı bireysel davranışları anlatır (Sezgin, 2005: 322). Gönüllülük ile rol veya kişinin örgüte arasındaki iş sözleşmesinde açık bir şekilde belirtilen görev tanımlarını değil, cezalandırılabilir olarak anlaşılmayan davranışları ifade etmektedir (Organ, 1997: 87). Organ (1997: 87) ÖVD'ni "İyi Asker Sendromu" (Good Soldier Syndrome) olarak da ifade etmektedir. ÖVD ile ilgili araştırmalarda bu kavramın rol üstü/fazladan rol (extra-role) davranışı, prososyal (prosocial) davranış, kendiliğinden (spontaneous) davranış ve kurumsal/bağlamsal (contextual) performans gibi kavramlarla benzer anlamda; biçimsel (in role) rol davranışı ile de karşıt anlamda kullanıldığı tespit edilmektedir (Gürbüz, 2006: 53). Bu bağlamda Örgütsel Vatandaşlık Davranışının prososyal örgütsel davranışlar içerisinde yeri aldığı kabul edilmektedir.

Günümüzde ön plana çıkan otantik liderlerlik yaklaşımı ile birlikte çalışanların olumlu ruh hali ve ilişkileri geliştirilerek örgütsel statükoyu iyileştirmeye yönelik içsel motivasyon sağlanabilmektedir. Özellikle de otantik liderlerin, çalışanların kendilerine yönelik olan güvenlerini geliştirdiğinde mevcut işlerinde daha fazla çaba harcadığı görülmektedir. Böylelikle bireylerinin iş tanımlamaları içerisinde yer almayan, gönüllülük esaslı ekstra rol davranışlarını içeren, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyerek

örgüt tarafından arzu edilen verimliliği artıran prososyal davranışlar sağlanabilmektedir. Bu bağlamda çalışanların amirleri ile olan iletişimleri, otantik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi güçlendirmede ılımlı bir rol oynadığı öngörülmektedir (Coxen vd., 2016: 3; Wong vd., 2010: 891).

Bu teorik bulgular kapsamında araştırmannın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur;

- H1: Otantik liderlik dile getirme davranışlarını pozitif olarak etkilemektedir.
- H2: Otantik liderlik örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif olarak etkilemektedir.
- H3: Dile getirme davranışları otantik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkide aracı role sahiptir.

YÖNTEM

Mevcut çalışma kapsamında çalışanların dile getirme davranışının, otantik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkide ara bulucu rolünün belirlenmesi amaçlanmaktadır. Çalışma örnekleminde Kayseri ilinde faaliyet gösteren sağlık sektöründeki imalat işletmelerinde çalışan 395 katılımcı yer almaktadır. Veriler 11 Haziran-28 Ağustos 2021 tarihlerinde online olarak elde edilmiştir.

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket içerisinde kullanılan ölçekler ise şu şekildedir;

- Dile Getirme Davranışları Ölçeği; Van Dyne ve LePine (1998: 110) tarafından geliştirilen, Çavmak ve Demirtaş (2020) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 6 maddelik bir ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik Cronbach's Alfa değeri ,891 olarak saptanmıştır.

- Otantik Liderlik Davranışları;Walumbwa vd. (2008) tarafından geliştirilen ve Tabak, Polat, Coşar ve Türköz (2012) tarafından uyarlanan 16 maddelik bir ölçek kullanılmış olup ölçeğin güvenilirlik Cronbach's Alfa değeri ,892 olarak saptanmıştır.

- Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ise Uçanok'un (2008) Organ'dan (1988) uyarladığı 15 maddelik bir ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik Cronbach's Alfa değeri ,899 olarak saptanmıştır.

Araştırmanın değişkenlerinde verilerin normal dağılımını belirleyen basıklık ve çarpıklık sonuçları kontrol edilmiş ve bu değerlerin tamamının -1 ile +1 aralığında olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, ölçek puanları arasındaki ilişkide korelasyon analizi, nedensellik etkisinin belirlenmesinde regresyon analizi kullanılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Aşağıdaki Tablo-1’de araştırmannın demografik değişkenlerine ait bilgiler sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların demografik bulguları

		N	%
Cinsiyet	Erkek	374	94,7
	Kadın	21	5,3
Yaş	18–25	49	12,4
	26–30	130	32,9
	31–40	123	31,1
	41–50	82	20,8
	>50	11	2,8
Medeni Durum	Evli	297	75,2
	Diğer	98	24,8
Çalıştığı Departman	Üretim	164	41,5
	Diğer	231	58,5
Eğitim Düzeyi	İlkokul	5	1,3
	Lise	190	48,1
	Ön Lisans	94	23,8
	Lisans	97	24,6
	Lisansüstü	9	2,3
Mevcut Pozisyon	İşçi	43	10,9
	İdare	96	24,3
	Postabaşı	54	13,7
	Şef	43	10,9
	Diğer	159	40,3
Görev Yılı	<1	24	6,1
	1–7	37	9,4
	8–11	315	79,7
	>12	19	4,8
İşletme Büyüklüğü	Küçük	239	60,5
	Orta	79	20,0
	Büyük	77	19,5

Tablo 1’e göre araştırmaya katılanların %94,7’si erkek, %32,9’u 26–30 yaş aralığında, %75,2’si evli, %58,5’i üretim departmanı dışında çalışmakta, %48,1’i lise mezunu ve %79,7’si 8-11 yıl görev süresine sahiptir.

Araştırma değişkenlerine ait ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri de Tablo-2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Ortalama, standart sapma ve araştırma değişkenleri arasındaki korelasyon analizi

	\bar{x}	SS	1	2	3
1. Otantik Liderlik	3,613	,645	1		
2. Dile Getirme Davranışı	3,893	,843	,894**	1	
3. Örgütsel Vatandaşlık	3,495	,696	,768**	,619**	1

** p<0,01

Tablo 2 sonuçlarına göre otantik liderlik ile dile getirme davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=,894$, $p<.01$); otantik liderlik ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r=,768$, $p<.01$). Buna ilave olarak dile getirme davranışları ile örgütsel vatandaşlık arasında da pozitif yönlü anlamlı korelasyon bulunmuştur ($r=,619$, $p<.01$).

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla da çalışmada regresyon analizi yapılmış olup sonuçlar aşağıdaki Tablo-3’de sunulmuştur.

Tablo 3. Regresyon analizi

Yordayıcı Değişken	Bağımlı değişken	B	Std. Hata	β	t
^a Otantik Liderlik	Dile Getirme Davranışı	1,168	,108	,894	39,550**
^b Otantik Liderlik	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	,828	,035	,768	23,757**
^c Dile Getirme Davranışı	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	,510	,033	,619	15,604**
^d Otantik Liderlik ^d Dile Getirme Davranışı	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı		,058 ,076	,338 1,070	4,819** 15,250**

(a. $R = ,894$, $R^2 = ,799$, $F[1-395] = 1564,229$, ** $p < 0.01$).

(b. $R = ,768$, $R^2 = ,590$, $F[1-395] = 564,379$, ** $p < 0.01$).

(c. $R = ,619$, $R^2 = ,383$, $F[1-395] = 243,483$, ** $p < 0.01$).

(d. $R = ,783$, $R^2 = ,612$, $F[2-395] = 309,754$, ** $p < 0.01$).

Tablo 3’de gösterilen regresyon analizi sonuçlarına göre otantik liderlik davranışlarının dile getirme davranışı ($\beta=0.894$; $p<0.01$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde ($\beta=0.768$; $p<0.01$) pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar (H1) ve (H2) hipotezlerini desteklemektedir. İkinci aşamada ise otantik liderlik davranışları ve dile getirme davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında çoklu regresyon analizine bakılmıştır. Dile getirme davranışının, otantik

liderlik davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide kısmi aracı role ($\beta=0.338$; $p<0.01$) sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre çalışmanın 3. hipotezi de desteklenmektedir.

SONUÇ

Çalışma bulgularında; otantik liderliğin, dile getirme davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İlave olarak da otantik liderliğin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde dile getirme davranışlarının kısmi aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir.

Otantik liderlik birçok toplumda, özellikle Batı toplumunda araştırılmış ve kuruluşlar ve bireyler üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca liderlik davranışının çalışanların dile getirme davranışları üzerinde önemli etkilere sahip olduğu kanıtlanmış olsa da bir bağlamda etkili olan liderlik davranışının, başka bir bağlamda mutlaka etkili olduğu tam olarak ifade edilememektedir. Bu açıdan çalışmamızın Türkçe literatürde sınırlı olan otantik liderlik ve dile getirme davranışlarına yönelik ilişkileri incelemesi alan yazına olumlu katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir. Çalışanların prososyal davranışlarını artırmanın bir yolunu ortaya koymak için sunulan model önerisinin literatüre anlamlı katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

İleride yapılacak çalışmaların; sigorta şirketi, hastaneler, bakım evleri, laboratuvarlar ve eczaneler gibi sağlık sektörünün farklı kollarında, daha geniş ömeklemlerde ve farklı örgüt kültürü olan kurumlarda, boylamsal düzeyde ve farklı meslek gruplarında uygulanması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Cemaloğlu, N. (2013). Liderlik. S. Özdemir (Ed.), *Eğitim Yönetiminde Kuram ve Uygulama* içinde (s.131-177), Ankara, Pegem Akademi Yayınları.

Coxen, L., Van der Vaart, L. ve Stander, M. W. (2016). Authentic Leadership and Organisational Citizenship Behaviour in The Public Health Care Sector: The Role of Workplace Trust. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-13.

Çavmak, D. ve Demirtaş, Ö. (2020). Dile Getirme Davranışı (Voice Behavior) Ölçeğinin Türkçe Adaptasyonu: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 17-28.

Duan, J., Li, C., Xu, Y. ve Wu, C.H. (2017). Transformational Leadership and Employee Voice Behavior: A Pygmalion Mechanism. *Journal of Organizational Behavior*, 38(5), 650-670.

Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 3(2), 48-75.

Harter, J. K., Schmidt, F. L. ve Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.

Hsiung, H. H. (2012). Authentic Leadership and Employee Voice Behavior: A Multi-Level Psychological Process. *Journal of Business Ethics*, 107(3), 349-361.

Kim, J., MacDuffie, J. P. ve Pil, F. K. (2010). Employee Voice and Organizational Performance: Team Versus Representative Influence. *Human Relations*, 63(3), 371-394.

LePine, J. A., ve Van Dyne, L. (1998). Predicting Voice Behavior in Work Groups. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 853.

Liang, S. G. (2017). Linking Leader Authentic Personality to Employee Voice Behaviour: A Multilevel Mediation Model of Authentic Leadership Development. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(3), 434-443.

MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M. ve Podsakoff N.P (2011). Challenge-oriented Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Effectiveness: Do Challenge-Oriented Behaviors Really Have An Impact on The Organization's Bottom Line. *Personnel Psychology*. 64(3):559–92.

McClean, E. J., Martin, S. R., Emich, K. J., ve Woodruff, C. T. (2018). The Social Consequences of Voice: An Examination of Voice Type And Gender on Status and Subsequent Leader Emergence. *Academy of Management Journal*, 61(5), 1869-1891.

Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.

Sezgin, F. (2005). Örgütsel vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.

Tabak, A., Polat, M., Coşar, S. ve Türköz, T. (2012). Otantik Liderlik Ölçeği: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışması. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 14(4), 89-106.

Takeuchi, R., Chen, Z. ve Cheung, S.Y. (2012), Applying Uncertainty Management Theory to Employee Voice Behavior: An Integrative Investigation. *Personnel Psychology*, 65: 283-323.

Uçanok, B. (2008). *The Effects of Work Values, Work Centrality and Person-Job Fit on Organizational Citizenship Behavior*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Van Dyne, L. ve LePine, J. A. (1998). Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.

Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S. ve Peterson, S. J. (2008). Authentic Leadership: Development And Validation of A Theory-Based Measure. *Journal of Management*, 34(1), 89-126.

Wong, C.A., Laschinger, H. ve Cummings, G.G. (2010) Authentic Leadership and Nurses' Voice Behaviour and Perceptions of Care Quality. *Journal of Nursing Management*, 18, 889-900.

Wu, J. B., Tsui, A. S., ve Kinicki, A. J. (2010). Consequences of Differentiated Leadership in Groups. *Academy of Management Journal*, 53(1), 90-106.

PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRMENİN ÖRGÜTSEL MUTLULUK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Metin KAPLAN¹
Ebru FIRAT²

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, psikolojik güçlendirmenin örgütsel mutluluk üzerindeki etkisini analiz etmektir. Araştırmanın örneklemini Nevşehir ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki 211 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik güçlendirmenin alt boyutlarından anlamlılığın örgütsel mutluluk üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu, diğer yandan yeterlilik, özerklik ve etki boyutlarının örgütsel mutluluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Güçlendirme, Örgütsel Mutluluk, Otel İşletmeleri

Jel Kodları: M10, M19

* Bu çalışma, 6th International Entrepreneurship Social Science Congress, September 16-18, 2021/ Gorazde – Bosnia and Herzegovina'da sunulan özet bildirinin geliştirilmiş halidir.

1 Doç.Dr. Metin KAPLAN, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, mkaplan@nevsehir.edu.tr, Orcid: 0000-0001- 8321-0262

2 Ebru FIRAT, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, ebru.ulgen.firat40@gmail.com, Orcid: 0000-0003- 3026-1079

IMPACT OF PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT ON ORGANIZATIONAL HAPPINESS

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the effects of psychological empowerment on organizational happiness. Sample of the research include 211 employees in hotel businesses operating in Nevşehir. The results of research indicate that meaning the subdimension of psychological empowerment has a positive and meaningful effect on organizational happiness, while competency, autonomy and influence the dimensions of psychological empowerment had no meaningful effect on organizational happiness.

Keywords: Psychological Empowerment, Organizational Happiness, Hotel Bussinesses

JEL Codes: M10, M19

GİRİŞ

Küresel rekabet ve yeniliğin çalışan inisiyatifi ve inovasyonu gerektirdiği bir zamanda psikolojik güçlendirme kavramına olan ilgi artmaktadır (Spreitzer, 1995: 1442). İşletmelerin örgütsel devamlılığını ve faaliyetlerini sürdürebilmeleri ancak güçlendirilmiş çalışanların desteği ile olabilmektedir. İş görenlerin psikolojik olarak güçlendirilmeleri, hem çalışan açısından hem de örgüt açısından önem arz etmektedir (Temtek, 2019: 1).

Geçmişten günümüze kadar ‘güçlendirme’ terimi örgütsel davranış biliminde öne çıkan kavramlardan biri olmuştur (Conger ve Kanungo, 1988: 471; Johnson ve Thurston, 1997: 64). İşletmelerin yeniliğe çabuk adapte olması, kaliteye ve değişime daha fazla yönelmesiyle birçok işletme çalışanlarını güçlendirmeye yönelmektedir (Yücel ve Demirel, 2012: 20). Dolayısıyla güçlendirilmiş çalışanlar kendilerini daha huzurlu, yetkin ve özgüvenli hissetmekte olup bu sayede ortaya koydukları işlerde anlam ve değerini yükselmesine katkı sağlamaktadır (Can ve Özbağ, 2019: 104).

İşletmelerde insan unsurunun öne çıkması ile anlam kazanan kavramlardan birisi de örgütsel mutluluktur. Bu ifade ile bahsedilen aslında çalışan mutluluğudur. Çalışanların örgüt içindeki başarısını ve işinden memnuniyet derecesini artırması hem işletmeler hem de çalışanlar açısından oldukça önem arz etmektedir (Bulut ve Demirhan, 2020:164). Çalışanların kendilerini güçlendirilmiş olarak hissetmesi onların örgütsel mutluluğunu pozitif yönde etkileyebilir (Yücel ve Demirel, 2012: 20). Literatürde güçlendirme ve örgütsel mutluluk ilişkisini inceleyen çalışmaların oldukça sınırlı olması nedeniyle (Yücel ve Demirel, 2021: 20-21), bu araştırmanın yazındaki bu boşluğa katkı sağlayacağı umulmaktadır.

Bu bağlamda bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanların psikolojik açıdan güçlendirilmelerinin örgütsel mutlulukları üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaçla öncelikle psikolojik güçlendirme ve örgütsel mutluluk kavramları üzerinde durulmuş, ardından bu iki kavram arasındaki ilişkinin literatür değerlendirmesi yapılarak iki değişken arasındaki ilişki saha çalışması ile desteklenmeye çalışılmıştır.

1. PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME

Psikolojik güçlendirme kavramı hem yönetim alanında hem de psikoloji alanında son yıllarda birçok araştırmacı tarafından araştırılan bir kavram olup, birçok araştırmacının güçlendirme kavramını farklı şekillerde tanımladığı görülmektedir. Dolayısıyla bu durum, kavramın ortak bir tanımının bulunmasını güçleştirmektedir (Honold, 1997: 202).

Psikolojik güçlendirme ile ilgili kavramlar incelendiğinde; literatüre tanımlamalarıyla yön veren ilk araştırmacıların Conger ve Kanungo (1988) olduğu bilinmektedir. Conger ve Kanungo (1988: 473), psikolojik güçlendirmenin içsel motivasyonel bir yapı olduğunu ifade etmektedir. Bununla birlikte kavramın bireyin kişisel öz-yeterliliğine olan inancını da ifade ettiği görülmektedir. Çalışanların kendilerini yetersiz ve güçsüz hissettikleri ya da bu duyguları hissetmesine yol açan durumların

belirlenmesi ile örgüt içinde öz-yeterlilik algılarını artırıcı-yapıcı ve geliştirici bir yaklaşım süreci olduğunu ifade etmektedir. Bu yaklaşımdan yola çıkarak Thomas ve Velthouse (1990: 667), psikolojik güçlendirmenin çok yönlü bir kavram olduğundan bahsetmekte ve psikolojik güçlendirmenin yalnızca 'öz-yeterlilik' kavramı ile elde edilemeyeceğini vurgulamaktadırlar.

Psikolojik güçlendirme, enerji kavramı ile de ilişkilendirmekte olup çalışanların motivasyonlarını belirleyen, bilişsel değişkenlerdeki değişimler olarak ifade edilmektedir. Bu biliş kümesi, çalışma durumunda 'güç verilmiş' olarak görülmemekte aksine çalışanların yaptıkları çalışmalarına yani eylemlerine göre hareket etmektedir.

Kendine fazla güvenen ve daha güçlü hisseden çalışanların işlerinden memnun olduğu, iş değerlerini artırdıkları ve kişisel başarısına katkı sağlayan bir güçlendirme duygusu geliştirdikleri görülmektedir (Koberg, Wayne Boss & Goodman, 1999: 77).

Menon (2001: 159), psikolojik güçlendirme yapısının temelinde çalışanlar tarafından deneyimlenmiş güç kavramları olduğunu belirtmektedir. Bireysel düzeyde güçlendirilme sürecinin altında güç deneyiminin üç ana boyutu yatmaktadır. Bunlar: (a) algılanan kontrol olarak güç, (b) algılanan yetkinlik olarak güç ve (c) önemli amaçları başarmak için harekete geçirilmiş güç. Algılanan kontrol olarak güç; başkalarını etkileyen ve kontrol eden bir içsel dürtü olarak ifade edilebilir. Algılanan yetkinlik; çalışanın rutin olarak görev taleplerinin yanı sıra iş sırasında meydana gelebilecek rutin olmayan zorluklara karşı başarılı bir şekilde cevap verebileceğine olan inancı ifade eder. Önemli amaçları başarmak için harekete geçirilmiş güç, çalışanların örgütsel amaçları benimseyerek bu doğrultuda harekete geçmek için hazır olma durumunu ifade eder (Menon (2001: 159-161).

Psikolojik güçlendirme, yöneticiler tarafından çalışanların daha fazla sorumluluk alması konusunda içsel güdülemeyi artırmak amacıyla, güç ve kontrolün dağıtıldığı yetkinlik ve yeniliklerin geliştirilmesi yönündeki teşvik şeklinde ifade edilmektedir (Ergeneli vd. 2007: 48). Yapılan çalışmalarda kendilerini diğer insanlardan daha güçlü hisseden çalışanların işlerini yaparken daha fazla motive oldukları, yeni bir şey denemekten daha az korktukları, yenilik ve gelişime açık bir yapı oluşturmaya katkı sağladıkları ortaya konulmuştur (Barton ve Barton, 2011: 203).

Scheinder (1993: 42), örgütlerdeki çalışanların çalışma süreleri ile psikolojik güçlendirme arasında olumlu bir ilişki olduğunu, örgütte uzun yıllar çalışan kadrolu çalışanların örgüte ve işlerine karşı daha iyi uyum sağladıklarını ve tecrübeleriyle kişisel yetkinliğe erişebildiklerini ifade etmektedir. Bu çerçevede örgüt içinde yerini sabitleyen çalışanların kendilerini güçlü hissedeceği ifade edilebilir.

Thomas ve Velthouse (1990: 672) psikolojik güçlendirmeyi yeterlilik, anlamlılık, seçim ve etki olarak dört boyutta ele almaktadır. Diğer yandan Spreitzer (1995: 1444), psikolojik güçlendirmeyi bireyin iş rolüne olan yönelimini yansıtan bir kavram olarak; anlam, yetkinlik, özerklik ve etki boyutlarıyla incelemektedir. Söz konusu boyutlar pasif bir görevden ziyade aktif yönelimi

yansıtmaktadır. Bundan dolayı tek bir boyutun eksikliği psikolojik güçlenmenin derecesini azaltabilir. Bu araştırmada Spreitzer (1995) tarafından geliştirilen psikolojik güçlendirme ölçeği kullanılmış olup, bu boyutlar aşağıda açıklanmıştır.

1.1.Anlamlılık

Çalışanın işini değerli bulması olarak tanımlanmakta olup işiyle hedefleri arasındaki uyumu ifade etmektedir. Bununla birlikte, bireyin görevini benimsemesi işine karşı sorumlu hissetme derecesini de artırmakta ve daha fazla sorumluluk alma isteği oluşturmaktadır (Hackman ve Oldman, 1976: 255). Dolayısıyla işini anlamlı bulan bir çalışanın daha yüksek performans göstereceği ve işini coşkuyla yapacağı ifade edilebilir.

1.2.Yeterlilik

Çalışanın işinde göstermiş olduğu çaba ve performansını, yani çalışanın görev faaliyetlerini en iyi şekilde yönetebilme becerisini ifade etmektedir (Thomas, 1990: 672).

Well & Marwell (1976) yeterlilik kavramını özgüven ile eş değer olarak görmektedir. Bireyin sürekli gelişen ve değişen iş koşullarına karşı yeterli performans göstererek uyum sağlayabilme becerisine sahip olduğunu ifade etmektedir. Yeterlilik derecesinin yüksek olması, bireyin iş konusunda kendi kendini yönetmesini, her türlü karar yetkisine sahip olmasını ve işine tam olarak hakim olmasını sağlayabilmektedir (Well & Marwell, 1976; akt: Thomas, 1990: 676).

1.3.Özerklik

Bireyin eylemlerini başlatma ve düzenleme yönünde özgürce seçim yapma duygusunu ifade etmektedir (Spreitzer, 1995: 1443). Benzer şekilde Paschoal ve Tamayo, (2008: 14) da özerklik kavramını, çalışanların kendi kararlarını üst yönetimden emir almadan verme özgürlüğü şeklinde tanımlamaktadırlar. Özerklik olgusu, iş davranışlarının ve süreçlerinin ilerletilmesinde bireyin kendi kararlarının sorumluluğunu alması şeklinde de açıklanırken, aynı zamanda bu faaliyetlerin kendi kontrolünde gerçekleştiğini de vurgulamaktadır (Yukl ve Becker, 2006: 211). Deci ve Ryan (2000: 70)'e göre özerklik, bireylerin hislerini benimseme ve öz yönetim fırsatlarının içsel motivasyona katkı sağladığı ve bu motivasyonun insanlara daha fazla özerklik hissi kazandırmaktadır.

1.4.Etki

Etki; bireyin etki etme gücünün derecesini ifade etmekte olup, örgütsel bağlamda bireylerin gerek stratejik, gerek idari, gerekse de işlemsel sonuçlarına ne derece etki ettiği yönündeki algısını açıklamaktadır (Spreitzer, 1995: 1444).

Thomas ve Velthouse (1990: 667)'a göre etki; kişilerin hareketleriyle ve tavırlarıyla meydana getirdikleri farklılıkları algılama düzeyini açıklamaktadır. Dolayısıyla çalışanlar karar ve performanslarıyla, örgütün vizyon ve misyonlarının sonuçlarını etkileyebilmektedir. Bu bağlamda

varlığıyla ve kararlarıyla örgütü etkileyebilen çalışanlar, kendini daha güçlü ve önemli hissedebilir (Toplu ve Akça, 2013: 226).

Yukarıda açıklanan boyutların tamamının var olması çalışanın motivasyonunu olumlu yönde artırmaktadır. Bununla birlikte çalışanların, başarılarını önceden tahmin etmesi, işlerine odaklanmalarına ve amaçlarına ulaşmalarına katkı sağlamaktadır (Thomas & Velthouse, 1990: 676).

Psikolojik güçlendirmenin gerek bireysel gerekse örgütsel düzeyde olumlu çıktılar olduğu yazında vurgulanmaktadır. Bu araştırma psikolojik güçlendirmenin sonuçlarından biri olan örgütsel mutluluk değişkeni ile sınırlandırılmıştır.

2. ÖRGÜTSEL MUTLULUK

Geçmişten günümüze pek çok araştırmacı mutluluk kavramıyla ilgilenmiş ve bu konuda psikoloji, felsefe ve sosyal bilimler gibi alanlarda çalışmalar yapıldığı gözlenmiştir.

Mutluluk kavramı ile ilgili farklı tanımlamalara rastlamak mümkündür. Genel anlamda bireyin bir bütün olarak yaşamının genel kalitesini olumlu bir şekilde değerlendirme derecesi olarak tanımlanmakta ve insanların önemli olduğunu düşündükleri şeye (yani neye değer verdiklerine) katkıda bulunabildiklerinde daha mutlu göründüklerini ileri sürülmektedir (Weinstein, 2019: 3). Dolayısıyla mutluluk, hoşnut duygular, olumlu hisler, doyum ve yaşama anlam kazandırma şeklinde gerçekleşebilmekte ve özünde birçok unsuru barındırabilmektedir (Maruf ve Altıntaş: 2021: 137).

Mutluluk pek çok kaynakta öznel iyi oluş olarak da ele alınmaktadır. Öznel iyi oluş; insanların hayat standartlarını anlatan bir değer olarak ifade edilmekte ve toplumun gelecekte daha iyi bir yaşama ve daha iyi bir topluma dönüşmesi yönünden önem arz eden bir olgu olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle mutluluk iyi bir yaşamın kaynağı olarak görülmektedir (Diener vd. 2003: 405).

İnsan, doğası gereği girişken ve mutlu bir varlık olup, onun örgüt içinde memnun ve mutlu olarak iş yapabilmesi, örgüte olumlu katkı sağlayabilir (Demirhan ve Bulut, 2020: 163). Ayrıca Bentham (1789) mutluluk kavramını psikolojik açıdan zevklerin ve acıların toplamı olarak tanımlamaktadır (akt. Venhoven 2010: 606). Birey yaşamı boyunca karşılaştığı sorunlar ve başarılarla harmanlanarak mutluluk kavramını meydana getirmektedir.

Örgüt içerisinde çalışanlar birçok duygu durumu ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu duygular hem olumlu hem de olumsuz olabilmekte ve çalışanların örgüt içerisindeki performansını etkileyebilmektedir. Gavin ve Mason (2004: 381-387)'a göre örgütsel mutluluk, kişinin verimli çalışmasını etkileyen ve potansiyelini öne çıkarmak için harekete geçiren bilişsel bir yapıdır. Kişiler örgüt içinde arzu ettikleri mutluluğu yakalayabilecekleri örgütlerde çalışmak istemektedir. İşyerinde

mutlu olan çalışanın normal yaşamda da mutlu olması beklenirken, iş yerinde aradığı mutluluğu yakalayamayan çalışan mutsuz olmakta ve bu durum normal yaşamını da olumsuz etkilemektedir.

Fisher (2003: 754) örgütsel mutluluk kavramını; mutlu çalışanların daha aktif, yaklaşım odaklı, enerjik olmaları, işleriyle fazlasıyla ilgilenen, çalışma arkadaşlarına sempati beslemeleri ve mutsuz çalışanlara kıyasla zorluklar ve sorunlar karşısında ısrarcı ve dayanıklı olmaları şeklinde açıklamaktadır. Dolayısıyla mutlu bir çalışan işiyle alakalı daha fazla kaynak üretebilmekte ve böylece örgüte performansıyla olumlu katkı sağlamaktadır. Başka bir tanımda ise örgütsel mutluluk, çalışanların olumlu duygu durumlarının sürekli olduğu ve bu duyguların olumsuz duygulara nazaran daha yoğun olduğu bir durum olarak da açıklanmaktadır (Brief ve Weiss, 2002: 294). Mutlu bir birey, çalışırken işini anlamlı bulma, mizah ve işi gerçekleştirme duygularına fazlasıyla sahiptir. Dolayısıyla bu duygular örgüte ve çalışma arkadaşlarına olumlu şekilde yansımaktadır (Paschoal ve Tamayo, 2008: 11).

Paschoal ve Tamayo (2008: 12) örgütsel mutluluğu 3 boyutta kavramlaştırmıştır. Bu boyutlar olumlu duygular, olumsuz duygular ve potansiyelini gerçekleştirir.

2.1.Olumlu Duygular

Kişinin belirli bir andaki coşku ve saf bir memnuniyet durumu olarak ifade edilmektedir. Bununla birlikte ne kadar hevesli ve aktif hissettiğini de yansıtmaktadır.

2.2.Olumsuz Duygular

Kaygı, depresyon, can sıkıntısı, karamsarlık ve üzücü psikolojik semptomlar gibi hoş olmayan duygu durumlarını içermektedir.

2.3.Potansiyelini Gerçekleştirme

Kişinin yaşamdaki amaçlarına ulaşabilmesi için bireysel yeteneklerini geliştirilmesi ve sorunlarla baş edebilmesi gibi durumları kapsamaktadır (Aslan, 2018: 60).

Yukarıda açıklanan örgütsel mutluluk boyutları, çalışanların örgüt içinde yaşadığı duygu durumlarını ifade etmektedir. Örgütsel mutluluk düzeyi yüksek olan çalışanların gerek bireysel gerekse örgütsel düzeyde ortaya koyabilecekleri olumlu çıktılar literatürde vurgulanmaktadır. Örgütler, bu olumlu çıktılara ulaşabilmek için örgütsel mutluluk düzeyini arttırabilecek çeşitli uygulamalarda bulunabilir. Bu uygulamalardan psikolojik güçlendirmenin örgütsel mutluluk üzerinde ne düzeyde etkili olduğu, bu araştırmanın temel araştırma sorusu olarak belirlenmiştir.

3. PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME İLE ÖRGÜTSEL MUTLULUK ARASINDAKİ İLİŞKİYİ İNCELEYEN ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Yapılan literatür taramasında, psikolojik güçlendirme ile örgütsel mutluluk arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda araştırmaya rastlanılmıştır. Bu araştırmaların sonuçları aşağıda özetlenmiştir.

Pradhan, ve Hati (2017) Hindistan’da bilgi teknolojileri enstitüsü çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada, örgütsel mutluluk ile psikolojik güçlendirmenin arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır.

Özocak ve Yılmaz (2020) öğretmenler üzerinde yapmış olduğu araştırmada psikolojik güçlendirmenin anlamlılık, özerklik ve etki boyutlarının örgütsel mutluluk üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu diğer yandan psikolojik güçlendirmenin yeterlilik boyutunun örgütsel mutluluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını ortaya koymuşlardır. Psikolojik güçlendirmenin anlamlılık ve etki boyutlarının, örgütsel mutluluğun olumlu duygular boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu diğer yandan psikolojik güçlendirmenin yeterlilik ve özerklik boyutlarının örgütsel mutluluğun olumlu duygular boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını tespit etmişlerdir. Psikolojik güçlendirmenin anlamlılık, özerklik ve etki boyutlarının örgütsel mutluluğun olumsuz duygular boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu diğer yandan psikolojik güçlendirmenin yeterlilik boyutunun örgütsel mutluluğun olumsuz duygular boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını tespit etmişlerdir. Psikolojik güçlendirmenin anlamlılık ve etki boyutlarının örgütsel mutluluğun potansiyelini gerçekleştirme boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu diğer yandan yeterlilik ve özerklik boyutlarının örgütsel mutluluğun potansiyelini gerçekleştirme boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını ortaya koymuşlardır.

4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi başlığı altında anket formunun oluşturulması, örneklem ve veri analiz yöntemleri ele alınmaktadır.

4.1.Anket Formunun Oluşturulması

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket kapsamında psikolojik güçlendirme, örgütsel mutluluk ve demografik özellikler ile ilgili sorular yer almaktadır.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği: Psikolojik güçlendirme, Sürgevil, Tolay ve Topoyan (2013) tarafından geliştirilen “Psikolojik Güçlendirme Ölçeği (Psychological Empowerment Instrument-PEI)” kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçek; anlamlılık (3 madde), yeterlilik (3 madde), özerklik (3 madde) ve etki (3 madde) olmak üzere dört boyuttan ve toplam 12 maddeden oluşmaktadır. 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Cronbach’s Alpha katsayıları ise, anlamlılık: 0,86; yeterlilik: 0,75; özerklik: 0,78; etki: 0,90.

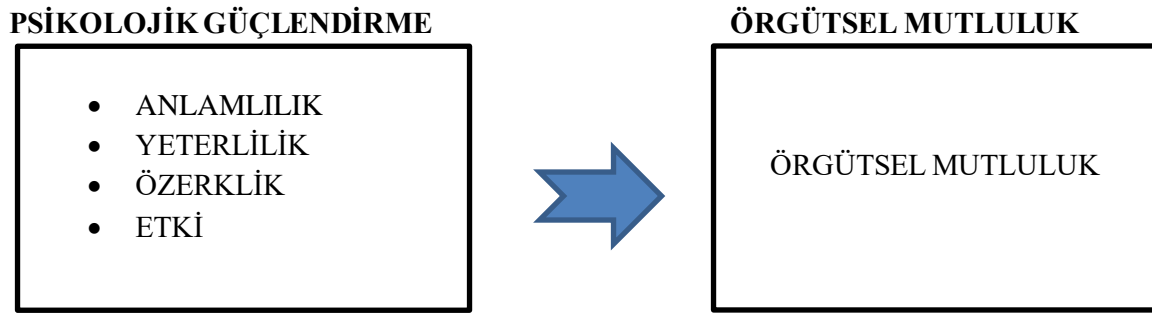
Örgütsel Mutluluk Ölçeği: Demo ve Paschoal (2013) tarafından geliştirilen ve Arslan ve Polat (2017) tarafından Türkçe’ye uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek; olumlu duygular (9 madde), olumsuz duygular (12 madde) ve potansiyelini gerçekleştirme (7 madde) olmak üzere üç boyuttan ve toplam 28 maddeden oluşmaktadır. 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ankette kullanılan ifadeler olumlu duygularda ve olumsuz duygularda (1=Hiç, 5=Tamamen), potansiyelini gerçekleştirmede ise

(1=Tamamen katılmıyorum, 5=Tamamen katılıyorum) şeklindedir. Toplam örgütsel mutluluk Cronbach's Alpha katsayısı 0,94'dür.

4.2.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın bağımsız değişkeni psikolojik güçlendirme, bağımlı değişkeni ise örgütsel mutluluktur. Araştırmanın amacı doğrultusunda literatürdeki araştırma sonuçlarından hareketle aşağıdaki model ve hipotezler kurulmuştur.

Şekil 1.Araştırmanın Modeli



H₁: Psikolojik güçlendirmenin boyutlarından anlamlılık örgütsel mutluluk üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H₂: Psikolojik güçlendirmenin boyutlarından yeterlilik örgütsel mutluluk üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H₃: Psikolojik güçlendirmenin boyutlarından özerklik örgütsel mutluluk üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H₄: Psikolojik güçlendirmenin boyutlarından etki örgütsel mutluluk üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

4.3.Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örneklemini, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki 211 çalışan oluşturmaktadır.

5.BULGULAR

5.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında değerlendirilen çalışanların demografik özellikleri ile ilgili bulgular Tablo 1' de verilmiştir.

Tablo 1. Anketi Cevaplayan Çalışanların Demografik Özellikleri

Özellikler	f	%	Özellikler	F	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
Erkek	105	49,8	Evli	126	59,7
Kadın	106	50,2	Bekâr	85	40,3
Yaş			Eğitim Düzeyi		
18-22 yaş arası	21	10,0	İlköğretim	39	18,5
23-27 yaş arası	40	19,0	Lise	90	42,7
28-32 yaş arası	44	20,9	Önlisans	40	19,0
33-37 yaş arası	63	29,9	Lisans	40	19,0
38 yaş ve üzeri	43	20,4	Lisansüstü	2	,9
Turizm Meslek Eğitim aldınız mı?			Oteldeki Konum		
Evet	65	31,0	Departman Müdürü	20	9,5
Hayır	145	69,0	Şef	30	14,3
			İşgören	78	37,1
			Diğer	82	39,0
Çalışma Yılı			Çalışmakta Olduğunuz Departman		
1 yıldan az	45	21,3	Önbüro	48	22,7
1-3 yıl	65	30,8	Yiyecek İçecek	59	28,0
4-6 yıl	50	23,7	Kat Hizmetleri	31	14,7
7-9 yıl	31	14,7	Muhasebe	14	6,6
10 yıl ve üzeri	20	9,5	Satış Pazarlama	14	6,6
			İnsan Kaynakları	12	5,7
			Teknik Servis	15	7,1
			Güvenlik	9	4,3
			Diğer	9	4,3

n= 211

Tablo 1'deki çalışanların demografik özellikleri ile ilgili araştırma sonuçları incelendiğinde; katılımcıların % 49,8'inin erkek, %50,2'sinin kadın olduğu görülmektedir. Medeni durum açısından bakıldığında %59,7'sinin evli, %40,3'ünün bekâr olduğu; yaş aralığı dağılımı açısından incelendiğinde ise; %10,0'mın 18-22 yaş arası, %19,0'mın 23-27 yaş arası, %20,9'unun 28-32 yaş arası, %,29,9'unun 33-37 yaş arası ve %20,4'ünün 38 yaş ve üzeri olduğu görülmüştür. Anketi cevaplayan çalışanların % 18,5'inin ilköğretim, %42,7'sinin lise, % 19,0'mın önlisans, %19,0'mın lisans, %,9'unun yüksek lisans eğitimine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların söz konusu otel işletmelerindeki çalışma süreleri açısından değerlendirildiğinde %21,3'ünün 1 yıldan az, %30,8'inin 1-3 yıl arası, %23,7'sinin 4-6 yıl arası, %14,7'sinin 7-9 yıl arası ve %9,5'inin ise 10 yıl üzeri süre ile çalıştığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan çalışanların çalışmakta olduğu departman açısından değerlendirme yapıldığında %22,7'sinin ön büro, %14,7'sinin kat hizmetleri, %28,0'mın yiyecek-içecek, %6,6'sının muhasebe, %6,6'sının satış-pazarlama, % 5,7'sinin insan kaynakları, % 7,1'inin teknik servis, % 4,3'ünün güvenlik

ve %4,3'ünün ise diğer departmanında çalıştığı, konum açısından incelendiğinde ise; %9,5' inin departman müdürü, %14,3'ünün şef, %37,1'inin iş gören ve %39,0'unun ise diğer konumunda çalıştığı görülmüştür.

5.2.Korelasyon Analizi Sonuçları

Psikolojik güçlendirmenin alt boyutları olan; anlamlılık, yeterlilik, özerklik ve etki ile örgütsel mutluluğa ilişkin ortalama, standart sapma, değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar Değerleri

	Art. Ort.	Std. Sapma	1	2	3	4	5
1. Anlamlılık	4,05	0,86	<i>I</i>				
2. Yeterlilik	4,40	0,61	0,506**	<i>I</i>			
3. Özerklik	3,78	0,85	0,544**	0,461**	<i>I</i>		
4. Etki	3,51	1,04	0,547**	0,242**	0,616**	<i>I</i>	
5. Örgütsel Mutluluk	3,40	0,75	0,624**	0,358**	0,415**	0,438**	<i>I</i>

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Korelasyon analizi sonuçlarına göre; psikolojik güçlendirmenin alt boyutları olan anlamlılık ile örgütsel mutluluk arasında ($r=0,624$; $p<0.01$), yeterlilik ile örgütsel mutluluk arasında ($r=0,358$; $p<0.01$), özerklik ile örgütsel mutluluk arasında ($r=0,415$; $p<0.01$) ve etki ile örgütsel mutluluk arasında ($r=0,438$; $p<0.01$) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

5.3.Regresyon Analizi Sonuçları

Psikolojik güçlendirmenin anlamlılık, yeterlilik, özerklik ve etki şeklindeki alt boyutlarının örgütsel mutluluk üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 3'de özetlenmiştir.

Tablo 3: Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Mutluluk Üzerindeki Etkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Stm. Edilmemiş β	Stm.H ata	β	Sig.	R^2	Düz. R^2	D-W	Tolerans	VIF
$F_{(4-206)} = 35,251$,000 **	,406	,395	1,296		
Sabit	,871	,304							
1. Anlamlılık	,446	,064	,509	,000**				,539	1,855
2. Yeterlilik	,067	,081	,054	,414				,670	1,493
3. Özerklik	,032	,067	,037	,627				,504	1,982
4. Etki	,089	,053	,123	,094				,536	1,866

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; Bağımlı Değişken: **Örgütsel Mutluluk**

Tablo 3'deki regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ifade edilebilir ($F_{(4,206)} = 35,251$; $p < 0,01$). Psikolojik güçlendirmenin alt boyutları bağımsız değişken olarak girildiğinde; anlamlılık (Sig. = 0,000 < 0,01) boyutunun örgütsel mutluluk üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H_1 desteklenmiştir. Buna karşın yeterlilik (Sig. = 0,414 > 0,05), özerklik (Sig. = 0,627 > 0,05) ve etki (Sig. = 0,094 > 0,05) boyutlarının örgütsel mutluluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı ortaya konulmuştur. Bu bulgulara göre H_2 , H_3 ve H_4 desteklenmemiştir. Örgütsel mutluluktaki değişimin %40,6'sının psikolojik güçlendirmenin alt boyutları tarafından açıklandığı ifade edilebilir.

SONUÇ

Bu çalışmada, psikolojik güçlendirmenin örgütsel mutluluk üzerindeki etkisi, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanları açısından analiz edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik güçlendirmenin alt boyutlarından anlamlılığın örgütsel mutluluk üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu, diğer yandan yeterlilik, özerklik ve etki boyutlarının örgütsel mutluluk üzerinde anlamlı olmayan bir etkiye sahip olduğu ortaya konulmuştur. Bu bulgulardan hareketle, otel işletmelerinde çalışanların görev tanımlarını, sorumluluklarını, örgütün iç ve dış çevresine sağladığı katkıları kısacası genel olarak yaptığı işin her aşamasını değerli bulması ve bunlara anlam kazandırması onların anlamlılık düzeylerini artırabilmekte ve buna bağlı olarak örgütsel

mutluluklarına da olumlu yönde etki edebilmektedir. Bununla birlikte çalışanların amaç ve değerleri ile örgütün amaç ve değerlerinin örtüşmesi çalışanlarda örgütlerine ve işlerine karşı ayrı bir sempati duygusu yaratarak işlerine duydukları anlamlılık düzeylerini artırabilir. Bulunduğu örgütte yaptığı işlere anlam yükleyemeyen, sadece maddi kazanç elde etmek için çalışanlar mutsuz bir kişi olarak örgütsel mutluluğa da ulaşamayabilir.

Psikolojik güçlendirmenin boyutlarından yeterlilik boyutunun örgütsel mutluluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmaması; katılımcıların büyük bir kısmının turizm meslek eğitimi almamış olması ve buna bağlı olarak yeterlilik düzeyinde düşük olduğu varsayımı ile açıklanabilir.

Özerklik boyutunun anlamlı bir etkiye sahip olmaması ise; otel işletmelerinde yöneticilerin genellikle merkezi bir yönetim anlayışına sahip olması ve çalışanlara inisiyatif kullanma konusunda yetki devretmemesi ile açıklanabilir.

Etki boyutunun anlamlı bir etkiye sahip olmaması ise; çalışanların üst yönetimin almış olduğu stratejik kararlarda görüşlerinin dikkate alınmadığı algısı ile açıklanabilir.

Literatürde Özocak ve Yılmaz (2020) Afyonkarahisar il merkezinde görev yapan öğretmenlerin üzerinde yapmış olduğu araştırmada, psikolojik güçlendirmenin sadece etki, anlamlılık ve özerklik alt boyutlarının örgütsel mutluluk üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu, diğer yandan psikolojik güçlendirmenin yeterlilik alt boyutunun ise örgütsel mutluluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını ortaya koymuşlardır. Bu bağlamda bu araştırmanın sonuçları Özocak ve Yılmaz (2020)'nin araştırma sonuçları ile anlamlılık ve yeterlilik boyutları açısından benzerlik gösterirken, özerklik ve etki boyutları açısından farklılık göstermektedir. Pradhan, ve Hati (2017), Hindistan'da bilgi teknolojileri enstitüsü çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada, örgütsel mutluluk ile psikolojik güçlendirmenin arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu araştırma sonucu, Pradhan ve Hati (2017)'nin araştırma sonuçları ile kısmen benzerlik göstermektedir. Bu araştırmanın literatürdeki araştırma sonuçları ile farklılık göstermesi, araştırmaların farklı zamanlarda, farklı sektörlerde ve farklı kültürlerde yapılmış olmasından kaynaklandığı ifade edilebilir.

Bu çalışmanın temel kısıtlayıcısı, alan araştırmasının Nevşehir ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlar ile sınırlı tutulmuş olmasıdır. Dolayısıyla, yapılacak olan değerlendirmeler sadece Nevşehir ilindeki otel işletmeleri ölçeğinde geçerlidir. Bu araştırma sonuçları, diğer sektörler örneğinde gerçekleştirilecek çalışmalar için yol gösterici bulgular sunabilir. Bu bulguların diğer sektörlerde geçerli olup olmadığı, söz konusu sektörlerde yapılacak çalışmalar sonucunda ulaşılan bulgularla karşılaştırılması sonucunda görülebilir.

KAYNAKÇA

Barton, H., Barton, L.C. (2011). Trust and psychological empowerment in the Russian work context. *Human Resource Management Review*, 21, 201–208.

Bentham, J. (1789). *Introduction to the principles of morals and legislation*. London: Oxford University Press (Reprint 1996).

Bulut A. & Demirhan, G. (2020). Eğitim kurumlarında yönetsel tarz ve örgütsel mutluluk. *Anadolu Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 162-176.

Brief, A. P., & Weiss, H. M (2002). Organizational behavior: affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.

Can, M., & Özbağ, G.K., (2019). Psikolojik güçlendimenin çalışan davranışlarına etkileri; ulakbim veri tabanında yayınlanan makaleler üzerine bir inceleme. *Journal of Business in The Digital Age*, 2 (2), 103 – 111.

Conger, J. A. & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482

Diener, E., Oishi, S. & Lucas, E. R. (2003). Personality, culture, and subjective well-being emotional and cognitive evaluations of life, *Annual Review of Psychology*, 54, 403–425.

Ergeneli, A., Sağlam, A. G., & Metin, S.(2007). Psychological empowerment: Its relationship to cognition and affect-based trust. In immediate managers and some demographic factors. *Journal of Business Research*, 60, 41-49.

Fisher, C. D. (2003). Why do lay people believe that satisfaction and performance are correlated? Possible sources of a commonsense theory. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 753-777.

Gavin, J. H. & Mason, R.O. (2004). The virtuous organization: the value of happiness in the workplace. *Organizational Dynamics*, 33(4), 379-392.

Hackman, J.R., & G.R. Oldham (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 16(2), 250–279..

Honold, L. (1997). A review of the literature on employee empowerment. *Empowerment in organizations*, 5(4), 202-212.

Johnson, R. D. & Thurston, E. K. (1997). Achieving empowerment using the empowerment strategy grid. *Leadership & Organization Development Journal*, 18(2): 64-73.

Kangal, A. (2013). Mutluluk üzerine kavramsal bir değerlendirme ve Türk hane halkı için bazı sonuçlar. *Electronic Journal of Social Sciences*, 12(44), 214-233.

Koberg, C., Wayne Boss, R., & Goodman, E. A. (1999). Antecedents and outcomes of empowerment. *Group and Organizational Management*, 24(1), 71–91.

Maruf, M. & Altıntaş, M., (2021). Örgütsel demokrasinin örgütsel mutluluğa etkisi: Bir kamu üniversitesi örneği. *Esam Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 129-155.

Menon, S. T. (2001). Employee empowerment: An integrative psychological approach. *Applied Psychology An International Review*, 50 (1), 153-180.

Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bemestar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.

Ryan, R. M., & Deci, E. L.(2000). Self- determination teory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78

Scheinder B. (1993). The service organization: Human Resources Management is Crucial. *Organizational Dynamics*, 21(4): 39-52.

Spreitzer, G. (1995). Psychological Empowerment in the workplace dimensions, measurement and validation, *Academy of Management Journal*, 38 (5), 1442-1465.

Temtek, H.T. (2019). Çalışanların, psikolojik güçlendirmeye ilişkin algılarının performansları üzerindeki etkisi: işveren çekiciliği algısının aracı ve Hofstede'nin kültürel boyutlarının düzenleyici rolü Türkiye ve Fransa alan araştırması. Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment. *Academy of Management Review*, 15, 666-681.

Toplu D., & Akça M., (2013). Öğrenen organizasyonun psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisi: Kamu sektöründe bir araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 12(23), 221-235.

Warr, P. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Weinstein, D. (2009). *Identifying your own happiness at work is easier than you think*. Ashford University.

Yücel, İ., & Demirel, Y.(2012). Psikolojik güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi üzerine bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 19 – 48.

Yukl, G. A. & Becker, W. S. (2006). Effective empowerment in organizations. *Organization Management Journal*, 3(3), 210-231.

LOJİSTİK YENİLİKÇİLİĞİNİN LOJİSTİK YETENEKLER ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ARTVIN İLİ LOJİSTİK HİZMET SAĞLAYICI FİRMALAR¹

Karahan KARA²

Emre İPEKÇİ³

ÖZ

Lojistik hizmet sağlayıcı firmalar (3PL) arasında rekabet gücü yaratmada etkin rol oynayan lojistik ve inovasyon yeteneği lojistik hizmetlerin farklılaştırılmasında ve kalitesinin artırılmasında önemli rol oynamaktadır. Bu çalışmada temel olarak 3PL firmaların lojistik yenilikçilik tutumları ile lojistik yetenekleri arasındaki ilişki ele alınmıştır. Ayrıca firma çalışanların sahip olduğu demografik özelliklere göre firmaların lojistik yenilikçilik ve lojistik yetenekler düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklem alanını Artvin ilinde faaliyet gösteren 3PL firmaları oluşturmaktadır. Toplam 161 anket verisi toplanmıştır. Anket içinde lojistik yenilikçilik ve lojistik yetenekler ölçekleri kullanılmıştır. Araştırmada iki hipotez oluşturulmuştur. Birinci hipotezin ispatı için basit regresyon analizi, ikinci hipotezin ispatı için fark analizleri uygulanmıştır. Çalışma sonucunda lojistik yenilikçiliğin lojistik yetenekler üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca demografik değişkenler arasında sadece medeni durum değişkeninin lojistik yenilikçilik cevaplarında farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgulara dayanarak Artvin ilinde faaliyet gösteren 3PL firma yöneticilerine öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Lojistik Yenilikçilik, Lojistik Yetenekler, 3PL, Yapısal Eşitlik Modellemesi.

Jel Kodları: M12, M19

¹ This study was presented as an abstract in the "Third International Conference on Creative and Innovative Approaches" held on 9-11 June 2021.

²Corresponding Author: Ass.Prof., Artvin Coruh University, Hopa Vocational School, Logistics Program, karahan.kara@artvin.edu.tr, +90 5320581195, ORCID: 0000-0002-1359-0244

³Lecturer, Artvin Coruh University, Hopa Vocational School, Logistics Program, emre.ipekci@artvin.edu.tr, +90 5446721484, ORCID: 0000-0002-0389-2089

THE RELATIONSHIP BETWEEN LOGISTICS INNOVATIVENESS AND LOGISTICS CAPABILITIES: ARTVIN 3PL SERVICE PROVIDERS

ABSTRACT

Logistics and innovation capabilities, which play an active role in creating competitiveness among logistics service providers (3PL), play an important role in differentiation and quality of logistics services. In this study, the relationship between the logistics innovativeness attitudes of 3PL companies and their logistics capabilities is mainly discussed. In addition, it is aimed to determine whether there is a significant difference in the levels of logistics innovativeness and logistics capabilities of the companies according to the demographic characteristics of the employees of the company. The sample area of the research consists of 3PL companies operating in Artvin. A total of 161 survey data were collected. Logistics innovativeness and logistics capabilities scales were used in the survey. Two hypotheses were formed in the study. Simple regression analysis was used to prove the first hypothesis, and difference analysis was used to prove the second hypothesis. As a result of the study, it was concluded that logistics innovativeness has a positive and significant effect on logistics capabilities. In addition, it was concluded that among the demographic variables, only the marital status variable differed in logistics innovativeness responses. Based on the findings, suggestions were presented to the managers of 3PL companies operating in Artvin.

Keywords: *Logistics Innovativeness, Logistics Capabilities, 3PL, Structural Equation Modeling.*

JEL Codes: M12, M19

INTRODUCTION

To increase the competitiveness of the companies, their orientation to the main fields of activity has led to the realization of other activities in the value chain, which create added value, in the form of outsourcing. Logistics services has a significant role in the creation and development of customer value by directly affecting the outputs of companies (Stank et al., 1998). It also has a supportive role in helping companies gain competitiveness in their main fields of activity (Mentzer et al., 2001). Logistics services are provided by 3PL (Third Party Logistics) companies. At this point, the logistics service quality of the 3PL company within the supply chain of a company directly affects the success of the supply chain performance. One of the main determinants of the logistics service quality of 3PL companies is their logistics capabilities. In the literature, logistics capabilities are expressed as capabilities that increase the efficiency of other capabilities of companies and increase their competitiveness against rival companies (Fernandes et al., 2018).

Firms carry out innovation activities aimed at improving their main fields of activity. 3PL companies are innovating to improve their logistics activities. At this point, innovative approaches aiming at the development of logistics activities can be explained as logistics innovation. Ralston et al. (2013) explain the concept of logistics innovativeness as the creation of ideas by 3PL and the creation of new processes that support ideas. At the same time, Ralston et al. consider logistics innovation among logistics capabilities.

Within this study, it is objected to put forth the relationship between the concepts of logistics capabilities and logistics innovativeness. In line with this aim, two basic research questions of the research were put forward. These are as follows:

(i) Do logistics innovativeness approaches have an impact on logistics capabilities in 3PL service providers?

(ii) Is there a difference in the attitudes of employees in 3PL service providers regarding the level of logistics innovativeness and capabilities?''.

To find answers research questions identified above, this article study has been discussed. This part is the introductory part of the study. In the second part of the study, conceptual framework will be discussed and the relationship between the concepts will be revealed. In the third part of the study, the methodology is conveyed. In the fourth part of the study, the findings of the research are presented. In the last part of the study, the results are explained based on the findings. At the same time, suggestions will be explained to the managers in the conclusion and discussion section and the limitations of the study will be explained.

1. CONCEPTUAL FRAMEWORK

1.1. Logistics Innovativeness

Today, the rapid progress of technological innovations and the fact that this rapid progress affects all other industries ensures that the concept of innovation is encountered almost everywhere. Different types of innovation exist in the literature. Product innovation is considered as the ability of companies to develop a new product to provide competitive advantage (Najafi-Tavani et al., 2018). The renewal of the company's operational processes is about process innovation. The renewal of all processes is explained as radical process innovation. It is explained as incremental process innovation in the gradual implementation of developments and changes in processes (Mikalef and Krogstie, 2020). Organizational innovation is the structure as the creation of flexible organizational structures that boost the adoption of technological innovations within the organization (Anzola-Román et al., 2018). At the different side, open innovation is explained as the formation of organizational structures that are open to simultaneous use of internal and external resources and open to development (Bogers et al., 2018).

Kahn (2018) explains innovation activities as an enterprise's outputs, the operating processes of the enterprises and the mentality accepted by the enterprises. Product innovation, process innovation, market innovation, organizational innovation, supply chain innovation and business model innovations are the innovation outputs of businesses (Kahn, 2018). Product development processes describe the activity processes of innovation. It explains the acceptance of innovation as a mentality in ensuring the formation of an organizational culture open to innovation. Logistics innovation activities related to logistics activities within the supply chain can also be considered among the outputs of innovation. Flint et al. (2005) describe innovative activities that support and complement the logistics activities of companies as logistics innovativeness. Flint et al. explained the conceptual framework of logistics innovation from different perspectives. The market-oriented perspective is the creation of logistics innovation outputs according to the needs and expectations of the market. Customer-oriented perspective is the creation of logistics innovation outputs according to customer needs and expectations. Organizational learning-oriented logistics innovation is based on the determination of the expectations of the market and customers and the continuous innovation of the organization in this direction. In addition, logistics innovativeness contributes to the formation of an innovative organizational culture within the company and the acceptance of innovative mentality in logistics activities by ensuring that innovative steps that ensure the minimum cost and maximum benefit of logistics activities are adopted within the company.

It is seen that there are few studies in the literature that deal with the concept of logistics innovation. Ralston et al. (2013) stated that logistics innovation has a significant positive effect on

logistics performance. It has been finalized that the level of importance given to logistics within the company has a significant effect on logistics innovation. The resource-based perspective suggests that firms create competitive strategies based on their capabilities. With this study, logistics innovation and logistics capabilities relation will be revealed and the place of logistics innovation in company competitive strategies will be revealed.

1.2. Logistics Capabilities

The twenty-first century is a period in which competition between businesses is experienced more deeply than ever before. Products and services are diversified and can be offered by many different companies. As a result of intense competition, businesses whose main purpose is to make profits focus more on their main fields of activity. This situation causes businesses to use outsourcing for works outside their core business areas. Although logistics seems to be concerned with the delivery of products, processes directly related to production such as order management and stock management are also included in the field of logistics (Schroeder & Goldstein, 2018). Today, businesses buy the services of carrying out many logistics activities, especially transportation, from companies that specialize in outsourcing. The logistics capabilities of 3PL companies play a significant position in the formation of consumer perception of the product. Regardless of the value of the product, it cannot be expected to have the same value in the eyes of the customers if it does not take place in the market in accordance with customer demands and expectations. At this point, the value that logistics adds to the product emerges (Long, 2012). In terms of logistics businesses, it is a process that needs to be managed in a customer-oriented manner. Good management of logistics is important in terms of production management as well as being able to respond to the demands of the market. The fact that the inputs to be used in production arrive at the factory at the desired time and that the production can continue without interruption is directly related to the quality of logistics services.

There are different approaches to the assessment of logistics capabilities. Hayes et al. (1988) logistics capabilities in terms of manufacturing enterprises; evaluated in four categories as cost, quality, flexibility, and innovation. On the other hand, logistics capabilities that businesses should focus on; delivery speed, service quality, flexibility and cost (Fawcett ve Stanley, 1997). Morash et al. (1996), considered logistics capabilities in separate categories as supply and demand oriented in order to draw a more general perspective. Demand-oriented capabilities include “pre-sales customer service, after-sales customer service, delivery speed, safe delivery and target market-oriented service”. Supply-oriented logistics capabilities are as follows: to offer an extensive distribution network, to perform diversified distribution operations according to customer expectations, and to realize all these at low cost (Morash et al., 1996). The logistics capabilities of logistics service providers are discussed in th

study. For this reason, it would be more appropriate to focus on the logistics capabilities of enterprises providing logistics services.

The general view is to transport “the right product, in the right quantity, with the right methods, to the right place, at the right time, with the right route and at the right cost”. According to this point of view, the most basic capabilities of logistics service can be listed as cost, time, speed and flexibility. In addition, it should not be forgotten that 3PL has specialized logistics capabilities according to the fields in which it operates. For this reason, logistics capabilities may vary according to the area of operation of the enterprise, customer base and even geographical location. Logistics capabilities are critical for businesses to provide customer satisfaction by responding quickly to demand fluctuations in the market. Building agile supply chains in free market conditions where there is intense competition for businesses is a necessity in order to continue their existence. One of the important steps in establishing an agile supply chain network is to have solid logistics capabilities (Gligor & Holcomb, 2012).

1.3. Logistics Innovativeness and Logistics Capabilities Relation

Strategic management is expected to focus on core competencies of businesses to create competitiveness (Lu, 2007). To gain advantage in the long run competition, companies must develop their core competencies. In addition, it is necessary to develop logistics capabilities that directly contribute to the competitiveness of companies. This requirement has led to an increase in studies on logistics capabilities in the literature (Yang et al., 2009). Taking part in the supply chain structures created by companies with strong logistics capabilities gives companies a competitive advantage. Strengthening logistics capabilities depends on the sub-dimensions of logistics capabilities. Bakan et al. (2020) expressed the sub-dimensions of logistics capabilities as logistics innovation and logistics service differences. All innovation approaches aiming at the development of logistics activities are considered within logistics innovativeness.

Ho and Chang (2015) stated that significant relationship between the innovation capabilities of logistics service providers and their logistics service capabilities is procurable. It has also been stated that companies can gain competitive advantage by strengthening their logistics capabilities. Amling and Daugherty (2018) explain that 3 basic environmental conditions must be created for logistics innovation to take place. These are “(i) Ubiquitous connectivity and applications, (ii) Dynamic, low-cost labor environment, (iii) Government support”. In addition, logistics innovation activities target speed, adaptability and new business models. At this point, it can be mentioned that the logistics capabilities of logistics innovation can be improved.

Wang et al. (2020) show logistics innovation among the capabilities of companies. The acceptance of logistics innovation as a talent supports the acceptance of innovation among logistics capabilities, pending to the existence of the effect of logistics innovativeness on capabilities. Dai et al.

(2020) stated that with the application of service innovation in the development of logistics activities, the quality of logistics service will increase, and this effect is high, especially in cold chain logistics activities. When the literature is examined, it is understood that although there are not enough studies about logistics innovation and logistics capabilities, it has a significant effect on business capabilities and considers logistics innovation among firm capabilities. At this point, it is aimed to explain the relationship between logistics capabilities and logistics innovation concepts with this study.

2. METHODOLOGY

2.1. Research Model

In this article, it is aimed to explain the intercourse between the concepts of logistics innovativeness and logistics capabilities, which are discussed in the conceptual framework. We have two variables within the scope of our research. These variables are logistics innovativeness and logistics capabilities. Logistics innovativeness variable constitutes the independent variable of the research. Logistics capabilities variable is the dependent variable of the research. Figure 1 presents the research model. In addition, within the scope of the research, it is determined whether there is a differentiation in the perceptions of logistics innovation and logistics capabilities according to the demographic characteristics of the personnel working in logistics companies.

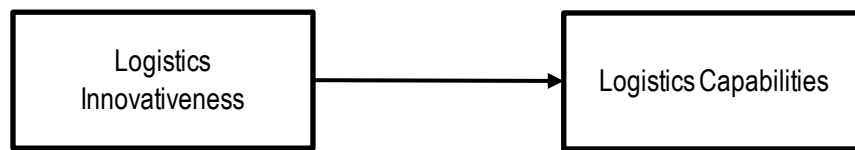


Figure 1. Research Model

2.2. Hypotheses

Considering the contribution of innovative approaches in logistics activities to the development of logistics capabilities, it can be explained that relationship among logistics innovativeness and logistics capabilities is necessary. Logistics innovation aims to speed up logistics activities and make them more reliable. In particular, 3PL logistics companies need to exhibit augmentative innovative attitudes for the development of their logistics capabilities. Logistics innovation, which aims to increase the quality of logistics service, can be beneficial in improving the capabilities of logistics service providers and may also lead to the emergence of a new talent. Logistics innovation basically aims at displaying innovative attitudes in logistics activities. In the literature, the contribution of the innovative attitude to the performance, productivity, etc. of the enterprises in many different evaluation areas has been discussed. The concept of logistics innovation, on the other hand, is not sufficiently included in the literature compared to other innovation approaches. In order to complete this deficiency in the literature, it is aimed to explain the intercourse between logistics innovativeness and logistics capabilities in the sample

area of logistics companies operating in Artvin. Our hypotheses created to reveal the level of significance of the relationship between logistics innovativeness and logistics capabilities are as follows:

H1: *Logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin province have a positive and significant effect on their logistics capabilities.*

H2: *Logistics innovativeness and logistics capabilities levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to demographic variables.*

H2a: *Logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to gender variable.*

H2b: *Logistics capabilities levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to gender variable.*

H2c: *Logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to marital status variable.*

H2d: *Logistics capabilities levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to marital status variable.*

H2e: *Logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to age variable.*

H2f: *Logistics capabilities levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to age variable.*

H2g: *Logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to educational status variable.*

H2h: *Logistics capabilities levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to tenure variable.*

H2i: *Logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to educational status variable.*

H2j: *Logistics capabilities levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to educational status variable.*

H2k: *Logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to logistics area variable.*

H2l: *Logistics capabilities levels of logistics companies operating in Artvin province differ according to logistics area variable.*

2.3. Sampling and Research Scales

The main objection of this study is to specify the relationship between logistics innovativeness and logistics capabilities. In this context, Artvin province logistics service providers constitute the sample area of the study. Artvin province constitutes one of the important centers for Turkey in terms

of logistics. In Artvin, there is one port (Hopa Port), one customs (Sarp Customs) and many international transportation companies. At the same time, warehousing services are offered in the port. In order to apply the logistics innovativeness and logistics capabilities scales, a sample area was created among the logistics service providers operating in Artvin with the simple random sampling method. Survey questions prepared for the realization of the survey application were delivered to Hopa port, Sarp customs and 14 logistics companies providing international logistics services through the SurveyMonkey application. The survey application was carried out in 2021. As a result of the survey application, we received a total of 173 survey responses. 12 survey results were excluded from the data set because they did not have sufficient qualifications for analysis. At this point, analyzes were carried out with a total of 161 survey results. Kline (1994) explained that in structural equation model applications, structural equation model applications can be realized with 10 times the number of scale items. Considering that there are 13 items in total within the scope of our research, it is understood that the sample area is sufficient. Another aim of the study is to specify whether there is a differentiation in the answers according to the demographic status of the logistics company employees operating in Artvin. In this context, questions of age, gender, marital status, working time, education level and the logistics field of activity of the company were asked in the survey application.

Logistics innovativeness scale items are taken from the study which is conducted by Ralston et al (2013) on logistics companies. According to Ralston et al (2013), it was stated that the reliability level of the scale was $\alpha = 0.96$ and Variance extracted is 0.82. Logistics innovativeness scale items are 5 in total and single dimension. Logistics capabilities scale was created by Wang et al. (2018). The Logistics Capabilities Scale consists of a single dimension and a total of 8 items. The logistics capabilities scale application by Wang et al (2018) was applied in the courier industry operating in Australia. It is seen that the reliability ($\alpha = 0.89$) and validity levels ($CR=0.91$, $AVE=0.62$) of the logistic abilities scale are sufficient (Hair et al., 2012). In addition, a 7-point Likert scale was used within the scope of the research ("1 strongly disagree, 2 mostly disagree, 3 disagree, 4 neutral, 5 agree, 6 mostly agree, 7 strongly agree").

3. FINDINGS

3.1. Demographic Findings

The frequency analysis results of the data collected from the logistics service providers operating in Artvin province are presented in Table 1. Within the scope of the survey application, information about the gender, age, marital status, education level, tenure and logistics service areas of the companies served by the participants were collected. As presented in the table, 66.5% of the participants are male and 33.5% are female. Approximately half of the participants are married, and the other half are single. According to age groups, it is understood that the participants are mostly in the "26-33" age group. According to their education level, nearly half of the participants have a

undergraduate degree. Approximately 60% of the participants have been serving in the logistics sector for 0-10 years. Considering the logistics service areas of the companies, approximately 80% operate in the transportation sector.

Table 1. Demographic Findings

Gender	Number	%	Marital status	Number	%
Woman	54	33,5	Married	92	57,1
Man	107	66,5	Single	69	42,9
Total	161	100	Total	161	100
Age	Number	%	Education Status	Number	%
18-25	26	16,1	High school and pre high school	36	22,4
26-33	67	41,6	Associate degree	28	17,4
34-41	41	25,5	Undergraduate	83	51,6
42 +	27	16,8	Postgraduate	14	8,7
Total	161	100	Total	161	100
Tenure	Number	%	Logistics Area	Number	%
0-5	60	37,3	Transportation	126	78,3
6-11	37	23,0	Warehouse	5	3,1
12-17	32	19,9	Customs	22	13,7
18 +	32	19,9	Others	8	5,0
Total	161	100	Total	161	100

3.2. Findings Regarding the Scales

The Kolmogorov-Smirnov normality test is used to test whether the data set collected because of the questionnaire applied within the scope of the research showed a normal distribution. The results of the Kolmogorov-Smirnov normality test are presented in Table 2. According to the Kolmogorov-Smirnov test of normality, the p value was found to be less than 0.05 in both scales. This situation explains that the data collected from Artvin province do not show a normal distribution.

Table 2. Kolmogorov-Smirnov Normality Test Results

Scales	N	Mean	SS	Test Value	P
Logistics Innovativeness Scale	161	5.62	1.32	1.895	0.002
Logistics Capabilities Scale	161	6.02	0.86	1.648	0.009

The exploratory factor analysis (EFA) findings of the logistics innovativeness and logistics capability scales applied within the scope of the research are shown in Table 3 and Table 4. The findings of EFA were obtained with the help of the SPSS package program. Büyüköztürk et al (2017) explains that factor loads of scale items have to be greater than 0.32. According to the EFA findings of the logistics innovativeness scale, it was determined that the factor loads of all original scale items were greater than 0.32. However, when the results of the EFA was examined, it was found that the factor

loadings of the first and second items of the scale were less than 0.32. For this reason, the first and second items of the logistic capabilities scale were taken out from the scale and rediscovery factor analysis was performed. According to second EFA, it was determined that all factor loads were greater than 0.32. In the analyzes made after that, the logistic capabilities scale was carried out with a total of 6 items.

Table 3. EFA Results of Logistics Innovativeness Scale

Items	Logistics Innovativeness
LI5- "Our logistics staff provide practical support for ideas and applications."	0.937
LI3- "Our logistics employees collaborate to help develop and implement new ideas."	0.927
LI4- "Our logistics people find and share resources to help implement new ideas."	0.919
LI2- "Our logistics employees have enough time to develop new ideas."	0.901
LI1- "Our logistics employees are open and sensitive to change."	0.840
Eigenvalues	4.099
Total Variance Percentage (%)	81.98

Table 4. EFA Results of Logistics Capabilities Scale

Items	Logistics Capabilities
LC5- "My firm is capable to maintain consistent on-time delivery for all customers"	0.806
LC6- "My firm is capable to handle problems and complaints"	0.791
LC8- "My firm is capable to offer routine services"	0.786
LC7- "My firm has skilled and qualified personnel"	0.756
LC4- "My firm is capable to keep low freight damage / loss rate"	0.641
LC3- "My firm applies protection for freight safety and risk"	0.586
Eigenvalues	3.218
Total Variance Percentage (%)	53.63

Table 5. CFA Results of Logistics Innovativeness Scale

Parameter Estimates Measuring Model	S.E.	Estimate	Fit Values
"Logistics Innovativeness > LI1"	0.093	0.791*	" χ^2 [5.9, N=161] = 4, CMIN/df (1.481)**, CFI (0.998)***, RFI (0.981)***, IFI (0.998)***, TLI (0.994) NFI (0.993)***, RMSA (0.055)****"
"Logistics Innovativeness > LI2"	0.122	0.875*	
"Logistics Innovativeness > LI3"	0.106	0.926*	
"Logistics Innovativeness > LI4"	0.111	0.875*	
"Logistics Innovativeness > LI5"	0.105	0.906*	
** p<0.01			
*** CMIN/df < 3 (Good fit)"			
**** CFI, NFI, RFI, IFI, TLI > 0.95 (Good fit)"			
***** 0.05 < RMSA < 0.08 (Acceptable fit)"			

To verify the validity levels of the scale items, confirmatory factor analysis (CFA) was conducted with the help of AMOS package program. Factor loadings and fit values of scale expressions within the scope of confirmatory factor analysis are presented in Table 5 and Table 6. Tabachnick and Fidell et al. (2013) stated that the fit value of confirmatory factor analyzes should be at an acceptable level. As presented in Table 5 and 6, fit values of both logistics innovativeness and logistics capability scales are at an acceptable level. Therefore, the confirmatory factor analysis results of the scales are at an acceptable level.

Table 6. CFA Results of Logistics Capabilities Scale

Parameter Estimates Measuring Model	S.E.	Estimate	Fit Values
“Logistics Capabilities > LC3”	0.134	0.463*	“ χ^2 [8.9, N=161] = 6, CMIN/df (1.489)**, CFI (0.992)***, RFI (0.939)***, IFI (0.992)***, TLI (0.979) NFI (0.975)***, RMSA (0.055)****”
“Logistics Capabilities > LC4”	0.174	0.552*	
“Logistics Capabilities > LC5”	0.200	0.829*	
“Logistics Capabilities > LC6”	0.195	0.702*	
“Logistics Capabilities > LC7”	0.194	0.561*	
“Logistics Capabilities > LC8”	0.127	0.687*	

“* p<0.01”

“** CMIN/df < 3 (Good fit)”

“*** CFI, NFI, RFI, IFI, TLI > 0.90 (Acceptable fit)”

“**** 0.05 < RMSA < 0.08 (Acceptable fit)”

Kaiser - Meyer - Olkin (KMO) and Bartlett Tests were conducted to determine the validity of the scales. SPSS package program was used to perform the KMO test. KMO test results are presented in Table 7. According to the KMO Test results, it is understood the logistics innovativeness scale is 0.883 and the logistics capabilities scale is 0.792. According to the Bartlett Sphericity Test results, the p values of both scales were found to be less than 0.01. Obtained KMO values are at the desired level (Kalaycı, 2005). These results explain that the validity level of both scales applied is sufficient.

Table 7. Kaiser Meyer Olkin (KMO) and Bartlett Tests Results of the Scales

		LI	LC
Kaiser Meyer Olkin Test	Sampling Adequacy	0.883	0.792
Bartlett Sphericity Test	Approximate Chi-square	783.028	358.256
	Degrees of Freedom (df)	10	15
	P	0.000	0.000

Reliability test results are shown in Table 8. Reliability analyzes were determined with the help of SPSS package program. “The Cronbach's Alpha” value for the logistics innovativeness scale is 0.943 and the “Cronbach's Alpha” value for the logistics capabilities scale is 0.791. When the “Cronbach's

Alpha" values obtained are examined, it is understood that the reliability level of both scales is high (Hair, 2010).

Table 8. Reliability Analysis Results of the Scales

Scales	Items	Cronbach's Alfa (α)
Logistics Innovation Scale	5	0.943
Logistics Capabilities Scale	6	0.791

3.3. Findings Regarding the Hypotheses

In order to test the hypotheses formed, the correlation relationship between the expressions of the variables and the correlation relationship between the variables were examined. Table 9 shows the correlation relationships between logistic innovativeness scale items. When Table 9 is reviewed, it is understood that the correlation between the fourth and fifth items (0.888) is at the highest level from the items of the logistic innovativeness scale.

Table 9. Correlation Relationship of Logistics Innovativeness Scale Items

Items	Mean	S.D	LI1	LI2	LI3	LI4	LI5	LI_Mean
LI1	6.080	1.183	1					
LI2	5.354	1.671	0.709*	1				
LI3	5.596	1.480	0.729*	0.806*	1			
LI4	5.490	1.508	0.667*	0.783*	0.808*	1		
LI5	5.608	1.441	0.719*	0.779*	0.845*	0.888*	1	
LI_Mean	5.626	1.322	0.831*	0.909*	0.927*	0.920*	0.936*	1

* p < 0.01

Table 10 shows the correlation between the items of logistic capabilities scales. It is understood from the items of logistic capabilities that the correlation relations of the third statement with other expressions are at a lower level than the other correlation relations.

Table 10. Correlation Relationship of Logistics Capabilities Scale Items

Items	Mean	S.D	LC3	LC4	LC5	LC6	LC7	LC8	LC_Mean
LC3	5.490	1.699	1						
LC4	5.875	1.390	0.491*	1					
LC5	6.173	1.015	0.428*	0.493*	1				
LC6	6.161	1.123	0.263*	0.321*	0.578*	1			
LC7	5.968	1.262	0.261*	0.247*	0.448*	0.665*	1		
LC8	6.453	0.741	0.299*	0.376*	0.542*	0.542*	0.610*	1	
LC_Mean	6.020	0.868	0.703*	0.705*	0.776*	0.737*	0.710*	0.710*	1

* p < 0.01

Table 11 presents the correlation between logistics innovativeness and logistics capabilities variables. The correlation value between the variables is 0.567. In addition, the significance level of all correlation relationships is less than 0.01. This situation explains that all correlation relations are at a significant level (Evans, 1996).

Table 11. Correlation Relations of the Variables

Variables	Mean	S.D.	Logistics Innovativeness	Logistics Capabilities
Logistics Innovativeness	5.626	1.322	1	
Logistics Capabilities	6.020	0.868	0.567*	1

* p < 0.01

With the H1 hypothesis, it is aimed to test whether the logistics innovativeness levels of logistics companies operating in Artvin influence their logistics capabilities. To test the H1 hypothesis, a path model analysis structure was established with structural equation modeling. The established path model analysis structure was analyzed with the help of AMOS package program. Figure 2 shows the path model analysis structure. As seen in Figure 2, it is understood that logistics innovation has a positive and significant effect on logistics capabilities ($\beta= 0.66, p<0.01$). For the structural equation model to be considered meaningful, the fit values are expected to be at an acceptable level. The fit values of the model are presented in Table 12. It is seen that all of the fit values are at an acceptable level. In addition, the correlation relationship between the model indices was strengthened to increase the fit values of the model structure. The correlation relationship between e4 and e5 was included in the model. The correlation between e6 - e7 and e8 - e10 were included in the model within the scope of the logistic capabilities' variable. For the structural equation model structure and the fit values, first hypothesis is accepted.

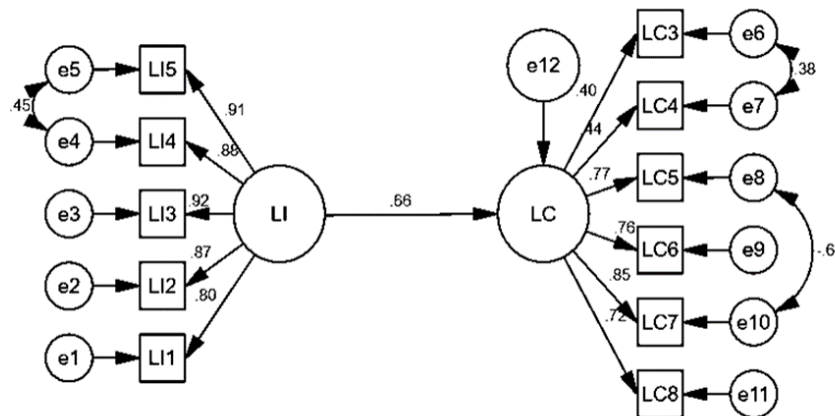


Figure 2. Path Analysis (Standardized)

Table 12. Path Analysis Results of the Structural Equation Model

Parameter Estimates	S.E.	Estimate	Fit Values
Structural Model			
LC <--- LI	0.105	0.66*	$\chi^2 [91.8, N=161] = 40, CMIN/df (2.295)^{**}, CFI (0.958)^{***}, RFI (0.903)^{***}, IFI (0.959)^{***}$

TLI (0.943) NFI (0.929)***, RMSA (0.090)****

“* p<0.01”

“** CMIN/df < 3 (Good fit)”

“*** CFI, NFI, RFI, IFI, TLI > 0.90 (Acceptable fit)”

“**** 0.05 < RMSA < 0.08 (Mediocre Acceptable fit)”

Difference analyzes of logistics innovativeness and logistics capabilities variables were performed according to demographic variables of the sample area. Non-parametric analyzes were applied because the data collected for the variables of logistics innovativeness and logistics capabilities did not show normal distribution. “Mann-Whitney Test” was applied to analyze the difference between the variables of logistics innovation and logistics capabilities according to the gender variable. Mann-Whitney Test results based on gender variable are shown in Table 13. It is seen that the variables of logistics innovativeness (M-U score = 2526.500, $p > 0.05$), and logistics capabilities (M-U score = 2871.500, $p > 0.05$) do not differ according to the gender variable. Therefore, the H2a and H2b hypotheses of the research are rejected.

Table 13. Mann-Whitney Test Results for the Gender Variable

Logistics Innovativeness	Gender	N	Mean Rank	M-U Score	P
	Man	107	84.39	2526.500	0.190
Woman	54	74.29			

Logistics Capabilities	Gender	N	Mean Rank	M-U Score	P
	Man	107	80.84	2871.500	0.950
Woman	54	81.32			

“Mann-Whitney Test” was applied to analyze the difference between the variables of logistics innovativeness and logistics capabilities according to the marital status variable. Mann-Whitney Test results based on marital status variable are shown in Table 14. It is seen that the variable of logistics capabilities (M-U score = 2932.000, $p > 0.05$) does not differ according to the marital status variable. But variable of logistics innovativeness (M-U score = 2370.500, $p < 0.05$) differs according to the marital status variable. Therefore, the H2c is accepted and H2d is rejected.

Table 14. Mann-Whitney Test Results for the Marital Status Variable

Logistics Innovativeness	Marital Status	N	Mean Rank	M-U Score	P
	Single	69	69.36	2370.500	0.006
Married	92	89.73			

Logistics Capabilities	Marital Status	N	Mean Rank	M-U Score	P
	Single	69	77.49	2932.000	0.407
Married	92	83.63			

Kruskal-Wallis Test was applied in order to analyze the difference between the variables of logistics innovativeness and logistics capabilities according to the age variable. Kruskal-Wallis Test results are shown in Table 15. It is seen that the variables of logistics innovativeness ($X^2=4.460$, $p>0.05$), and logistics capabilities ($X^2=3.360$, $p>0.05$) do not differ according to the age variable. Therefore, the H2e and H2f hypotheses of the research are rejected.

“Kruskal-Wallis Test” was applied in order to analyze the variables of logistics innovativeness and logistics capabilities according to the education status variable. Kruskal-Wallis Test results based on education status variable are shown in Table 16. It is seen logistics innovativeness ($X^2=2.789$, $p>0.05$) and logistics capabilities ($X^2=3.299$, $p>0.05$) do not differ according to the education status variable. Therefore, the H2g and H2h hypotheses of the research are rejected.

Table 15. Kruskal-Wallis Test Results for the Age Variable

	Age	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Innovativeness	18-25	26	66.96	4.460	0.216
	26-33	67	81.79		
	34-41	41	90.88		
	42 +	27	77.56		
	Age	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Capabilities	18-25	26	73.06	3.360	0.339
	26-33	67	81.45		
	34-41	41	90.65		
	42 +	27	72.89		

Table 16. Kruskal-Wallis Test Results for the Education Status Variable

	Education	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Innovativeness	High school and pre high school	36	88.03	2.789	0.425
	Associate degree	28	69.66		
	Undergraduate	83	80.72		
	Postgraduate	14	87.25		
	Education	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Capabilities	High school and pre high school	36	81.64	3.299	0.348
	Associate degree	28	69.95		
	Undergraduate	83	81.73		
	Postgraduate	14	97.11		

“Kruskal-Wallis Test” was applied to analyze logistics innovativeness and logistics capabilities according to the tenure variable. Kruskal-Wallis Test results based on tenure variable are shown in Table 17. It is seen that the variables of logistics innovativeness ($X^2=1.721$, $p>0.05$), and logistics capabilities

($X^2 = 0.854$, $p > 0.05$) do not differ according to the tenure variable. Therefore, the H2i and H2j hypotheses of the research are rejected.

“Kruskal-Wallis Test” was applied to analyze logistics innovativeness and logistics capabilities according to the logistics area variable. Kruskal-Wallis Test results based on logistics area variable are shown in Table 18. It is seen that the variables of logistics innovativeness ($X^2 = 2.226$, $p > 0.05$), and logistics capabilities ($X^2 = 2.778$, $p > 0.05$) do not differ according to the logistics area variable. Therefore, the H2k and H2l hypotheses of the research are rejected. The acceptance and rejection status of the hypotheses created within the scope of the research are shown in Table 19.

Table 17. Kruskal-Wallis Test Results for the Tenure Variable

	Tenure	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Innovativeness	0-5	60	76.61	1.721	0.632
	6-11	37	81.55		
	12-17	32	89.75		
	18 +	32	79.84		
	Tenure	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Capabilities	0-5	60	77.58	0.854	0.837
	6-11	37	81.20		
	12-17	32	86.95		
	18 +	32	81.23		

Table 18. Kruskal-Wallis Test Results for the Logistics Area Variable

	Logistics Area	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Innovativeness	Transportation	126	80.70	2.226	0.523
	Warehouse	5	77.20		
	Customs	22	90.34		
	Others	8	62.38		
	Logistics Area	N	Mean Rank	X^2	p
Logistics Capabilities	Transportation	126	83.02	2.778	0.427
	Warehouse	5	90.90		
	Customs	22	75.70		
	Others	8	57.63		

Table 19. Acceptance / rejection status of hypotheses

H	Acceptance / Rejection	Explanation
H1	“Accepted”	Logistics innovativeness has a significant positive effect on logistics capabilities
H2a	“Rejected”	There is no significant difference in logistics innovativeness responses according to gender demographic variable.
H2b	“Rejected”	There is no significant difference in logistics capabilities responses according to gender demographic variable.
H2c	“Accepted”	There is a significant difference in logistics innovativeness responses according to marital status demographic variable.
H2d	“Rejected”	There is no significant difference in logistics capabilities responses according to the marital status variable.

H2e	“Rejected”	There is no significant difference in logistics innovativeness responses according to age demographic variable.
H2f	“Rejected”	There is no significant difference in the logistics capabilities responses according to the age variable.
H2g	“Rejected”	There is no significant difference in logistics innovativeness responses according to the educational level variable.
H2h	“Rejected”	There is no significant difference in logistics capabilities responses according to educational status.
H2i	“Rejected”	There is no significant difference in logistics innovativeness responses according to the tenure variable.
H2j	“Rejected”	There is no significant difference in logistics capabilities responses according to tenure.
H2k	“Rejected”	There is no significant difference in logistics innovativeness responses according to the logistics area variable.
H2l	“Rejected”	There is no significant difference in logistics capabilities responses according to the logistics area.

DISCUSSION AND CONCLUSION

The concepts of logistics innovativeness and logistics capabilities complete each other and have a direct impact on each other. Both innovative activities and logistics activities are actions that provide added value to companies. In this study, 3PL companies were chosen as the sample area. This situation reveals the necessity of determining to what extent the existing logistics capabilities of 3PL companies, whose main service area is logistics activities, are affected by logistics innovation actions. The effect of logistics innovativeness levels of companies serving in different logistics service areas on logistics capabilities has been determined. In addition, the logistics innovativeness and capabilities levels of the companies do not differ according to the others demographic characteristics.

In the research, it can be mentioned that the logistics innovation approaches of the logistics service providers operating in the province of Artvin and the actions they have developed in this direction are directly affected by their logistics capabilities. This finding is in line with the conclusion by Ho and Chang (2015) that the innovation capabilities of companies will affect logistics services significantly and positively. In the literature, logistics innovation is shown among the capabilities of the company. In this context, within the scope of our study, it has been concluded that logistics innovation can be shown among the antecedent capabilities that affect logistics capabilities.

For findings, it is seen that the logistic capabilities scale items did not differ according to the demographic characteristics. This supports the fact that there is no relation the demographic characteristics of the employees (gender, marital status, age, educational level, tenure, logistics area) and logistics capabilities. Another result of the research is that logistics innovativeness attitudes differ only according to the marital status of the personnel. At this point, it is understood that the companies where married people work compared to single people accept that their logistics innovation level is higher. Another result of our study is that there is no differentiation in logistics innovativeness levels according to other demographic characteristics of the personnel (gender, age, educational level, tenure, logistics area).

Considering the research findings, it can be mentioned that the logistics service providers operating in Artvin province need to increase their logistics capabilities in order to increase the logistics service quality and to adopt and internalize logistics innovation approaches in order to achieve this. In this case, it is recommended to logistics company owners and logistics company managers to develop their logistics innovative attitudes within the company, to increase the use of innovative products that increase logistics services, to offer service alternatives to customers with innovative and different service proposals, to strengthen their innovative behaviors and logistics capabilities,

Conducting the research under pandemic conditions in 2021 is the main limitation of the study. Conducting the research in environmental conditions where the importance of logistics services is understood even more, especially in pandemic conditions, makes a significant contribution to the importance of the research. Finally, it can be explained that Logistics service quality depends on the existing logistics capabilities and the existing logistics innovation levels in logistics capabilities.

REFERENCES

- Amling, A., & Daugherty, P. J. (2020). Logistics and distribution innovation in China. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 50(3), 323-332.
- Anzola-Román, P., Bayona-Sáez, C., & García-Marco, T. (2018). Organizational innovation, internal R&D and externally sourced innovation practices: Effects on technological innovation outcomes. *Journal of Business Research*, 91, 233-247.
- Bakan, İ., Erşahan, B., & Kiraz, E. (2020). Lojistik Firma Özellikleri Sarmalında Lojistik Yetenek ve Lojistik Performans Algıları: Bir Alan Araştırması, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 412-454.
- Bogers, M., Chesbrough, H., & Moedas, C. (2018). Open innovation: Research, practices, and policies. *California management review*, 60(2), 5-16.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2017). Bilimsel araştırma yöntemleri, *Pegem Atıf İndeksi*, 2017, 1-360.
- Dai, J., Che, W., Lim, J. J., & Shou, Y. (2020). Service innovation of cold chain logistics service providers: A multiple-case study in China. *Industrial Marketing Management*, 89, 143-156.
- Evans, J. D. (1996). *Straightforward statistics for the behavioral sciences*. Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Fawcett, S.E. and Stanley, L.L. (1997) Developing a logistics capability to improve the performance of international operations, *Journal of Business Logistics*, 18 (2), 101–127.
- Fernandes, D. W., Moori, R. G., & Vitorino Filho, V. A. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction, *REGE. Revista de Gestão*, 25(4), 358-372.

- Flint, D. J., Larsson, E., Gammelgaard, B., & Mentzer, J. T. (2005). Logistics innovation: a customer value-oriented social process, *Journal of business logistics*, 26(1), 113-147.
- Gligor, D. M., & Holcomb, M. C. (2012). Understanding the role of logistics capabilities in achieving supply chain agility: a systematic literature review. *Supply Chain Management: An International Journal*, 17(4), 438-453.
- Hair, J.F. (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Hayes, R., Wheelwright, S. C., & Clark, K. B. (1988). *Dynamic manufacturing: Creating the learning organization*. New York: The Free Press.
- Ho, L. H., & Chang, P. Y. (2015). Innovation Capabilities, Service Capabilities and Corporate Performance In Logistics Services, *The International Journal of Organizational Innovation*, 7(3), 24.
- Kahn, K. B. (2018). Understanding innovation. *Business Horizons*, 61(3), 453-460.
- Kalaycı, Ş. (2005), *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, s.322
- Kline, P. (2014). *An easy guide to factor analysis*. Routledge.
- Long, D. (2012). *Uluslararası Lojistik Küresel Tedarik Zinciri Yönetimi*. (M. Tanyaş, & M. Düzgün, Çev.) Nobel Yayınevi.
- Lu, C. S. (2007). Evaluating key resources and capabilities for liner shipping services, *Transport Reviews*, 27(3), 285-310.
- Mentzer, J.T., Flint, D.J. and Hult, G.T.M. (2001), Logistics service quality as a segment-customized process, *Journal of Marketing*, 65(4), 82-104.
- Mikalef, P., & Krogstie, J. (2020). Examining the interplay between big data analytics and contextual factors in driving process innovation capabilities. *European Journal of Information Systems*, 29(3), 260-287.
- Morash, E. A., Droge, C. L., & Vickery, S. K. (1996). Strategic logistics capabilities for competitive advantage and firm success, *Journal of Business Logistics*, 17(1), 1.
- Najafi-Tavani, S., Najafi-Tavani, Z., Naudé, P., Oghazi, P., & Zeynaloo, E. (2018). How collaborative innovation networks affect new product performance: Product innovation capability, process innovation capability, and absorptive capacity. *Industrial marketing management*, 73, 193-205.
- Ralston, P. M., Grawe, S. J., & Daugherty, P. J. (2013). Logistics salience impact on logistics capabilities and performance, *International Journal of Logistics Management*, 24(2), 136.
- Schroeder, R. G., & Goldstein, S. M. (2018). *Operations Management in the Supply Chain Decisions and Cases*. New York: McGraw-Hill Education.
- Stank, T.P., Daugherty, P.J. and Ellinger, A.E. (1998), Pulling customers closer through logistics service, *Business Horizons*, 41(5), 74-80.

Tabachnick, B., & Fidell, L. (2013). *BG Tabachnick. LS fidell using multivariate statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston.

Wang, M., Asian, S., Wood, L. C., & Wang, B. (2020). Logistics innovation capability and its impacts on the supply chain risks in the Industry 4.0 era, *Modern Supply Chain Research and Applications*, 2(2), 83-98.

Wang, M., & Jie, F., & Abareshi, A. (2017). Logistics Capability, Supply Chain Uncertainty and Risk, and Logistics Performance: An Empirical Analysis of Australian Courier Industry, *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 11(1), 45-54.

Yang, C. C., Marlow, P. B., & Lu, C. S. (2009). Assessing resources, logistics service capabilities, innovation capabilities and the performance of container shipping services in Taiwan. *International Journal of Production Economics*, 122(1), 4-20.

DIGITAL ENTREPRENEURSHIP: A LITERATURE REVIEW¹

Seda GÜĞERÇİN²

Gaye ONAN³

ABSTRACT

The aim of this study is to conduct a systematic literature review of digital entrepreneurship in Turkish literature. It is seen that the concept of digital entrepreneurship is discussed in Turkish literature as "e-entrepreneurship", "electronic entrepreneurship", "web entrepreneurship", "internet entrepreneurship", "computer entrepreneurship", "information entrepreneurship" and "online entrepreneurship". From this point forth, academic articles in Turkish literature -including the Turkish translation of all these concepts that refer to digital entrepreneurship (dijital girişimcilik) in articles' titles - were examined following the systematic literature review method by using Google Scholar. Studies such as book chapters, papers, thesis and reports are excluded from the scope of the research. As a result, it is seen that research in Turkish literature are not carried out in parallel with the developments in the field of digital entrepreneurship. Based on the research findings, a limited number of articles are found to be related to digital entrepreneurship in Turkish literature. Furthermore, the examined articles are found to be focused on digital entrepreneurship from a conceptual point of view. The high ratio of overview studies may arise from the need to explain each of the concepts that are served as a substitute of digital entrepreneurship in separate articles. In addition, it is noticed that there is no reference to a specific theory in the articles examined in the study. Based on all these findings, suggestions for future studies are proposed.

Keywords: Digital entrepreneurship, E-entrepreneurship, Electronic entrepreneurship, Internet entrepreneurship

JEL Codes: M1, M130, L26

¹This study is the extended version of the proceeding that was presented on 6.International EMI Entrepreneurship & Communication Social Sciences Congress, 16-18 September 2021.

²Ph.D, sedagugercin@gmail.com, (ORCID: 0000-0002-8338-7903)

³Asst.Prof., Mersin University Anamur School of Applied Technology and Management, gayeonan@mersin.edu.tr, (ORCID: 0000-0001-6302-5211)

DİJİTAL GİRİŞİMCİLİK: BİR LİTERATÜR TARAMASI

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, Türkçe literatürdeki dijital girişimcilik araştırmalarının sistematik bir literatür taramasını yapmaktır. Dijital girişimcilik kavramının Türkçe literatürde “e-girişimcilik”, “elektronik girişimcilik”, “web girişimciliği”, “internet girişimciliği”, “bilgisayar girişimciliği”, “bilgi girişimciliği” ve “online girişimcilik” olarak da yer aldığı görülmektedir. Bu noktadan hareketle, Google Akademik veri tabanından faydalanılarak başlığında “dijital girişimcilik”, “e-girişimcilik”, “elektronik girişimcilik”, “web girişimciliği”, “internet girişimciliği”, “bilgisayar girişimciliği”, “bilgi girişimciliği” ve “online girişimcilik” olan akademik makaleler sistematik literatür taraması yöntemiyle incelenmiştir. Kitap bölümü, bildiri, tez ve rapor gibi çalışmalar kapsam dışında bırakılmıştır. Gerçekleştirilen araştırmada, Türkçe literatürde yer alan akademik çalışma sayısının dijital girişimcilikteki gelişmelere paralel yürütülmediği görülmüştür. Araştırma bulgularından hareketle dijital girişimcilik kavramı ile ilgili sınırlı sayıda çalışma olduğu tespit edilmiştir. Çalışma kapsamındaki makalelerde dijital girişimciliğin çoğunlukla kavramsal olarak ele alındığı bulgulanmıştır. Dijital girişimcilik kavramının literatürde farklı isimlerle anılması sebebiyle her isim için ayrı ayrı kavramı açıklamaya yönelik çalışmaların yapılmasının, kavramsal çalışma sayısını artırdığı düşünülmektedir. Bunların yanında çalışmada yer alan ampirik makalelerde de belirli bir teoriye atf yapılmadığı izlenmektedir. Çalışma kapsamında elde edilen bulgulardan yola çıkılarak gelecekteki çalışmalara yönelik öneriler sunulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dijital girişimcilik, E-girişimcilik, Elektronik girişimcilik, İnternet girişimciliği

Jel Kodları: M1, M130, L26

INTRODUCTION

Digitalization, which is a reflection of the developments in technology and the internet, has been integrated into the economy and social life over time. Affecting traditional business practices, it has profoundly changed business strategy, processes, goods, and services. (Hansen, 2019: 36). Accordingly, the meaning of entrepreneurship all around the world has changed and new forms of entrepreneurship have emerged (Giones and Brem, 2017:49). As Yetis-Larsson, Teigland and Dovbysh (2015) stated, a new type of concept has emerged in the field of entrepreneurship named "digital entrepreneurship" thanks to the fact that digital technologies provide entrepreneurs many opportunities such as faster communication, independent of time and place. (Hansen, 2019:38). In the conceptualization of digital entrepreneurship, the term creative destruction is a valuable tool. Schumpeter (1934) described entrepreneurship as a source that creates conditions for creative destruction and disturbs the economy. It is suggested that, especially in developed countries, digital entrepreneurship is the primary engine of Schumpeter's creative destruction and it builds competitiveness through information density rather than cost reduction (Bogdanowicz, 2015:18). It can be said that digital entrepreneurship, like traditional entrepreneurship, is a critical socio-economic development agent in solving unemployment issues by increasing overall welfare, and therefore it is a concept that needs to be emphasized and investigated in detail.

According to the Turkish Statistical Institute (TSI), in 2017, 9.8% of entrepreneurs in Turkey sold their products online, rising to 11.2% in 2018. Additionally, the size of the Turkish e-commerce market has increased in recent years. The total e-commerce market size increased from 18.9 billion TL in 2014 to 30.8 billion TL in Turkey by the end of 2016. When this market's distribution is examined, it's found that 37% of the retail sector operates only online, 20% is the multi-channel retail sector (such as both online and physical store sales), 33% of holiday and travel companies, and 10% of legal betting enterprises. The volume of Turkey's both digital entrepreneurship and e-commerce is seen to increase year by year (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2018 :25). Furthermore, the importance of digital entrepreneurship is seen to be on the rise. Despite the increased interest in digital entrepreneurship, it is claimed that digital entrepreneurship research in different countries is yet in its infancy (Kraus, Palmer, Kailer, Kallinger & Spitzer, 2018; Nikolova-Alexieva and Angelova, 2019). From this point forth, this study was conducted to determine the current state of digital entrepreneurship research in Turkey. The aim of this study is to systematically examine the existing literature on digital entrepreneurship in Turkey and to determine the main themes, distributions, and focal points of the studies related to the concept. In this way, gaps and limitations in the literature will be identified and recommendations will be made for future research. Hence, this paper is expected to be a guide for digital entrepreneurship research in the future. In addition, the study was carried out by following the stages proposed by Webster

and Watson (2002) and the method (systematic literature review) used by Anim-Yeboah, Boateng Kolog, Owusu, & Bedi (2020). Accordingly, this study addresses the questions below:

1. What are the main features and distribution of studies on digital entrepreneurship?
2. Which main topics and themes are being researched in the field of digital entrepreneurship?
3. What are the current literature's limits and gaps in terms of digital entrepreneurship?

1. DIGITAL ENTREPRENEURSHIP

Traditional entrepreneurship is defined as the investigation of how, by whom, and with what consequences opportunities are discovered and assessed, and used to create future goods and services (Venkataraman, 1997). Following the same emphasis of opportunity, digital entrepreneurship, according to Davidson and Vaast (2010), is described as “the pursuit of possibilities based on the use of digital media and other information and communication technology”. “Adopting new initiatives and transforming existing business by generating and exploiting new digital technologies” is another definition of digital entrepreneurship (Nikolova-Alexieva and Angelova, 2019:2). Digital entrepreneurship can be defined as any entrepreneurial action that converts an asset, a service, or a significant part of a firm to digital (Kraus et al., 2018: 254). Digital entrepreneurship is discussed in Turkish literature as "e-entrepreneurship", "electronic entrepreneurship", "web entrepreneurship", "internet entrepreneurship", "computer entrepreneurship", "information entrepreneurship" and "online entrepreneurship" (Bayrakçı and Köse, 2019: 96; Vural and Çavuş, 2017: 51). In this study, all of these concepts have been consolidated under the umbrella of “digital entrepreneurship”. The concept of digital entrepreneurship to a wide extent, includes both the production of new Information and Communication Technologies (ICT) or ICT-enabled items (goods or services) and the application of new ICT-supported processes, and enter to new markets for ICT or ICT-enabled products. According to Hull et al. (2007), the distinction between traditional and digital entrepreneurship is based on ease of market access, ease of production and storage, ease of digital market distribution, digital workplace, digital products, digital service, and digital commitment.

Asghari and Gedeon (2010) argue that the digital entrepreneurship process consists of four stages. These stages occur in the following order; pre-seed, seed, start-up, and final expansion. The first stage (pre-seed) includes idea formation and building the entrepreneurial team. The seed-stage involves setting up the new venture. In the third stage (start-up), the firm is established and products and services are created for customers, and the last stage (expansion) occurs when new customers and markets are established. The pursuit of value creation through the establishment or extension of economic activity by finding and using new ICT goods, processes, and markets is characterized as digital entrepreneurship. (Bogdanowicz, 2015). In the same study, digital entrepreneurship is divided into two categories as in and outside the ICT sector. Besides, Hull et al. (2007) mentioned that digital entrepreneurship has three

types. These are 1) “mild digital entrepreneurship”, in which digital activities are viewed and applied as a complement to conventional activities, 2) “moderate digital entrepreneurship” in which the business invests substantial resources in digital, especially goods, distribution, or other elements of the value chain, and 3) “extreme digital entrepreneurship” where the entire business, from production to customers, is digital. Digital entrepreneurship offers several advantages to organizations. Organizations can operate more dynamically and cost-effectively, resulting in new entrepreneurial activities and beneficial corporate outcomes (Hull et al., 2007). A study conducted in Australia revealed that small and medium-sized enterprises actively exploit the latest technologies to improve communication and business operations increase their revenues by 15% and hired employees twice as many compared to Small Medium Enterprises (SMEs) that use less technology (Zhao and Collier, 2016:2176). Oyson (2011) emphasized that new technologies are the driving force for small business internationalization. Advanced, low-cost technologies provide opportunities to enable people to bridge time and space between. The increased usage of the internet, in particular, serves as a stimulus for entrepreneurship's internationalization (Hansen, 2019:39).

On the other hand, there are also negative aspects related to digital entrepreneurship. Digitalization, which encompasses all functions and operations of a business, may become more difficult as the organization grows (Kraus et al., 2018: 369). The ability to access more information may also imply the risk of encountering inaccurate or misleading information. Despite the lower operational expenses, investments in ICT infrastructure and digital technologies are costly. Additionally, the large range of software and hardware available can be confusing to inexperienced and unskilled entrepreneurs, posing hurdles for traditional firms. As a result of the internationalization given by digitalization, having stakeholders from varied countries of the world brings cultural differences and thus might lead to communication issues (Hull et al., 2007). While acknowledging the advantages of digital entrepreneurship, such as marketing, communication, and globalization, Schaper (2015) has argued that there is a raising need for an enhanced legal and regulatory framework that can handle the dangers and obstacles that small enterprises confront (Hansen, 2019:39).

2. METHODOLOGY

In this study which was conducted as a systematic literature review, the academic articles with the concept “digital entrepreneurship” in their titles in Google Scholar’s Turkish pages were analyzed. Additionally, the concepts which refers to digital entrepreneurship (e-entrepreneurship, electronic entrepreneurship, web entrepreneurship, internet entrepreneurship, computer entrepreneurship, information entrepreneurship and online entrepreneurship) were included in the framework of the study as well. Studies such as book chapters, papers, thesis and reports are excluded from the scope of the research. As a result of this review, 10 articles were determined to be appropriate for analysis. During

the research process, the data was entered into the Table 1, after researchers agreeing on the definitions. In Table 1, the articles are classified as author/s, year, research type, sampling, data collection and analysis methods, sample, purpose and findings. Table 1 lists the research purposes as well as a straight quotation from the articles. In addition, Table 1 summarizes the findings compiled from the articles' findings and conclusions sections.

3. FINDINGS

Among the articles discussed in this study, the initial study about digital entrepreneurship was conducted in 2010. As can be seen in Figure 1, two academic articles have been produced per year about the digital entrepreneurship as of 2010, 2020, and 2021. One academic article has been published per year in 2016, 2017, 2018, and 2019. Between 2011 and 2015, no articles related with the terms "digital entrepreneurship" or the concepts which refers to it in the title were found. The fact that a total of 10 articles were published in the literature review also indicates that there is a limited number of research in the literature on digital entrepreneurship.

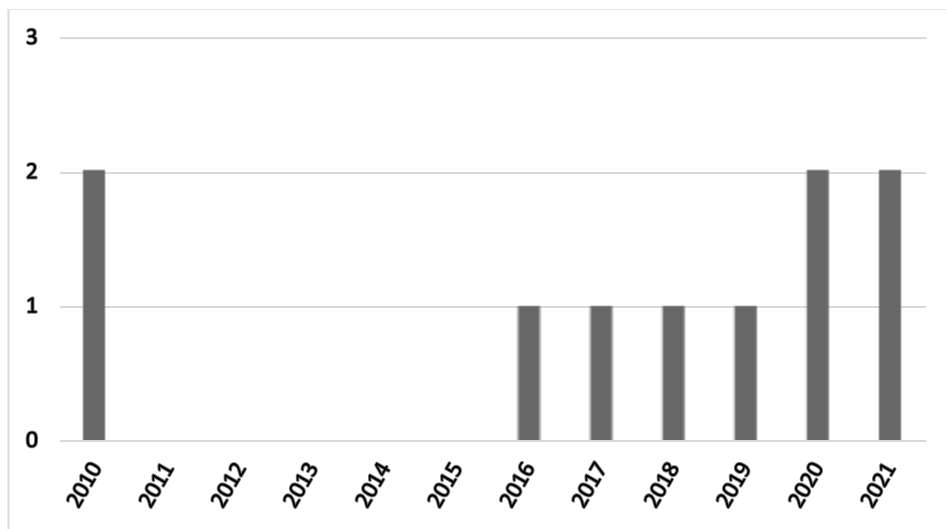


Figure 1. Articles per Year

Reference: Authors' Own Elaboration

When academic journals published the analyzed articles were investigated, it was determined that the articles were published in various journals.

3.1. Research Type, Sampling, Data Collection and Analysis Methods

As a result of the review, 4 articles about digital entrepreneurship (dijital girişimcilik), 2 articles about e-entrepreneurship (e-girişimcilik), 3 articles about internet entrepreneurship (internet girişimciliği) and 1 article about electronic entrepreneurship (elektronik girişimcilik) were found. In this context, 10 articles in Table 1 were discussed within the scope of the study. As of the research methods,

qualitative methods were used in 6 of the articles. In all of these 6 articles used overview method based on conceptual analysis. An overview shows “the summary of the literature that attempts to survey the literature and describe its characteristics” (Grant and Booth, 2009). Therefore, an overview is valuable especially for having detailed information about a concept (Aksay, 2018:38). Additionally, studies aiming at clarifying the concept for each terms (refers to digital entrepreneurship) are anticipated to increase the number of overviews. On the other hand, quantitative methods were used in 4 of 10 articles. It was observed that 2 random sampling, 1 purposive sampling and 1 convenience sampling technique were used in these articles. In addition, 2 online surveys and 2 face-to-face survey techniques were used. Frequency analysis, variance analysis, descriptive content analysis, confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation modeling (SEM) were used in the analysis of the data.

Table 1. Digital Entrepreneurship Articles							
No	Article Name	Author/s & Year	Research Type	Sampling, Data Collection and Analysis Methods	Sample	Purpose	Findings
1	E-Girişimcilik Araçları ve Türkiye'deki e-Girişimciler Üzerine Bir Araştırma	Hasloğlu, Kaya and Haşloğlu (2010)	Quantitative	Random sampling, online survey, frequency analysis, variance analysis	49 e-entrepreneurs on the Internet	To determine the level at which e-entrepreneurs in Turkey use the Internet strategically.	The CRM, viral marketing, and e-mail marketing techniques of e-entrepreneurs were examined in the study. As a consequence of the research, it was discovered that the e-entrepreneurs within the scope of the research were not able to use the marketing tools effectively. As a result, they didn't see a significant rise in visitor numbers or advertising revenue.
2	Yeni Girişimcilik Modeli ve Yeni Nesil Girişimci Profili: İnternet Girişimciliği ve Y, M, Z Kuşağı Girişimci	Yelkikalan, Akatay and Altın (2010)	Qualitative	Overview		To define internet entrepreneurship, which is called the new entrepreneurship model. To build an internet entrepreneur profile which is needed for the future works as a theoretical infrastructure. To fill a significant gap in the literature by evaluating which generation best fits the new entrepreneur profile (internet entrepreneur) based on generational features (Y, M and Z).	Internet entrepreneurs are quick decision makers, determined, intuitive and communicative, and have the ability to manage knowledge. Millennials have become digital entrepreneurs, according to the article. Despite their differences, Generations M and Z are candidates to become internet entrepreneurs.
3	İnternetin Girişimciliği Kapsamında Değişen Enformasyon Siteleri Üzerine Bir Değerlendirme	Yıldırım and Başer (2016)	Qualitative	Overview		To discuss what effects technology has on social life. The special purpose of the study is to make an assessment on websites that provides changing information within the scope of internet entrepreneurship.	Not only is there product consumption via internet entrepreneurship, but there is also information consumption. Information flow is changing as a result of the internet, and entrepreneurship is evolving in new directions.
4	Elektronik Girişimcilik ve Kırgızistan'da Uygulanma Olanakları	Vural and Çavuş (2017)	Quantitative	Random sampling, online survey, frequency analysis	47 e-entrepreneurs in Kırgızistan	To reveal the current situation of e-entrepreneurship activities in Kırgızistan in order to give recommendations and shed light on future research in this area.	Kırgızistan is improving its internet infrastructure and mobile applications. In conjunction with these data, e-entrepreneurship is growing. Consumers do not trust e-commerce websites. Furthermore, the information content and design components of the e-entrepreneurship sites in Kırgızistan have been determined to be extremely lacking in this regard. It has been suggested that consumers be directed to e-entrepreneurship sites in a variety of ways by removing the flaws.
5	Dijital Çağda Yeni Bir Girişimcilik Yaklaşımı: Dijital Girişimcilik	Kiş (2018)	Qualitative	Overview		To uncover the occurrence, evolution, definition, and varieties of digital entrepreneurship, as well as the characteristics that distinguishes digital entrepreneurship from traditional entrepreneurship.	Digital entrepreneurship started to be seen in the late 1990s particularly in American-based enterprises, began to spread across many sectors in Turkey after 2000. On a sectoral basis, digital entrepreneurship applications can be mentioned to be common among enterprises of American origin. Clustering in digital entrepreneurship has not been observed globally or in Turkey.

No	Article Name	Author/s & Year	Research Type	Sampling, Data Collection and Analysis Methods	Sample	Purpose	Findings
6	Kadın Girişimciliğinde "Bir-Tik" Ötesi: Kadın Dijital Girişimciler Üzerine Nitel Bir Araştırma	Bayraktar and Köse (2019)	Qualitative	Purposive sampling, interview techniques, Descriptive content analysis	5 women entrepreneurs in Isparta	To put forward how and in what ways women entrepreneurs are using digital environments as an entrepreneurship tool.	It is seen that women entrepreneurs are mostly use Instagram. They also utilize Facebook, Twitter, and various websites in that order. As a result, women entrepreneurs use digital media to reach a big audience, create novel product design, advertise, gain new skills, and take advantage of cost-cutting opportunities. The disadvantages of social media are security and the inability to keep up with updates.
7	Dijital Okuryazarlık İnternet Girişimciği Niyeti İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma	Çağlayan and Doğanalp (2020)	Quantitative	Convenience sampling, Face-to-face survey, CFA(confirmatory factor analysis), SEM(structural equation modeling)	500 students of Selçuk University's Faculty of Economics and Administrative Sciences	To examine the relationship between the digital literacy and the intentions of internet entrepreneurship of university students.	The positive effect of students' digital literacy on their internet entrepreneurship intentions has been determined. In addition, students with high digital literacy were found to have higher internet entrepreneurial intentions than students with low digital literacy.
8	Türkiye Hazır Giyim Sektöründe E-Girişimcilik Bağlamında Yeni Ürün Geliştirme İçin Bir Model Önerisi	Özbek, Esmer and Şavlan (2020)	Qualitative	Overview		To develop an e-entrepreneurship model for Turkish apparel companies and Turkish fashion designers.	The study proposes a model for bringing designers and apparel companies together online, of which both parties could benefit and pave the way for the development of high-quality new goods that match client demands and expectations.
9	Dijital Dönüşüm Sürecinde Yüksek Bir Değer: Dijital Girişimcilik	Çevik Tekin and Küşbedi (2021)	Qualitative	Overview		Examination of the concept of digital entrepreneurship and development of various recommendations at the end of the study	For the development of digital entrepreneurship which is still in its infancy, it is critical to actively monitor this sort of entrepreneurship, to include it in the Ministry of Development's goals, to conduct studies for its development, and to handle digital transformation alongside Society 5.0.
10	Dijital Dönüşüm ve Girişimcilikteki Değişim: Dijital Girişimcilik	Eşel and Sağlam (2021)	Qualitative	Overview		To investigate digital entrepreneurship and digital entrepreneurs in Turkey and around the world in line with digital transformation.	As a result, it has been predicted that digital entrepreneurship will develop even more in the coming years, and that the number of digital entrepreneurs may exceed the number of traditional entrepreneurs in the future.

3.2. Samples of the Studies

The studies examined in this research are conceptual and empirical papers. Since not all studies were subject to primary data analysis, the ones that used primary data and the samples in these articles are mentioned below:

- 49 e-entrepreneurs on the internet (Haşiloğlu, Kaya and Haşiloğlu, 2010)
- 47 e-entrepreneurs in Kyrgyzstan (Vural and Çavuş, 2017)
- 5 women entrepreneurs in Isparta (Bayrakçı and Köse, 2019)
- 500 students' of Selçuk University's Faculty of Economics and Administrative Sciences (Çağlıyan and Doğanalp, 2020)

3.3. Purposes of the Studies

Purposes of each study is listed below:

- To determine the level at which e-entrepreneurs in Turkey use the Internet strategically (Haşiloğlu, Kaya and Haşiloğlu, 2010).
- To define internet entrepreneurship, to build an internet entrepreneur profile which is needed for the future works as a theoretical infrastructure, to fill a significant gap in the literature by evaluating which generation best fits the new entrepreneur profile (internet entrepreneur) based on generational features (Y, M, and Z generations) (Yelkikalan, Akatay and Altın, 2010).
- To make an assessment on websites that provides changing information within the scope of internet entrepreneurship (Yıldırım and Başer, 2016).
- To reveal the current situation of e-entrepreneurship activities in Kyrgyzstan in order to give recommendations and shed light on future research in this area (Vural and Çavuş, 2017).
- To uncover the occurrence, evolution, definition, and varieties of digital entrepreneurship, as well as the characteristics that distinguishes digital entrepreneurship from traditional entrepreneurship (Kişi, 2018).
- To put forward how and in what ways women entrepreneurs are using digital environments as an entrepreneurship tool (Bayrakçı and Köse, 2019).
- To examine the relationship between the digital literacy and the intentions of internet entrepreneurship of university students (Çağlıyan and Doğanalp, 2020).
- To develop an e-entrepreneurship model for Turkish apparel companies and Turkish fashion designers (Özbek, Esmir and Şaylan, 2020).
- Examination of the concept of digital entrepreneurship and development of various recommendations at the end of the study (Çevik Tekin and Küsbeci, 2021).
- To investigate digital entrepreneurship and digital entrepreneurs in Turkey and around the world in line with digital transformation (Eyel and Sağlam, 2021).

3.4. Findings of the Studies

The findings of the studies that compiled from the articles' findings and conclusions sections can be listed as follows:

- The e-entrepreneurs within the scope of the research were not able to use the marketing tools effectively. As a result, they didn't see a significant rise in visitor numbers or advertising revenue (Haşiloğlu, Kaya and Haşiloğlu, 2010).
- Internet entrepreneurs are quick decision makers, determined, intuitive and communicative, and have the ability to manage knowledge. Millennials have become digital entrepreneurs, according to the article. Despite their differences, Generations M and Z are candidates to become internet entrepreneurs (Yelkikalan, Akatay and Altın, 2010).
- Not only is there product consumption via internet entrepreneurship, but there is also information consumption. Information flow is changing as a result of the internet, and entrepreneurship is evolving in new directions (Yıldırım and Başer, 2016).
- Consumers do not trust e-commerce websites in Kyrgyzstan. Furthermore, the information content and design components of the e-entrepreneurship sites in Kyrgyzstan have been determined to be extremely lacking in this regard (Vural and Çavuş, 2017).
- Clustering in digital entrepreneurship has not been observed globally or specifically in Turkey (Kişi, 2018).
- Women entrepreneurs within the scope of the research are mostly use Instagram. They also utilize Facebook, Twitter, and various websites in that order. As a result, women entrepreneurs use digital media to reach a big audience, create novel product design, advertise, gain new skills, and take advantage of cost-cutting opportunities (Bayrakçı and Köse, 2019).
- The positive effect of students' digital literacy on their internet entrepreneurship intentions has been determined. In addition, it was concluded that students with high digital literacy had higher internet entrepreneurial intentions than students with low digital literacy (Çağlıyan and Doğanalp, 2020).
- The study proposes a model for bringing designers and apparel companies together online, of which both parties could benefit and pave the way for the development of high-quality new goods that match client demands and expectations (Özbek, Esmer and Şaylan, 2020).
- For the development of digital entrepreneurship, which is still in its infancy, it is critical to actively monitor this sort of entrepreneurship to include it in the Ministry of Development's goals, to conduct studies for its development, and to handle digital transformation alongside Society 5.0 (Çevik Tekin and Küsbeci, 2021).

- As a result of the study, it has been predicted that digital entrepreneurship will develop even more in the upcoming years, and that the number of digital entrepreneurs may exceed the number of traditional entrepreneurs in the future (Eyel and Sağlam, 2021).

CONCLUSION

The aim of this study is to conduct a systematic literature review of digital entrepreneurship in Turkish literature. In this study, the concept of "e-entrepreneurship," "electronic entrepreneurship," "web entrepreneurship," "internet entrepreneurship," "computer entrepreneurship," "information entrepreneurship," and "online entrepreneurship" have been consolidated under the umbrella of "digital entrepreneurship" since digital entrepreneurship has been mentioned in Turkish literature under a variety of names. From this point forth, academic articles in Turkish -including the Turkish translation of all the concepts that refer to digital entrepreneurship (dijital girişimcilik)- were examined by using Google Scholar. A total of 10 articles are identified and the articles are summarized in terms of author/s, research type, sampling, data collection and analysis methods, sample, purpose and findings of the research.

It is found that the initial study about digital entrepreneurship was conducted in 2010. Since 2016, there has been at least one publication on digital entrepreneurship every year. According to the research methods, 6 of 10 articles were found to be evaluated by overview based on conceptual analysis. The concept of digital entrepreneurship is new in the literature and studies aiming at clarifying the concept for each terms (refers to digital entrepreneurship) are anticipated to increase the number of overviews. Remaining 4 of 10 articles were found to be conducted by quantitative methods. In only 2 of the 4 articles data is gathered from digital entrepreneurs. In the remaining 2 articles, samples are women entrepreneurs and the university students. Additionally, all the analyses in the quantitative articles are carried out with primary data.

It is seen that the definition of digital entrepreneurship or the concepts refer to it are defined in many of the articles (Çevik Tekin and Kusbeci, 2021; Eyel and Sağlam, 2021; Kişi, 2018; Yelkikalan, Akatay and Altın, 2010). When the purposes of the studies are evaluated, it is seen that the articles differ from each other in terms of purposes. According to the evaluation of the findings of the studies, it is expected that number of digital entrepreneurship have the potential to increase in the near future. Hence, different studies are expected to be conducted according to the rising interest in digital entrepreneurship. In addition, it was observed that the articles in this study did not refer to any theory. When the articles out of Turkey were investigated, it was seen that social network theory, social capital theory, institutional theory, intersectionary theory, dynamic capability theory, theory of planned behavior, and the trust theory have been used (Anim-Yeboah, et.al, 2020; Dy, Marlow and Martin, 2017; Zhao and Collier, 2016). In future studies researchers may use these theories to form a theoretical basis in their studies. Future studies may focus on "barriers and drivers of digital entrepreneurship (in Turkey)", "digital

entrepreneurship intention in different samples” and “opportunities, problems, and key challenges of digital entrepreneurship”.

As Webster and Watson (2002) noted, a literature review can be written for two reasons: “First, scholars who have completed or made substantial progress on a stream of research are well positioned to tell their colleagues what they have learned and where the field can most fruitfully direct its attention. Second, scholars who have completed a literature review prior to embarking on a project and have developed some theoretical models derived from this review are also potential authors.”

Depending on this explanation, this study was prepared to form the basis of a research on digital entrepreneurship.

Despite the increasing interest in digital entrepreneurship in Turkey, a limited number of articles are found to be related to digital entrepreneurship in Turkish literature. On the other hand, as a limitation of this study it should be noted that the articles within the scope of the research are searched in only one database, namely Google Scholar. Hence, it should be taken into account that this limitation may reduce the number of evaluated articles in this study.

REFERENCES

Aksay, B., (2019). Türkiye’de kadın girişimciliğinin son 10 yılı: Alanyazın taraması ve öneriler, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 35-51.

Anim-Yeboah, S., Boateng, R., Kolog, E. A., Owusu, A., & Bedi, I. (2020). Digital entrepreneurship in business enterprises: A systematic review. *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology*, 12066, 192.

Asghari, R., & Gedeon, S. (2010, September). Significance and impact of Internet on the entrepreneurial process: E-entrepreneurship and completely digital entrepreneurship. In Proceedings of the 4th European Conference on Innovation and Entrepreneurship (70). Academic Publishing Limited.

Bayrakçı, E., & Köse, S. (2019). Kadın girişimciliğinde bir tık ötesi: kadın dijital girişimciler üzerine nitel bir araştırma. *Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(6), 95-106.

Bogdanowicz, M. (2015). Digital entrepreneurship barriers and drivers-the need for a specific measurement framework (No. JRC96465). Joint Research Centre (Seville site).

Çağlıyan, V., & Doğanalp, B. (2020). dijital okuryazarlık internet girişimciliği niyeti ilişkisi üzerine ampirik bir çalışma. *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 180-199.

Davidson, E., & Vaast, E. (2010, January). Digital entrepreneurship and its sociomaterial enactment. In 2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences .1-10. IEEE.

Dy, A. M., Marlow, S., & Martin, L. (2017). A Web of opportunity or the same old story? Women digital entrepreneurs and intersectionality theory. *Human Relations*, 70(3), 286-311.

Eyel, C. Ş., & Sağlam, H. (2021) Dijital dönüşüm ve girişimcilikteki değişim: Dijital Girişimcilik. *Atlas Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(6), 7-20.

Grant, M. J., & Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information & Libraries Journal*, 26(2), 91-108.

Giones, F., & Brem, A. (2017). Digital technology entrepreneurship: A definition and research agenda. *Technology Innovation Management Review*, 7(5).

Hansen, B. (2019). The digital revolution–digital entrepreneurship and transformation in Beijing. *Small Enterprise Research*, 26(1), 36-54.

Haşiloğlu, A. S., Kaya, M. D., & Haşiloğlu, S. B. (2010). E-Girişimcilik araçları ve Türkiye'deki e-girişimciler üzerine bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(2), 265-278.

Hull, C. E., Hung, Y.-T. C., Hair, N., Perotti, V., & DeMartino, R. (2007). Taking advantage of digital opportunities: A typology of digital entrepreneurship. *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, 4(3), 290–303.

Kraus, S., Palmer, C., Kailer, N., Kallinger, F. L., & Spitzer, J. (2018). Digital entrepreneurship: A research agenda on new business models for the twenty-first century. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*. 25(2).

Kişi, N. (2018). Dijital Çağda Yeni Bir Girişimcilik Yaklaşımı: Dijital Girişimcilik. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 389-399.

Nikolova-Alexieva, V., & Angelova, M. (2019, October). Digital Entrepreneurship: Doing Business for Smart and Sustainable Bio-Based Economy. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. 618(1). 1-8. IOP Publishing.

Oyson, M. J. (2011). Internationalisation of value chain activities of small firms: An international value chain approach. *Small Enterprise Research*, 18(2), 100–118.

Özbek, A., Esmer, Y., & Şaylan, O. (2020). Türk hazır giyim işletmeleri ve Türk moda tasarımcılarına yönelik bir e-girişimcilik model önerisi. *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 182-195.

Schaper, M. T. (2015). Invited policy paper: Competing in the online marketplace: Contemporary issues for SMEs and their regulators. *Small Enterprise Research*, 22(1), 69–78.

Schumpeter, J. A. (1934). *Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest and the Business Cycle*. Cambridge, MA: Harvard University Press

T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2018). Internet Entrepreneurship Working Group Report. Retrieved from: <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/InternetGirisimciligiCalismaGrubuRaporu.pdf>

Çevik Tekin, İ., & Küsbeci, P. Dijital dönüşüm sürecinde yükselen bir değer: Dijital girişimcilik. *Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 81-102.

TSI (2018). Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2018. Retrieved from: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Girisimlerde-Bilisim-Teknolojileri-Kullanim-Arastirmasi-2018-27820>

TSI (2019). Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2019. Retrieved from: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Girisimlerde-Bilisim-Teknolojileri-Kullanim-Arastirmasi-2019-30573>.

Webster, J. and Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS Quarterly*, xiii-xxiii.

Venkataraman, S. (1997). The distinctive domain of entrepreneurship research, *Advances in Entrepreneurship, Firm Emergence and Growth*, 3(1): 119-138

Vural, M., & Çavuş, Ş. (2017). Elektronik girişimcilik ve Kırgızistan'da uygulanma olanakları. *Akademik Bakış Dergisi*. 59, 50-64.

Yelkikalan, N., Akatay, A., & Altın, E. (2010). Yeni girişimcilik modeli ve yeni nesil girişimci profili: internet girişimciliği ve y, m, z kuşağı girişimci. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), 489-506.

Yıldırım, O., & Başer, E. (2016). İnternetin girişimciliği kapsamında değişen enformasyon siteleri üzerine bir değerlendirme. *Global Media Journal TR Edition*, 6(12), 172-200.

Yetis-Larsson, Z., Teigland, R., & Dovbysh, O. (2015). Networked entrepreneurs. *American Behavioral Scientist*, 59(4), 475-491.

Zhao, F. & Collier, A. (2016) Digital Entrepreneurship: Research and Practice. In 9th Annual Conference of the EuroMed Academy of Business. Perth, Australia. 2173-2182. ISBN 978-9963-711-43-7.

SAĞLIK YÖNETİMİ: HBS'YE DAYALI TIBBİ DOKÜMANTASYON VE SEKRETERLİK İŞLETİM SİSTEMLERİNİN AÇIK VERİ DESTEKLİ AÇIK ERİŞİME AĞSAL EKLENEBİLMESİ VE YÖNETİLEBİLMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Orhan ALAV¹

ÖZ

Modern dünyada bilgi değerli bir emtia haline dönüşmüştür. Bilgi demek; zaman, para, insan (zihin) gücü, yatırım, ekonomik güç, üretim ve kazanç demektir. Bu bağlamda organizasyonların yönetim yapıları rasyonel bir yapıda ve üst düzeyde verimlilik ölçeğinde yapılandırılmalı ve yönetilmelidir. Bu yönetim sürecinde bilgi ve insan faktörü belirleyici parametrelerdir. Günümüz küresel dünyasında bilgi dijital formda kayıt altında olup, ağ ve bilgisayar ortamında yer almakta ve hızlı anlık zaman diliminde hareket etmektedir. Günümüzde sağlık sektöründeki organizasyonların daha iyi ve kaliteli hizmet verebilmesi ve akabinde kazanç elde edebilmelerinde Hastane Bilgi Sistemleri (HBS)* destekli bilgi merkezli otomasyon sistemleri ve yazılımları kullanmaktadırlar. Kullanılan bu yazılımlar ile sağlık sektöründeki organizasyonlar hasta takip ve tedavi sürecinde, sağlık personeli yönetiminde ve mali bilançoların yönetilmesinde nerede ise sıfır hata ile maksimum verim elde etmektedirler. Bu yüzden sağlık organizasyonlarında kullanılan HBS destekli “tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik işletim sistemleri” bilgiyi eş zamanlı anlık zaman diliminde yerel ağ (LAN) destekli bağlı bulunduğu sağlık organizasyonunda ilgili birimlere iletebilmektedirler. Türkiye’de kullanılan HBS yazılım otomasyon sistemi şu an için yeterli olabilmektedir. Ancak, kısmi verilerin sağlık bakanlığınca tanımlanan ulusal (e-Nabız) sağlık veri bankası dışında kullanımı henüz gerçekleştirilmiş değildir. Bu bağlamda sağlık organizasyonlarının veri bankaları olan hasta ve kurum verilerinin kamu yararı gözetilerek diğer sağlık kurumları ve kamuya açık erişim organizasyonlarında paylaşımları henüz sağlanabilmiş değildir. Bu bağlamda Türkiye ve dünyadaki sağlık organizasyonlarının araştırma verilerinin teşhis, bulgu ve sonuçları ulusal ve uluslararası düzeyde açık erişime açıldığında bu durumun sağlayacağı fayda ve dezavantajların neler olabileceği bu çalışmada araştırılmış ve tartışılmıştır. Sağlık organizasyonları, hastane HBS sistemlerindeki araştırma verilerini kamu yararı gözeterek açık erişime açtığı takdirde veri arşivlerinin ulusal ve uluslararası düzeyde kullanımları gerçekleşecektir. Ancak, bu durum beraberinde henüz çözüme kavuşmamış hukuki ve diğer sorunları da ortaya çıkaracaktır. Bu durumun olumlu hali, sağlık organizasyonlarının yasal olarak kişisel ve kurumsal veri güvenliği sorununu çözüme kavuşturması sonucunda verimli hale gelecek ve bu organizasyonlarda verimlilik ve paylaşım gücü en üst seviyede gerçekleşeceği ve yüksek fayda sağlayacağı düşüncesindeyiz. Bilgi paylaşıldıkça çarpan etkisi katlanarak büyür. Hastane organizasyonlarında HBS veri tabanlarında ver alan araştırma verilerinin paylaşımı beraberinde; zamanın verimli kullanılması, insan kaynakları, fiziki mekân, laboratuvar, hekim sayısı ve kalitesi, hasta iyileşme oranlarının yükselmesi, finans girdinin yükselmesi ve finans çıktıının azalması, kalitenin artması, bilimsel ortak projelerin artması, yeni tedavi yöntemlerinin gelişmesine hız vermesi, yeni ilaç gelişmelerine katkı yapması vb. gibi çok büyük kazançlar sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Yönetimi, Hastane Bilgi Sistemleri-HBS, Tıbbi Sekreterlik ve Dokümantasyon, Açık Bilim, Açık Erişim.

Jel Kodları: I10, M11, O32

¹ Dr.Öğr.Gör,Süleyman Demirel Üniversitesi , orhanalav@sdu.edu.tr (ORCID: 0000-0003-4577-0984)

* HBS: Hastane Bilgi Sistemleri

HEALTH MANAGEMENT: A RESEARCH ON THE ABILITY OF HBS-BASED MEDICAL DOCUMENTATION AND SECRETARIAL OPERATING SYSTEMS TO BE NETWORKED AND MANAGED TO OPEN ACCESS WITH OPEN DATA SUPPORT

ABSTRACT

In the modern world, knowledge has become a valuable commodity. Knowledge means; it means time, money, human (mind) power, investment, economic power, production and profit. In this context, the governance structures of organizations should be rational, structured and managed at a high level of efficiency. In this management process, knowledge and the human factor are the determining parameters. In today's globalizing world, information is recorded in digital form, takes place in the network and computer environment, and progresses rapidly and instantaneously. For this reason, organizations in the health sector use information-centred automation systems and software supported by Hospital Information Systems (HIS)* in order to provide better and quality service and to gain profit later on. The organizations in the health sector that use this software achieve maximum efficiency with almost zero error in the patient follow-up and treatment process, and in the management of health personnel and financial statements. Therefore, HIS supported "Medical documentation and secretarial operating systems" used in health organizations can transmit information to the relevant units in the health organization to which they are connected, supported by the local network (LAN) in a simultaneous instantaneous time zone. For the time being, Turkey's HIS software automation system may suffice. However, the use of partial data other than the national (e-Pulse) health data bank defined by the ministry of health has not been realized yet. In this context, the sharing of patient and institution data, which are the data banks of health organizations, with other health institutions and public open access organizations, by considering the public interest, has not been ensured yet. When the diagnosis, findings and results of the research data of health organizations in Turkey and the world are at the national and international level, the benefits and disadvantages of this situation are investigated and discussed in this study. Data archives will be used at the national and international levels if health organizations open research data in hospital HIS systems to open access in the public interest. This situation, on the other hand, will highlight unresolved legal and other issues. We believe that by legally solving the personal and corporate data security problem of health organizations, the efficiency and sharing power in these organizations will be realized at the greatest level and will bring significant benefits. The multiplier effect grows exponentially as information is shared. Sharing research data in hospital databases; efficient use of time, human resources, physical space, laboratories, number and quality of physicians, increase in patient recovery rates, increase in finance input and decrease in finance output, increase in quality, increase in scientific joint projects, contribute to new drug development, etc. It will generate huge profits.

Keywords: Health Management, Hospital Information Systems-HIS, Medical Secretariat and Documentation, Open Science, Open Access.

Jel Codes: I10, M11, O32

GİRİŞ

İnsan ve bilgi evrimsel süreçlerinde birbirleri ile eş zamanlı gelişim göstermişlerdir. Bilgi; doğada var olan evrensel yasaların insanlar tarafından çözümlenmesi ile artarak süregelmiştir. Bu süreçte bireyler, toplumsal yapı, devletler, kurumlar (organizasyonlar) ve teknoloji sürekli değişim ve gelişim içerisinde olmuştur. Bu bağlamda bilginin evrimsel süreci halen devam etmektedir. Çalışmanın amacı doğrultusunda sağlık organizasyonlarının yönetiminde bilim ve teknolojinin insan faktörü ile birlikte kullanılması; insan kaynakları, zaman, para ve verimlilik açısından kaçınılmaz bir gereksinim haline dönüşmüştür. Küresel dünyada her şey gittikçe karmaşık hale gelmekte, zaman bilgi ile birlikte en değerli emtia haline dönüşmüş durumdadır. Bu bağlamda karmaşıklığı en az seviyeye çekmek veya ortadan kaldırmak için rasyonel bir yönetim yapısına gereksinim vardır. Günümüzün küresel dünyasında sağlık sektörü ve bu sektördeki organizasyonların verimlilik odaklı yönetilmesi zaman ve insan yönetiminden geçmektedir. Modern dünyada zaman = değerdir. Sağlık organizasyonlarında sağlık hizmeti alan hedef kitle ile sağlık hizmeti veren hedef kitle arasındaki yönetimi sağlayan kurumsal yapıya kısaca *sağlık* (health) yönetimi diyebiliriz. Sağlık organizasyonlarında karmaşayı ortadan kaldıran zaman ve iş akışını hızlı sağlayan verimlilik odaklı bir yönetim modelinin oluşması gerekir ki, akabinde kurum verimli ve kazanç odaklı olarak sürdürülebilir yapısını koruyabilsin. İyi bir yönetişime sahip olan sağlık organizasyonunda hizmet alan hedef kitle de; efektif bir zaman ve mali harcama sürecinden geçerek mutlu ve tatminkar bir hizmet alımı gerçekleştirmiş olacaktır.

Çalışmada sağlık organizasyonlarının verimlilik odaklı yönetilmesinde tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik işletim sistemlerinin önemi, bu yapının ve verilerinin açık veri destekli erişime ağısal eklenmesi ve yönetilmesi ele alınmıştır. Post-küresel dünyada bilgi en değerli emtia haline dönüşmüştür. Dolayısı ile bilginin efektif bir şekilde kullanılması birçok avantajı ve sorunu da beraberinde getirmiştir. Özellikle de kişisel verilerin korunması ve kullanılması önemli hale gelmiştir. Bu bağlamda sağlık organizasyonlarında kurumsal yapının korunması ve sürdürülebilirliğinde bilgi odaklı yapılanmalar; personel, muhasebe/finans ve diğer içerik yönetimleri önemli hale gelmiştir. Çalışmada; sağlık organizasyonlarında bilgi merkezli kullanılan “tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik işletim sistemlerinin” işleyiş yapıları, kişisel veriye açık erişim erişilebilirlik ve ağısal eklenilebilirlik konuları incelenmiştir.

ÇALIŞMANIN KURAMSAL TASARIM İÇERİĞİ

Literatür Taraması

Çalışma ile ilgili olarak literatür taramasında ulusal ve uluslararası düzeydeki ilgili bilimsel çalışmalar taranarak konu ile ilgili yayınlar; sağlık, yönetim, sağlık yönetimi, bilim, açık bilim, açık

veri, üst veri, araştırma verisi ve açık erişim vb. konu içerikli bilimsel çalışmalar çalışmanın özgün literatürünü oluşturmuştur.

Tasarım/Metodoloji/Yaklaşım

Araştırmanın tasarımı;

Araştırmada nitel araştırma metodu kullanılmış olup, bu araştırma metodu ile araştırma verileri gözlem ve doküman analizine dayalı olarak ele alınmış, ele alınan olayların ve olguların gerçekçi bir ortamda bütüncül bir şekilde incelenmesine olanak sağlanmıştır. (Girgin, 2021:1-2) Araştırmada araştırma yöntemi olarak betimleme ve tarihsel yöntem birlikte kullanılmıştır. Bu yöntemler ile, belli bir konuya ait durumun tespiti, etkileri ve sonuçları geçmiş ve şu an ki bulgu ve sonuçları ile birlikte ele alınarak değerlendirilmiştir. (Girgin, 2021:1-2)

Bulgular

Araştırmanın bulguları; çalışma içerisinde ve sonuç tartışma bölümünde değerlendirilmiştir. Bu bağlamda araştırma bulgularının kendisinden sonraki benzer konulardaki bilimsel çalışmalara, ilgili kurum ve organizasyonlara, araştırmacılara ve literatüre destek sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma sınırları / etkileri

Araştırma sınırları:

Türkiye ölçeğinde ele alınmış olup, pilot bölge olarak Isparta kenti ve bu kentte yer alan 2 kamu (Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesi ve Sağlık Bakanlığı Şehir Hastanesi) ve 3 özel hastane (MEDDEM Hastanesi, Davraz Yaşam Hastanesi, Özel Isparta Hastanesi) örneklem seçilmiştir. Araştırma ile, sözü edilen hastanelerin HBS sistemleri ve sağlık otomasyon yönetim birimi literatür destekli ve yerinde inceleme ile sınırlandırılmıştır. Araştırma; 12 Temmuz, 10 Kasım 2021 tarihleri arasında literatür ve saha gerçekliği ile birlikte ele alınarak gerçekleştirilmiştir.

Pratik uygulamalar

Çalışma ile elde edilen bulgular ve sonuç değerlerin uygulanması yakın gelecekte inşa edilebilecektir. Şu an itibarı ile araştırmanın bulguları yasal altyapı sorunları, yatırım ve finans rekabeti açısından sınırlı düzeyde lokal uygulanabilir geçerliliğe sahiptir.

Özgünlük / Değer

Çalışmanın özgünlük değeri olarak şu konular ifade edilebilir: Türkiye’de sağlık organizasyonlarında açık bilim anlayışında açık erişime dayalı olarak ortak bilgi ve araştırma verilerinin paylaşımlarının sağlanabilirliği sınırlı düzeydedir. Ancak, gelecekte hastane organizasyonlarında açık

bilime dayalı açık erişim bilgi paylaşımı gerekli altyapılar oluşturulduğu takdirde gerçekleşeceği düşünülmektedir. Bilgi kamu malı olup tüm insanlığın ortak değeridir. Araştırma sayesinde, Türkiye'deki sağlık organizasyonlarındaki HBS'ye dayalı işletim sistemlerinin işlerlik içerik tespiti yapılarak araştırma bulguları ve sonuçları ile bu organizasyonların içerik yönetim yapılarının gelişmesine katkı sağlanabilecektir. Ayrıca araştırma ile, Türkiye'deki sağlık organizasyonlarının yakın gelecekte araştırma verilerini açık erişime açmaları ve bilgi paylaşımları olanakları incelenmiştir, dolayısı ile araştırma ile sağlık kurumlarına ve bu alandaki bilimsel çalışmalara literatür desteği sağlayacağı düşüncesindeyiz.

Eleştirel Değer / Tartışma

Araştırmada saha çalışması Isparta kenti ve bu kentteki 2 kamu ve 3 özel sektör sağlık organizasyonu (hastane) ile sınırlı tutulmuştur, araştırma verileri seçilen pilot hastanelerden elde edilen görüşme verileri ve daha çok literatür destekli bilimsel çalışmalardan oluşmuştur.

Araştırma verilerine dayalı ve bulgu sonuçları hastanelerin mevcut reel rekabet koşulları, hastane yöneticileri ve hekimlerin içerik bilgisi vermedeki isteksiz cimri tutumları, sağlık kuruluşları ile ilgili kanuna dayalı yasa ve yönetmelikler araştırmanın içerik zenginliğini sınırlı tutmuştur. Araştırmanın sınırlı kalmasında gelişen bilgi teknolojilerindeki hukuki belirsizlikler, altyapı tanısızlıkları, kişisel veri güvenliği ve yetki sorun alanları da araştırmayı sınırlandırmıştır.

1. SAĞLIK BİLGİ SİSTEMLERİ

Sağlık organizasyonlarının yeterli yönetimi, organizasyonun belirli bir planlama dâhilinde yönetilmesidir. Bu yönetimde; sağlık organizasyonun özellikleri ve hedef kitleleri dikkate alınarak organizasyonun kaynaklarının rasyonel ve kurumsal yapıya dayalı verimli yönetilme eylemi ve süreci önemlidir. Diğer bir ifade ile sağlık yönetimi; sağlık organizasyonlarının personel yapılanması, bütçe ve verilen hizmetin teknoloji destekli verimlilik odaklı olarak kurumsal yapıda yönetilmesidir. Literatürde sağlık yönetimi; organizasyonlarda “insan kaynakları planlaması ve yönetimi, finansal yönetim gibi birbirinden farklı pek çok faaliyetin bir arada yürütüldüğü” sistemin adı olarak tanımlanmaktadır. (Çimen, 2010:137; Erdem, 2020) Günümüzde sağlık yönetimi; karmaşık bir yapının bilimsel yöntemler ve metodolojilere dayalı, bilgi teknolojilerinin kullanılarak işlerin sadeleştirildiği verimlilik odaklı yöntemlerin kullanıldığı yapılara kavuşturulmuştur. Literatürde, 1910'larda Amerika Birleşik Devletleri'nde başlayan hastane yönetimi 1920 ve 1930'lu yıllarda hastane yönetimlerinde bilimsel modern yönetim anlayışları ve uygulamaları şeklinde gelişim göstermiştir (Çimen, 2010:137). Türkiye'de modern anlayışta sağlık yönetiminin gelişimi 1920'lerde TBMM'nin açılışı, Sağlık Bakanlığı'nın kurulması ve sağlık sektörüne yapılan yatırımlarla başlamıştır ve bu süreci, sağlık

araştırma enstitüleri, üniversitelerde modern tıp fakültelerinin kurulması, tıp kongreleri ve özel sağlık kurumlarının gelişim programları takip etmiştir (Çavmak, 2017:49-50).

Şema-1:Türkiye Sağlık Verileri



Kaynak.1: https://www.dogrulukpayi.com/bulten/turkiye-nin-saglik-istatistikleri?gclid=EAlalQobChMI2dX98PHt8wIVM4FQBh1DyAiNEAAYASAAEgKeBvD_BwE

Kaynak.2:URL: <https://www.tuik.gov.tr/> ,(2019 Verileri)

Günümüz modern dünyada zaman=hayat ve para olduğu için sağlık sektörü ve organizasyonları gelişen bilim ve teknoloji ile birlikte hızlı yol almış ve halen hızlı bir şekilde de yol almaya devam etmektedir. Bu süreçte sağlık organizasyonları çoğullaşmış ve kompleks bir yapı içerisinde kendilerini verimlilik odaklı ve sürdürülebilir yapılarını koruyarak var etmeye çalışmaktadırlar. Bu bağlamda sağlık organizasyonları çevresel sürdürülebilir yapılarını koruyabilmek ve devam ettirebilmek için bilimsel veri ve yöntemlerden yoğun olarak yararlanmaktadırlar. Sağlık organizasyonlarının başarıları sürdürülebilir kurumsal yapıda olmaları ve değişime ayak uydurabilmelerinden geçmektedir. Bu bağlamda çağdaş sağlık organizasyonları sağlık bilgi sistemlerini, bilgi teknolojileri (BT) destekli olarak rasyonel yapıda inşa ederek, personel yapılanmalarını da yeni teknolojiye uygun alt yapıda reorganize ederek yürütebilirler. Sağlık organizasyonları yüksek yoğunluklu organizasyonlar oldukları için beraberinde riskler ve sorunları üstlenmek ve hafifletmek zorundadırlar (Özçelik,2017:78). Bu bağlamda çalışan personelin ve yöneticilerin bu özellikteki organizasyonlarda ayakta kalabilmeleri ve işletmeyi sürdürülebilir yapıda tutabilmeleri önemli bir süreç yönetimi başarısı getirecektir. Sağlık organizasyonlarında söz konusu bu başarının sağlanabilmesi yukarıda ifade edildiği gibi bu organizasyonların insan kaynaklarına bilgi teknolojilerinin entegre edilmesi ve sağlık bilgi sistemleri MARC² kayıtlarının yüksek kapasiteli otomasyon yazılımları ile birlikte kullanımı ile mümkün olabilir.

²MARC = MACHine Readable Cataloging Record (Makinece Okunabilir Kataloglama Kaydı).

1.1. Tıbbi Sekreterlik Tanımı

Tıbbi sekreterlik; sağlık organizasyonlarında arşiv ve doküman yönetimlerinin bir arada yürütüldüğü yapının adıdır. Bu yapılanmada pek çok parametre birbirleri ile ilişkili olup işletim yapısının rasyonel olarak yönetilmesine katkı sağlarlar. Tıbbi sekreterlik esasında bilginin resmi olarak işlendiği/kaydedildiği arşivlendiği bilgi taşıyıcısı dokümanların (Guinchat,1990:27) arşivlenerek bilgisayar ortamlarındaki belleklerde saklandığı ve yazılım destekleri vasıtaları ile sürekli kullanıldığı işletildiği karmaşık yapının adıdır. Günümüzde sağlık hizmetlerinin sunumu yoğun bir enformasyon süreci içerisinde gerçekleşmektedir. Yüksek kaliteli hasta bakımı her hastanın tıbbi geçmişinin, sunulan sağlık hizmetinin ve hastanın iyileşme durumunun dikkatli bir şekilde belgelendirilmesini gerekli kılmaktadır (Işık, 1990:12). Bu bağlamda günümüzde bilgi teknolojileri kaçınılmaz ve yoğun olarak kullanılmaktadır, aksi durumda devasa sağlık organizasyonlarını yönetmek neredeyse imkânsız hale gelecektir. Hastane Bilgi Sistemleri (HBS) adı altında yürütülen tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik işlemleri esasında hastane yönetim organizasyon yapısının en önemli modüler parçasını oluşturmaktadır. Bu yönetim sistemi ile sağlık organizasyonlarının içerik yönetimleri (zaman, finans, fiziki mekân, personel, ağ/yazılım, stok/malzeme, müşteri/hedef kitle vb.) gerçekleştirilmektedir. Günümüzde HBS altında yürütülen tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik işlemlerinin neredeyse tamamı bilgisayar ortamında elektronik bilgi belge yönetimi ile sağlanmaktadır. Bu işletim sisteminde insan faktörü minimize edilmiş durumda ve kişisel ve kurumsal veriler dijital ortama kaydedilerek bilgiler elektronik arşivde her an kullanılmak üzere saklanmaktadır. HBS elektronik yönetim sistemi ile nesne konumundaki dijital doküman bilgileri makineler vasıtası ile kendi aralarında entegre çalışarak haberleşebilmekte ve bilgi alışverişinde bulunabilmektedirler. Bu bağlamda günümüzde, HBS tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik yönetim sistemleri ve yapıları hastane organizasyonları için vazgeçilmez öneme sahiptirler.

1.2. Tıbbi Sekreterlik Önemi

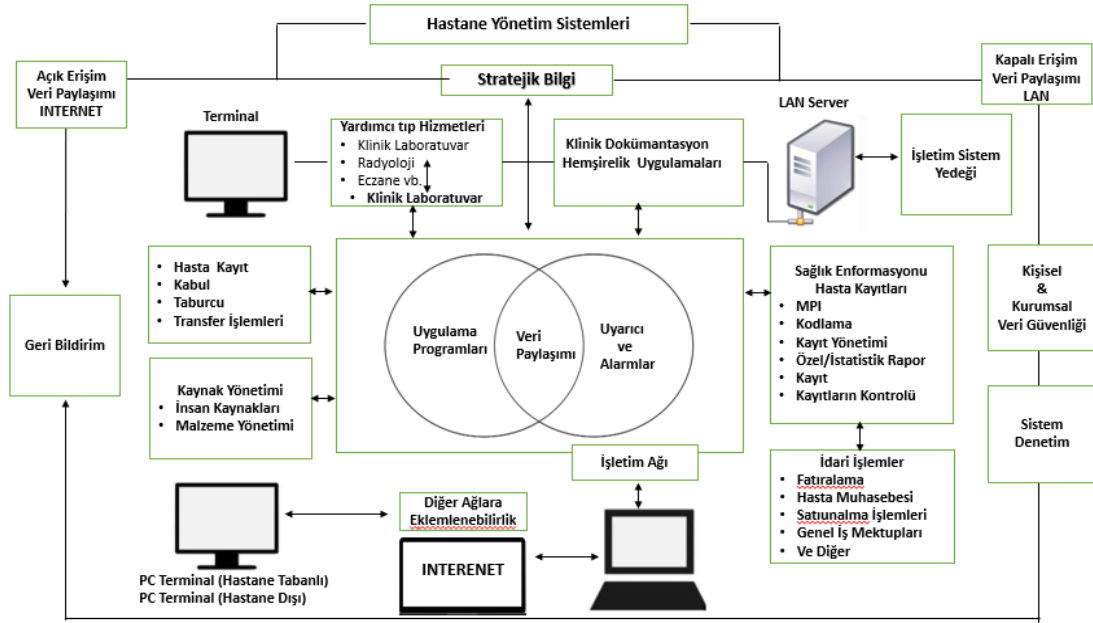
Tıbbi sekreterlik ve doküman yönetim sistemi, sağlık organizasyonlarında HBS'ye dayalı zaman yönetiminin en önemli bileşenlerindedir. Hastane bilgi sistemleri (HBS), hastane hizmetlerinin bilgisayar aracılığı ile gerçekleştirilmesi, elektronik ortamda bilgi alışverişinin otomatik olarak yapılabilmesi gibi, tıbbi, finansal ve mali hizmetler açısından ortaya çıkan detaylı bilgilerin bilgisayara dayalı bir enformasyon sistemi ile kayıt altına alınıp, bilgiye dönüştürme işlemi olarak tanımlanmaktadır (Köksal, 2005:54). Bu yapıda pek çok karmaşık iş tanımlaması elektronik yazılımlara tanımlanarak iş akışı bilgisayarlar aracılığı ile ağ (intra&internet) üzerinden gerçekleştirilmektedir. Günümüzde bilgi değerli bir emtia durumuna dönüştüğü için sağlık organizasyonları da yönetim yapılarını bilgi destekli

olarak sağlamaktadırlar. Sağlık organizasyonlarında HBS sistemlerinin tıbbi doküman yönetişimine dayalı olarak yapılmasında hastanın can güvenliği var oluşu sağlık durumu birincil öneme sahiptir, bu bağlamda hasta sağlığı merkezli olarak diğer işlemler tanımlanarak sistemin rasyonel işlerliği sağlanmaktadır.

1.3. Tıbbi Sekreterlik Görevleri

Tıbbi sekreterliğin temel görevi olabilir, sağlık organizasyon yapılarında karmaşıklığı ortadan kaldırmak ve verimli bir şekilde iş/hizmet akışını sağlamaktır. Sağlık organizasyonları sağlık bilgi sistemleri ile ayrıca; daha iyi hasta bakımının sağlanması, randevu sistemleri ile hasta bekleme sürelerinin kısılması, bürokrasinin en aza indirilmesi ve hasta dosyalarının kaybolmasının önüne geçilmesi gibi yüksek faydalar da sağlamaktadır. (Göktaş,2017:127). Çünkü, devasa sağlık organizasyonlarında iş akışının sağlıklı ve hızlı çalışabilmesi bu yazılım işletim sistemleri ile sağlanabilir. Hastane Bilgi Sistemi (HBS) sistemleri içerisinde yer alan tıbbi sekreterlik ve doküman yönetiminde amaç; sağlık organizasyonlarında rasyonel ve verimli bir yönetim yapısının sağlanmasına verimli katkı yapmaktır. Bu bağlamda tıbbi sekreterliğin temel görevi sağlık enformasyon sisteminin sağlanabilmesi ve yönetilmesidir. Sağlık enformasyonun yönetilmesindeki temel amaçlar; tıbbi kalite güvencesi ve çıktıların değerlendirilmesi, maliyet kontrolü, verimliliğin artırılması, yarar analizi, talep tahmini, programlama ve değerlendirme, dış raporların basitleştirilmesi, klinik araştırma ve eğitimidir. (Ceylan, 2015;3). Bu süreçte gözetilen faydalar ise, verimliliğin geliştirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi, karar vermenin geliştirilmesi, müşterilerle ilişkilerin artırılması ve yeni stratejik uygulamaların başlatılmasıdır (Ceylan, 2015;3). Hastane Bilgi Sistemi (HBS) sistemleri içerisinde yer alan tıbbi sekreterlik ve doküman yönetiminde temel görev zaman yönetimi olup buna bağlı olarak da sağlık organizasyonunda rasyonel ve verimli bir veri yönetimi sağlamaktır.

Şekil.1 : Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri (HBYS)



Kaynak: Ceylan'ın "Hastane Yönetim Sistemleri" isimli makalesinden güncellenerek esinlenilmiştir [Ceylan, Fikret (2015), Hastane Yönetim Sistemleri, Bursa:Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, s.8.]

1.4.Sağlık Bilgi Sistemlerinin Kavramsal İçerikleri

Hastane bilgi sistemi içinde kullanılan modüller sağlık kuruluşları, bilgi sistemlerinden yönetim hizmetleri, hastalıkların teşhis edilmesi, hekimlerin hastayla ilgili vereceği kararların desteklenmesi, hemşire ve hekimlerin yapacağı işlerde rehberlik, sinyal yorumlama, laboratuvar hizmetleri ve hasta yönetim alanları (Işık, 2010:368) gibi birçok içerik alanı söz konusudur. Sağlık bilgi yönetim sistemleri bir hastane yönetimi işletme matris sistemidir (Ağırbaş, 2019:16). Diğer bir ifade ile hastane yönetim organizasyon yapısının planlanması, uygulanması ve işletilmesidir. Bu bağlamda hastane bilgi sistemleri içerisinde kullanılan dijital yönetim organizasyon yapılarında tıbbi dokümantasyon işletim sisteminde tanımlanan makinaca okunabilir içerik alanları ve işletim yapıları bütünsel yapının işlerliğinde büyük öneme sahiptir. Dolayısı ile, hastane işletim yapılarında yer alan tıbbi dokümantasyon bilgi sistemlerinin temel alanları bilgi teknolojileri (BT) altyapılarından geçmektedir. Bunlar: Bilgisayar (donanım), işletim sistemi, paket program yazılım, ağ (intra&internet), kullanıcı kurum ve hedef kitlelerden oluşmaktadır. Hastanelerde bilgi teknolojileri (BT) altyapı sağlandıktan sonra tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik yazılım programlarının makinaca okunabilir "MARC" alanları ise; genel içerik bilgileri ve hastane yönetim destek içeriklerinden oluşmaktadır.

Tablo.1: Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik İşletim Sistemlerinin Kavramsal İçerikleri

Sıra No	Tanımlanan Alan Adı
1	Bilgi Kavramı
2	Dokümantasyon
3	Hastane
4	Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri (HBYS)
5	Türkiye’de Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri
6	Yönetim Destek Sistemleri
7	Hasta Kayıt Sistemi
8	Randevu İşlemleri Modülü
9	Hasta Kayıt / Kabul Modülü
10	Poliklinik Modülü
11	Hasta Yatış/Çıkış Modülü
12	Finansal İşlemler Modülü
13	Malzeme Yönetim Sistemleri Modülü
14	İnsan Kaynakları Yönetim Sistemleri Modülü
15	Karar Destek Sistemleri Modülü
16	Bilgi Yönetimi, İstatistik ve Raporlama Modülü
17	Klinik Bilgi Sistemleri
18	Eczane Bilgi Sistemi
19	Hemşirelik Bilgi Sistemleri
20	Radyoloji Bilgi Sistemleri
21	Laboratuvar Bilgi Sistemleri
22	Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi (USBS)
23	Sağlık Net
24	Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS)
25	E-Nabız
26	Sistem Denetimi ve Geri Dönüşüm

Kaynak: Araştırma yapılan ilgili hastanelerin HBS sisteminde kullanılan modül içeriklerinden derlenmiştir.

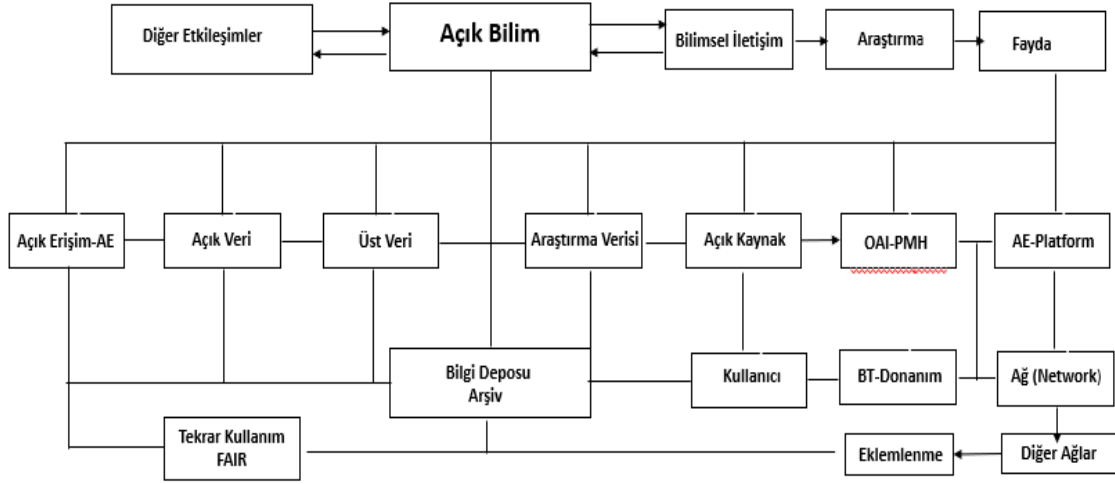
Türkiye’deki hastanelerde “Ulusal Sağlık Sistemi-USS”ye toplamda 3 veri seti gönderilmesi beklenir: Hasta Bilgileri, Tanı Bilgileri ve Uygulanan Tedavi Bilgileri. Bu bilgilerin içerisinde herhangi bir fiyat veya tutar bilgisi gönderilmez. Sadece konulan teşhis, uygulanan tedavi, muayene verileri, reçeteler ve laboratuvar sonuçları SBYS (Sağlık Bilgi Yönetim Sistemi) aracılığıyla elektronik hale getirilir. (Ulusal Sağlık Sistemi,2021;1) Böylelikle USS’de toplanan sağlık verileri e-Nabız sisteminde depolanarak ilgili sağlık kuruluşu ve hastaların erişimine kişisel veri olarak sunulabilmektedir. Araştırma sürecinde, Isparta kentinde yer alan 3 Özel hastane ve 2 kamu hastanelerinde HBS yazılımı olarak benzer fakat farklı yazılımların kullandıkları tespit edilmiştir. Kamu hastaneleri olan Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesi “Enlil Efe Eroğlu” HBS yazılımı, Sağlık Bakanlığı Şehir Hastanesi” Akgün” HBS yazılımı kullanmaktadırlar. Özel hastanelerden MEDDEM Hastanesi’nin “Kale” HBS yazılımı, Davraz Yaşam Hastanesi’nin “Medisoft” HBS yazılımı ve Özel Isparta Hastanesi’nin de “Medula” HBS yazılımlarını kullandıkları tespit edilmiştir (Yerinde inceleme, 22 Ekim 2021). İlgili birimler ile yapılan yüz yüze görüşmelerde HBS yazılım verilerinin işletim içerik

özelliklerinde kişisel ve kurumsal veri güvenliği yasa ve yönetmelikleri sistemde yer alan araştırma verilerinin gizliliği ön plana çıkmıştır. Yasa gereği kişisel veri güvenliği dayalı olarak hasta sağlık araştırma verileri klinikler arasında hekimlerin görebilmesini bile sınırlandırmakta olduğu tespit edilmiştir. Araştırma veri sonuçlarına göre Türkiye’deki kamu ve özel sağlık organizasyonları olan hastanelerde veri akışı ilgili yasa gereği sadece Sağlık Bakanlığı e-Nabız veri bankasında toplanarak arşivlendiği tespit edilmiştir.

2.AÇIK BİLİM VE AÇIK ERİŞİM

Bilginin serbest dolaşımını içeren “Açık bilim” (open science) bilimsel bilginin kamu malı (public good) olduğu öncülüne (postulate) dayanır (Tonta, 2015:236). Açık bilim, kamu kaynakları ile üretilen bilimsel bilginin kamu yararına kullanılması ve sürekli yeni bilgilerin üretilmesine katkı sağlayan yapının içeriksel adıdır. Açık bilim ekosisteminin özünde bilgiye engelsiz erişim açık erişim ve sınırsız kullanım “FAIR” anlayışı söz konusudur. “FAIR” ilkelerinde araştırma çıktıların bulunabilir (findable), erişilebilir (accessible), birlikte çalışabilir (interoperable) ve yeniden kullanılabilir (reusable) anlayışı ve realitesi söz konusudur (FAIR, 2021:1). Diğer bir ifade ile açık bilimin, yayınların, araştırma verilerinin, laboratuvar notlarının ve diğer araştırma süreçlerinin ücretsiz erişilebildiği, araştırmanın yeniden kullanımı, dağıtımı ve üretilmesine izin veren koşullarla, diğer araştırmacıların birlikte çalışabileceği ve katkıda bulunabileceği şekilde yapılması olarak tanımlanmaktadır (TÜBİTAK, 2019:1-4). Açık bilimin temelini oluşturan bilgi, aslında tüm insanlığa ait olan ortak bir kaynaktır, yani kamu malıdır (Tonta, 2018:2). Açık bilim anlayışına bağlı olarak üst veri, açık veri, araştırma verisi, çık erişim ve açık arşiv erişim organizasyonları doğmuştur.

Şekil.2: Açık Bilim ve Açık Erişim Etkileşimleri



Kaynak: Açık bilim ve açık erişim etkileşim diyagramı yazar O. ALAV tarafından inşa edilmiştir.

Literatürde (Budapeşte açık erişim bildirisinde) “Açık Erişim; bilimsel literatürün internet aracıyla finansal, yasal ve teknik bariyerler olmaksızın, erişilebilir, okunabilir, kaydedilebilir, kopyalanabilir, yazdırılabilir, taranabilir, tam metne bağlantı verilebilir, yazılıma veri olarak aktarılabilir ve her türlü yasal amaç için kullanılabilir biçimde kamuya ücretsiz açık olması” olarak tanımlanmaktadır (BOAI, 2002:1). Bilim insanları için açık erişimin önemi ise, araştırma sürecinde bilimsel yayımlara erişimde ücret beklentisi olmadan dünyaya sundukları literatürün, çevrimiçi ortamda serbestçe erişilebilir olmaları açık erişimi ve açık arşiv erişim organizasyonlarını değerli ve vazgeçilmez kılmaktadır. Araştırma içerisinde verilen (şekil-2) “Açık Bilim” ve “Açık Erişim Etkileşimleri” diyagramında da belirtildiği gibi açık bilim ve açık erişim birden çok bileşenle etkileşim halindedir. Açık erişimde bilimsel bilgi (literatür çıktıları) olan nesnelere ağ (network) üzerinde OAI-PMH üst harmanlama protokolleri, açık kaynak kodlu yazılım ve bilgisayarlar aracılığı ile kendi aralarında haberleşebilmekte ve bilgi alışverişi yapabilmektedirler. Bu yapı bilim insanlarını, araştırmacıları ve kurumları bilgiye açık erişimde vazgeçilmez kılmaktadır.

2.1. Açık Erişim ve Hastane Bilgi Sistemleri

Hastane organizasyonları, hastane bilgi sistemleri (HBS) yönetim ve işletim sistemlerinin iç (intranet) ağ bağlantısı dışında, dış geniş ağda (internet) ve açık erişim bilgi organizasyon ağlarına açık veri desteği sağlayarak bağlanması nasıl bir avantaj ve dezavantaj sağlayacaktır? Araştırmada bu sorulara yanıt bulmaya çalışılmıştır. Hastane organizasyonlarındaki HBS’lerde kullanılan tıbbi sekreterlik ve doküman yönetim sistemlerinin ağsal eklemlenebilirlik özellikleri ile açık erişim bilgi

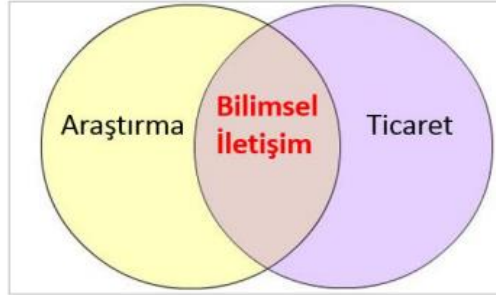
organizasyonlarına bağlanmaları ve veri paylaşımları, veri güvenliği ve verimlilik ölçüsünü öne çıkarmıştır. Bu iki alan bilginin açık erişim olarak paylaşımında aşılması gereken önemli sorunların başında yer almaktadır. Bu bağlamda, araştırma sürecinde kamu ve özel hastanelerde tıbbi doküman verilerinin paylaşımında hasta dosyalarının gizliliği ve Sağlık Bakanlığının bilgi güvenliği yönergelerinin (SBBGPY,2018:1-7) hukuki bağlayıcılığı en önemli engellerden birini oluşturmaktadır. Günümüzde hastanelerdeki veriler Sağlık Bakanlığına bağlı olan Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi (USBS) altındaki E-Nabız merkezi (E-Nabız, 2021) veri bankalarına aktarılabilmekte ve kısmi/sınırlı kişiye özgü kişisel veri paylaşımı yapılabilmektedir. Ancak bu verilerin paylaşımı kişisel veri güvenliği yasası (KVGK,2016:12301-12318) ve mevzuatı (KVGYM,2010:1-20) gerekçesi ile kişi ve ilgili kurumun veri bankası arasında sınırlı kalmaktadır. Türkiye’de sağlık organizasyonlarında veriler kamuya açık erişim organizasyonlarında yer almamaktadır. Günümüzde Türkiye’deki hastane organizasyonlarındaki verilerin kamu ve/veya özel açık erişim organizasyonlarında açık hale getirilmesinin önünde yasal kısıtlamalar söz konusudur. Ancak, yasal ve hukuki düzenlemelerin yapılarak araştırma verilerine engelsiz açık erişimin sağlanabilmesi durumunda ülke ve sağlık kurumlarında araştırma, bilimsel iletişim ve ticaret bağlamında büyük kazançların elde edilmesine ciddi katkı sağlayacaktır.

2.1.1. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik İşletim Sistemlerinin Açık Erişime Eklemlenmesi

Türkiye’deki hastane organizasyonlarındaki araştırma verilerine açık iletişimin sağlanarak açık erişim paylaşımı ile birlikte araştırma sayılarının artması ve beraberinde ticari kazancın katlanarak büyümesi ve getiri sağlanması kaçınılmaz olacaktır. Günümüzde bilginin değerli bir veri haline dönüşmesi bilimi ve bilimsel çıktıları değerli kılmaktadır. Bu bağlamda sağlık organizasyonlarındaki araştırma verilerinin açık erişime dayalı kullanımı ile bilim insanı doktorların teşhis ve tedavilerinde eşsiz bir veri bankası oluşacak ve uygulanacak olan tedavilerde hata payı minimize edilecektir. Böylelikle hasta tedavileri minimal yanılma payı ile güçlü bir şekilde sağlanabilecektir. Bu bağlamda sağlık organizasyonlarında araştırma verilerin açık erişim paylaşımı ile toplumsal yapıda araştırma döngüsünün hızlanması sağlanacak, araştırmacıların araştırma etkileri artacak, araştırma etkisinin artması ile birlikte bu alandaki yatırım getirisinin artması doğal olarak sağlanmış olacaktır. Hastane organizasyonlarında HBS’ye dayalı tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik otomasyon sistemlerindeki araştırma verilerin açık erişime dayalı olarak görünür ve engelsiz erişilebilir kılınması bilimsel çalışmaların etki faktörünün artışına da sebebiyet verecektir. Hastane organizasyonlarında HBS’den açık erişime sunulan bilimsel veriler beraberinde zaman yönetimini maksimum düzeyde verimli olarak sağlayacaktır. Sağlık organizasyonlarının HBS veri bankalarının açık erişim kullanımları ile birlikte hastalıkların tanı ve teşhislerinde doğru ve hızlı bilgidan yararlanılması ile birlikte zamana karşı hayatta kalma mücadelesi veren hastaların da iyileşmelerinde hayatta kalmaları sağlanacaktır. Bu bağlamda

hastanın hayatta kalması öncelikle insani olarak eşsiz bir değer ve sonrasında ticari anlamda bilgiyi değerli kılacaktır.

Şema-2: Bilimsel İletişim



Kaynak: Tonta, Yaşar (2015), Açık Bilim ve Açık Erişim, a.g.e.s.240.

URL: <https://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/yayinlar/tonta-acik-bilim-ve-acik-erisim.pdf>

Araştırmaya destek açısından “Açık Bilim” ekosistemi içerisinde yer alan “Açık Erişim” olgusu ve oluşumunun Türkiye ve dünyadaki sağlık organizasyonlarındaki HBS sistemlerine entegrasyonları ile elde edilecek olan kazanımlara örnek olarak A.B.D.’de 1996 Yılında “Beyaz Saray” hükümetince başlatılan “İnsan Genomu Projesi (Human Genome Project)”³ referans verilebilir (Alav,2018:64-65). Battelle Memorial Enstitüsü’nün raporuna göre “İnsan Genomu” projesinin genomik çabalarının ABD ekonomisine bugünkü değer itibarı ile 1 trilyon ABD doları olduğu ifade edilmiştir. (Battelle Memorial Enstitüsü, 2021; URL: https://ohiohistorycentral.org/w/Battelle_Memorial_Institute) rapora göre, 1988'den 2003'e kadar Amerika Birleşik Devletleri tarafından yürütülen uluslararası bir çaba olan “İnsan Genom Projesi”, orijinal dizileme için harcanan her kamu doları için ABD ekonomisine 178 dolar sağladı. Bu, Columbus, Ohio merkezli bir araştırma yüklenicisi olan Battelle'in, bilimsel çabanın finansal erişimini tahmin etmek için ilk girişiminde 2011'de hesapladığı dolar başına 141 dolarlık getiriden %26 daha fazla bir getiri sağlamıştır (Wadman, 2013;1-2). Yukarıda referans verilen “İnsan

³İnsan Genomu Projesi (Human Genome Project): A.B.D. tarafından 1990'da başlatılan ve 2003 yılında sonlandırılan “Açık Bilim” ekosistemi ve anlayışı ile yürütülen “İnsan Genomu Diziliminin” ortaya çıkarılmasını amaçlayan bir projedir. ABD., bu projeyi açık bilim anlayışı ile kurumsal düzeyde uluslararası bir konsorsiyum ile birlikte kurumsal yapıda açık arşiv erişimli olarak yürütmüştür. Böylelikle bu projeye çok sayıda ülke fon sağlayıcı desteği vermiştir. A.B.D., “İnsan Genomu Projesi” için toplam “3.8” milyar dolar harcamış ama bu yatırım karşılığında “796” milyar (2020 Yılı itibarı ile 1 Trilyon) dolarlık ekonomik getiri elde etmiştir. A.B.D. bu projeye harcanan her 1 dolar için 140 (2020 verileri 178) dolar geri almıştır. KAA erişim konseptli yürütülen bu projenin sonunda toplam 310.000 kişi için istihdam yaratılmıştır. “İnsan Genomu Projesi” ile tıptan insan sağlığı, genetik ve genomik araçlara, tarım ve gıdadan sınırlı biyoteknolojiye, veterinerlikten adli tıba ve güvenliğe kadar birçok alandaki uygulamalara büyük katkılar sağlanarak bir “genomik devrim” yaratmıştır. Sonuç itibarı ile KAA erişim organizasyonları iyi yönetildiği takdirde ülke ve bilim insanlarına ekonomik ve bilimsel katma değer yaratabilmektedir. Kaynak: Wadman, Meredith (2013), Economic Return From Human Genome Project Grows, Nature, 12, June 2013. p.1-2, URL: <https://www.nature.com/articles/nature.2013.13187>.

Genomu” projesinin açık erişim destekli olması bu projenin yeni katılımcıları (bilim insanları, fonlayıcılar ve diğerleri) da içine alarak sürekli büyümesi açık bilim ekosistemi ve açık erişimin başarısı olarak ifade edilebilir. Örnekte de görüldüğü gibi hastane HBS sistemlerinin açık bilim ekosistemi içerisinde açık erişime eklenerek açılması ile muazzam bir kaynak enerji tasarrufu ve büyüme elde edileceği düşünülebilir. Sağlık organizasyonlarında olduğu gibi bütün organizasyonlarda yönetimin temel amacı, kaynakların koordinasyonu yoluyla, örgütsel amaçların etkin bir şekilde yerine getirilmesini sağlamaktır (Genç, 2012:25). Araştırmayı destekleme ve katkı bağlamında Dünya Sağlık Örgütü (WHO/DSÖ); araştırma verileri de dâhil olmak üzere, kamu tarafından finanse edilen araştırmalara evrensel erişimin, 21. yüzyılın halk sağlığı sorunlarıyla mücadele için temel olduğuna inanmaktadır. DSÖ'nün açık erişim politikası, misyonunun temel bir parçası olarak faaliyetlerinin yayınlanmış çıktılarının halk tarafından serbestçe erişilebilir ve yeniden kullanılabilir olmasını sağlamayı amaçlamaktadır (WHO, 2021:1). DSÖ'nun açık bilim ve açık erişim politikasında da sağlık verilerinin kamu malı ve evrenselliğine atıf yapıldığı görülmektedir. Bu bağlamda sağlık organizasyonları gelecekte rasyonel yapılı, çok sayıda paydaşın olduğu katılımcı ve birlikte yönetişimin sağlanabildiği açık bilim ekosistemi ve açık erişim organizasyon yapılarını destekleyeceği düşünülebilir.

SONUÇ DEĞERLENDİRME VE TARTIŞMA

Araştırma ile, Türkiye'deki hastane organizasyonlarındaki hastane bilgi sistemleri (HBS) ve buna bağlı tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik işletim sistemlerinin açık erişime eklenmesinin altyapıları; bilgi teknolojileri, yazılım, veri güvenliği, kurum işletmesi ve yönetilmesi, ticari kazanç, dezavantaj ve hukuksal altyapı gibi sorun alanları birlikte tartışılmıştır. Türkiye'de ve dünyada sağlık sektörü önemli organizasyonlardan olup, sağlık sektöründe tıbbi bilgi kritik bileşenlerden biridir. Sağlık hizmeti organizasyonlar, rekabet ortamının ve maddi olmayan bilgiye dayalı rekabetin giderek daha fazla farkına varmaktadır. Paydaşların artan beklentilerine yanıt olarak, sağlık hizmetleri kuruluşları, yönetmek için giderek daha fazla bilgi teknolojilerini benimsemektedir (Dana,2021:2). Günümüzün küresel dünyasında bilginin büyük bir çarpan etkisi olması ve değerli bir emtia ve ürüne dönüşmüş olması bilimsel bilgiyi değerli kılmaktadır. Bu bağlamda bilginin evrensel bir değer ve kamu malı olması bilginin bütün ülkeler ve herkes tarafından kullanılabilmesine özgürlük imkânı tanımıştır. Günümüzde stratejik ve ekonomik değere sahip olarak kullanılan bilginin büyük bir bölümü maalesef ki, kamuya açık değildir. Bu durumu tersine çevirebilmenin rasyonel yollarından birisi de kamu açık erişim organizasyonları ile birlikte özel açık erişim platformları bu ihtiyacı karşılayabilir olmaları umut vericidir. Bilgi, insanlığın yararına kullanıldığı takdirde gizli/örtük kalmasına gerek kalmayacaktır. Gelecekte bu durum nasıl ve ne şekilde gelişecek bunu zaman gösterecektir.

Araştırmanın sonuç bölümü araştırmaya bağlı kalınarak tartışıldığında ortaya aşağıda belirtilmiş olan realiteler çıkmıştır:

Günümüzde an ve yakın zaman periyodunda hastane organizasyonlarındaki veri bankasının ve araştırma verilerinin diğer sağlık kuruluşlarına, kamuya ve açık erişim organizasyonlarına açılmaları kurum çıkarları ve hastaların kişisel veri güvenliği açısından yasal olarak mümkün görülmemektedir. Ancak, bu sorun kısa ve orta vade zaman diliminde çözüme kavuşabilir bu mümkündür. Önemli olan geleceği erken teşhis edebilmek ve yönetebilmektir (Drucker,2009:4). Geleceği yönetim anlayışında girişimci ruh, riski yönetebilmek ve doğru öngörülerin bilimsel verilerle desteklenerek eylemsel süreçte yerini alabilmesidir. Türkiye’deki ve dünyadaki sağlık organizasyonlarında rasyonel bir yönetim anlayışı “Açık Bilim Ekosistemi” ve “Açık Erişim” organizasyon yapı ve yönetim anlayışı ile çözülebilecektir. Bu yapı, geleceği anlama ve değerlendirmede bir umut bile olabilir. Önemli olan hali hazırdaki sağlık organizasyon yapılarının durumlarını yenilikçi girişimcilik ruhu ile doğru teşhis edebilmek, çağı ve çağın değişimlerini öngörü ve bilimsel verilere dayalı olarak algılayabilmek, analiz edebilmek ve rasyonel bir metodoloji ile geliştirebilmektir (Drucker,2009:4). Bu anlayış sağlık organizasyonlarına, bireye ve toplumsal yapıya yeni bir fırsat olarak dönüşebilir. Sağlık organizasyonlarında ki dijital araştırma verilerinin açık erişime açılmış olması beraberinde avantaj ve dezavantajları getirmektedir önemli olan bu organizasyonlarında yenilikçi kurumsal politikaların uygulama yeterliliği sağlanabilmesidir.

Avantajlar;

- Hastanelerde kullanılan HBS otomasyon yazılım işletim sistemlerinin diğer hastaneler ve açık erişime açılması ve araştırma verilerinin paylaşımı ile klinik karar destek sistemleri ve hekimlerin hastalarla ilgili en iyi kararı verebilmesine güçlü destek sağlayabilir.
- Sağlık organizasyonlarında sağlık hizmetlerine yönelik bilgilerin zamanında ve doğru bir şekilde erişilebilirliği, bilginin daha düşük maliyet ve daha yüksek kalite ile daha yüksek hızda (açık erişim) sağlanabilmesi daha iyi gelişmelere yol açabilir (Dana,2021:2).
- Araştırma verilerinin kamusal paylaşımı ile teşhis ve tedavide benzer vakaların bulguları ile karşılaştırma olanağı sağlayarak doğru teşhis ve tedaviler sağlanabilir.
- Açık erişime açılan hastane araştırma verileri bilgi bankası havuzuna dönüşecek olup, klinik ve cerrahi operasyon müdahalelerinde zaman kaybını önleyecek ve hastanın sağlığına kavuşmasına katkı sağlayabilir.
- Açık erişime açılan HBS araştırma verileri ile ulusal rezerv “kan” ve “doku” bankanız doğal oluşum sağlayacaktır.

- Hastaneler arasında araştırma verilerinin açık erişim kullanımı ile ortak paylaşımına açılarak veriler rezerv laboratuvar görevi görebilir.
- Hastane araştırma verileri ortak bilimsel proje çalışmalarına olanak sağlayacaktır.
- Bilimsel çalışmaların hızlanması, yeni sağlık teknolojileri, yeni ameliyat yöntemleri ve yeni tıbbi ilaçların gelişimine olanak sağlanacak ve gelişim hızlanacaktır.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması ile zaman ve finans avantajı ve kazancı elde edilebilir.
- Hastalar, açık erişim vasıtaları ve özgür iradeleri ile kendilerine en yakın ve kaliteli sağlık ekibine rasyonel zaman diliminde ulaşabileceklerdir.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması ile benzer bilimsel çalışmaların tekrarı önlenerek zaman ve kamu kaynaklarının kullanımında tasarruf sağlanabilir.

Dezavantajlar;

- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması sorun alanları hukuken halen çözüme kavuşabilmiş değildir.
- Kurum ve kişisel veri güvenliği sorun alanları henüz yasal olarak çözüme kavuşabilmiş değildir.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması sürecinde devlet ve Sağlık Bakanlığı nerede konumlanacak, görev alanları ne olacak henüz tanımlanabilmiş değildir.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması sürecinde Sağlık Bakanlığının yasal yönetmelik ve yönergeleri alt yapı için yeterli değildir.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması ile kamu ve özel hastanelerde kişisel çıkar gruplarının iş/ticari kazanç oranları zafiyete uğrayabilir.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması ile hastane organizasyonlarının rekabetleri hizmet kalite ve kazanç bağlamında nasıl ve ne düzeyde cereyan edeceği kısa zaman diliminde belirsiz bir durum oluşturabilir? Sorunların çözüme kavuşması zaman alabilir.

Öneriler;

- Türkiye ve dünyada hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması süreci birlikte paralel bir zaman diliminde yürüyebilir.
- Türkiye'deki hastane kurumları yasal zemini oluşturarak kendi aralarında araştırma verilerini açık erişim kullanabilirler.
- Dünyadaki eğilimlerin oluşmasını beklemek bazen dezavantaj olabilir, bu değişimleri ülke olarak neden Türkiye başlatmış olmasın ki, değişim dıştan değil içten sağlanabilir.

- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması sürecindeki değişimler ile ilgili hastane finans yatırımcıları ve hastane yöneticileri, hekimler ve diğer sağlık çalışanları ve hedef kitle olan hastanelerden sağlık hizmeti alan hastaların görüşleri alınmalıdır.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması sürecindeki engelleyici yasalar rasyonel yapıda düzenlenmelidir.
- Hastane araştırma verilerinin açık erişime açılması sürecinde değişimin dinamizmi için ortak kurum, kuruluş ve aktörlerle ulusal ve uluslararası etkileşim sürekli sağlanmalıdır.
- Açık bilimin ve açık erişimin gücü ve yararları tüm insanlığa anlatılmalı ve bilimin; insanlığın, diğer canlıların ve doğanın ortak değeri ve kurtuluşu olduğu sürekli anlatılmalıdır.
- Bilim az sayıdaki kapitalist tacir insanların çıkarına değil, insanlığın, diğer canlıların ve doğanın yararına kullanılmalıdır. İnsanlığın ve doğanın kurtuluşu da bilim ile gerçekleşecektir.
-

KAYNAKÇA

Ağırbaş, İsmail (2019), Hastane Yönetimi ve Organizasyon (2.Baskı), Siyasal Kitabevi, Ankara, URL: <https://www.siyasalkitap.com/u/siyasalkitap/docs/h/a/hastane-yonetimi-ve-organizasyonu-site-pdf-1566640372.pdf> , Erişim Tarihi: 07.07.2021

Alav, Orhan (2018), Açık Bilim: Açık Erişim Türkiye (Türkiye'deki Kurumsal Açık Erişim Arşiv organizasyonlarının Yönetişim Uygulamalarının Değerlendirilmesi), Hiperyayın, İstanbul.

Battelle Memorial Enstitüsü (2021), URL: https://ohiohistorycentral.org/w/Battelle_Memorial_Institute , Erişim Tarihi: 02.11.2021

Budapest Open Access Initiative -2002 (Budapeşte Açık Erişim Girişimi), URL: <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/read/turkish-translation/> , Erişim Tarihi: 12.06.2021

Ceylan, Fikret (2015), Hastane Yönetim Sistemleri, Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Bursa.

Çavmak, Şeyda., Doğançan Çavmak (2017), Türkiye'de Sağlık Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi ve Sağlıkta Dönüşüm Programı, Sağlık Yönetimi Dergisi, Yıl.2017, Cilt. 1, Sayı. 1, ss. 48-57. URL: <https://dergipark.org.tr/en/pub/saglik/issue/30164/337586> , Erişim Tarihi: 12.07.2021

Çimen, Mesut (2010), Sağlık Yönetimi ve Sağlık Yönetim Eğitimi, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. Cilt.1, Sayı.3., İstanbul, S.137. ss.136-139, URL: <http://journal.acibadem.edu.tr/en/download/article-file/1701227> , Erişim Tarihi: 07.04.2020

Dana Abdulla Alrahbi, Mehmood Khan, Shivam Gupta, Sachin Modgil and Charbel Jose Chiappetta Jabbour (2021), Health-care information technologies for dispersed knowledge management, Journal of Knowledge Management, 16 June 2021, pp.1-26, Emerald Publishing Limited, ISSN 1367-3270.,DOI 10.1108/JKM-10-2020-0786.

Drucker, Peter F., Josepha A. Maciariello (2009), Gün Gün Drucker, Çev. Murat Çetinbakış, Optimist Yayınları, İstanbul.

Erdem, A. T. (2020). Mesleki Özdeşleşmenin Tükenmişliğe Etkisinde İş Yükü Algısının Aracılık Rolü: Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi, 11(Ek), 89-103.

FAIR, Data FAIRport, URL: <https://www.datafairport.org/> , Erişim Tarihi: 17.08.2021

Genç, Nurullah (2012), Yönetim organizasyonlar: Çağdaş Sistem ve Yaklaşımlar, Seçkin Yayınları, Ankara.

Girgin, Esra, (2021), Nitel Araştırma, URL: <https://www.iienstitu.com/blog/nitel-arastirma-nedir>, Erişim Tarihi: 02.05.2021

Göktaş Bayram.,Ömer Rıfki Önder, Merve Duran ve diğerleri (2017), Türkiye’de Sağlık Bilgi Sistemleri Üzerine Bir Araştırma, Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, Sayı. (1-2-3), ss.125-138, URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/509521> , Erişim Tarihi: 21.07.2021

Guinchat, Claire., Michel Menou (1990), Bilgi ve Dokümantasyon Çalışma Tekniklerine Genel Giriş, Çev. Sönmez Taner, Kütüphaneler Genel Müdürlüğü, Ankara.

Işık, Oğuz., Mahmut Akbolat (2010), Hastanelerde Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojileri Kullanımı: Tıbbi Sekreterler Üzerine Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi, Cilt 9, Sayı 1, 2010, ss.11-23.

URL: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ashd/issue/40352/482231> , Erişim Tarihi: 08.10.2121

Işık, Oğuz., Mahmut Akbolat-b (2010), Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Ankara: Bilgi Dünyası Dergisi, 2010, 11 (2) ss.365 389, URL: <https://pdfs.semanticscholar.org/f3c8/990834ccf60151a3752e4fcec74f1a7486b2.pdf> , Erişim Tarihi: 08.10.2121

KVGGK: Kişisel Veri Güvenliği Kanunu (2016),

URL: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6698.pdf> , Erişim Tarihi: 11.10.2121.

KVGYM : Kişisel Veri Güvenliği Yasası Mevzuatı(2010), Kişisel Veri Koruma Kurumu,URL:<https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4185/6698-Sayili-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanununun-Amaci-ve-Kapsami> , Erişim Tarihi: 14.10.2121

Köksal, Aysel., A. Ezel Esatoğlu (2005), Ankara İlindeki Üniversite ve Özel Hastanelerde Kullanılan Elektronik Hastane Bilgi Sisteminin Analizi, Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi, 7(1), ss.53-65, URL: <https://dergipark.org.tr/en/pub/ashd/issue/60432/885460> , Erişim Tarihi: 04.08.2121

Özçelik, İclal Büyükdevrim - Editör (2017), Yeni Yönetici (İçinde: Yüksek Yoğunluklu Bir İş Yerinin Yönetimi, Erin Reid ve Lakshmi Ramarajan), Harvard Business, Çev. Optimist Yayınevi, İstanbul.

SBBGPY: Sağlık Bakanlığı Bilgi Güvenliği Politikaları ve Yönergesi (2018), Ankara: Sağlık Bakanlığı, s.1-7,URL: <https://dosyasb.saglik.gov.tr/Eklenti/15584,bilgi-guvenligi-politikalari-yonergesi20180502pdf.pdf?0> , Erişim Tarihi: 08.11.2121

Tonta, Yaşar (2018), Açık Bilim, Yüksek Öğretim Dergisi, No. 10, s. 23-28, Ekim-Aralık 2018, s.2, URL: <https://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/Yayinlar/tonta-acik-bilim-2018-v2.pdf> , Erişim Tarihi: 04.08.2121

Tonta, Yaşar (2015), Açık bilim ve açık erişim. *Prof. Dr. İrfan Çakın`a Armağan* içinde (s. 235-250). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2015 (ISBN: 978-975-491-411-5). URL: https://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/yayinlar/tontaacik_bilim_ve_acik_erisim.pdf , Erişim Tarihi: 12.09.2121

TÜBİTAK Açık Bilim Politikası (2019), Ankara: TÜBİTAK, S.1-4. URL:https://www.tubitak.gov.tr/sites/default/files/tubitak_acik_bilim_politikasi_190316.pdf , Erişim Tarihi: 02.07.2021

Ulusal Sağlık Sistemi (2021), USS (Ulusal Sağlık Sistemi) Veri Toplama Süreci Nedir & Nasıl Gerçekleşir? URL: <https://dentalbulut.com/blog/2018/10/27/uss-ulusal-saglik-sistemi-veri-toplama-sureci-nasil-gerceklesir/> , Erişim Tarihi: 02.11.2021

Wadman, Meredith (2013), Economic Return From Human Genome Project Grows, (DOI <https://doi.org/10.1038/nature.2013.13187>), Nature, 12, June 2013. p.1-2, URL: <https://www.nature.com/articles/nature.2013.13187> , Erişim Tarihi: 14.08.2021

WHO:World Health Organization (2021), WHO Policy on Open Access, URL: <https://www.who.int/about/policies/publishing/open-access> , Erişim Tarihi: 17.10.2021

THE EFFECTS OF THE COVID-19 PANDEMIC ON THE AVIATION INDUSTRY AND STRATEGIES: OPINIONS OF TURKISH AVIATION ACADEMICS

Sabiha ANNAÇ GÖV¹
Nilay ERBAY²

ABSTRACT

Covid-19 Pandemic has drastically affected the aviation industry all over the world. Numerous studies have been concerned with the possible effects of pandemics on the aviation industry by the researchers. Although it is tried to make inferences by making comparisons with previous crises, in this crisis, which has differences in terms of duration and effect, it is important to evaluate the current situation correctly in terms of guiding the aviation sector. The aim of this study is to reveal the ideas of aviation management academics about the effects of the pandemic crisis. In this study, an online survey consisting of open-ended questions was conducted with the academicians to evaluate the current situation of the sector, the strategies to follow, and the expectations of the passengers. The data has been obtained from 27 participants who teach in the field of Aviation in the various universities of Turkey. The content analysis has been employed to analyze the data through the Nvivo package program and the data has been collected under themes and codes. The results of the analysis basically indicate that profit loss, the decline in employee numbers, and economic downturn are the possible effects of the pandemic. It is among the strategies to be followed by making innovations in fleet planning and giving the necessary importance to cargo transportation. Besides these, the importance of being ready for the process that the crisis ends by protecting the current employment was emphasized. Passengers who are guaranteed to have taken the necessary health measures are expected to be sensitive to the increases in ticket prices.

Keywords: Covid-19 Pandemic, Aviation Industry, Air Transport Strategies, Qualitative Research, Content Analysis

JEL Codes: L91, L93, M1

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Gaziantep Üniversitesi, Havacılık Yönetimi Bölümü, sgov@gantep.edu.tr, (ORCID: 0000-0001-7601-559X)

² Yükseköğretim Öğrencisi, Gaziantep Üniversitesi, Havacılık Yönetimi Bölümü, erbaynilay@gmail.com, (ORCID: 0000-0002-6312-0662)

COVID-19 SALGINININ HAVACILIK SEKTÖRÜNE ETKİLERİ VE STRATEJİLER: TÜRK HAVACILIK AKADEMİSYENLERİNİN GÖRÜŞLERİ

ÖZET

Covid-19 Salgını, tüm dünyada havacılık endüstrisini büyük ölçüde etkiledi. Araştırmacılar tarafından, havacılık endüstrisi üzerindeki pandeminin olası etkileri ile ilgili çok sayıda çalışma yapılmıştır. Geçmiş krizlerle karşılaştırmalar yapılarak çıkarımlar yapılmaya çalışılsa da süre ve etki açısından farklılıklar olan bu krizde havacılık sektörüne yön vermesi açısından mevcut durumu doğru değerlendirmek önem arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı havacılık yönetimi akademisyenlerinin pandemi krizinin etkileri hakkında fikirlerini ortaya çıkarmaktır. Çalışmada, akademisyenler ile sektörün mevcut durumunu, izlenmesi gereken stratejileri ve yolcuların beklentilerini değerlendirmek için açık uçlu sorular içeren online anket yapılmıştır. Veriler, Türkiye'nin çeşitli üniversitelerinde havacılık alanında eğitim veren 27 akademisyenden elde edilmiştir. Verilerin analizi için, Nvivo paket programı kullanılarak içerik analizi uygulanmıştır. Veriler tema ve kodlar altında toplanmıştır. Analiz sonuçları temel olarak, kar kaybı, istihdamda azalma ve durgunluğun, pandeminin muhtemel etkileri olduğuna işaret etmektedir. Filo planlamalarında yeniliklere gidilerek, kargo taşımacılığına gereken önemin verilmesi, izlenmesi gereken stratejiler arasında yer almaktadır. Bunların yanında, mevcut istihdamın korunarak, krizin sona erdiği sürece hazır olmanın önemine değinilmiştir. Gerekli sağlık tedbirlerinin alındığının garantisini verilen yolcuların, bilet fiyatlarındaki artışlara karşı duyarlı olması beklenmektedir.

Anahtar kelimeler: Covid-19 salgını, havacılık sektörü, havacılık stratejileri, nitel araştırma, içerik analizi

JEL Kodları: L91, L93, M1

INTRODUCTION

All over the world and especially in Europe, the Covid-19 pandemic caused an unexpected and dramatic decrease in passenger demand by restricting travel. As the borders were closed, European airlines had to take cost-saving measures to quickly respond to the economic downturn and protect themselves (Budd, Ison & Adrienne, 2020).

The pandemic has caused an unprecedented crisis for airlines around the world (Dunn, 2020a; Albers & Rundhagen, 2020). Governments around the world have implemented travel bans, lockouts and shutdowns to enforce social distancing measures in their efforts to prevent the faster spread of the disease and maintain the effectiveness of national health systems. The travel and hospitality industry in general and airlines in particular are in great trouble: more than 60 percent of the world's commercial aircraft grounded (Albers and Rundhagen, 2020). According to 2020 IATA (The International Air Transport Association) annual review report, airlines posted an industry net loss of 118.5 billion dollars. The number of flights in 2020 is 16.4 million, while 38.9 million flights numbers recorded in 2019 (IATA Annual Review report, 2020b).

Passengers played a critical role in the worldwide spread of the devastating SARS-CoV-2, causing a paralyzing epidemic, and the number of scheduled flights worldwide decreased by 47.5% as of August 2020 (Wilson and Chen, 2020; Khatip, Carvalho, Primavesi, To and Poirier, 2020). Flying during a pandemic increases the risks associated directly or indirectly with COVID-19 infection. The risk of infectious disease transmission is a real and significant concern on commercial flights (Mangili, Vindenes and Gendreau, 2015; Findlater and Bogoch, 2018; Liu, Liao, Qian, Yuan, Wang, Liu and Zhang, 2020; Khatib et al., 2020).

The COVID-19 pandemic is changing the landscape of European aviation. The government-induced cessation of cross-border travel in the spring of 2020 led all airlines to take massive austerity measures. With its resultant prolongation and widespread awareness that the return to pre-COVID operations will take months, if not years, European airlines persistently resorted to different responses, also resorted to innovation and exit strategies, and included governments as liquidity providers prominently (Albers and Rundhagen, 2020).

This study aims to evaluate the possible effects of the Covid-19 pandemic on the aviation industry from the perspectives of academicians in the field of aviation in Turkey. It is expected to guide airline operators in terms of their strategic planning for passengers, employee and aircraft.

1. LITERATURE REVIEW

One of the most controversial measures to reduce the risk of COVID-19 transmission during air travel relates to social distancing. (Vos, 2020; Haghani, Bliemer, Goerlandt, and Li, 2020; Milne, Delcea, & Cotfas, 2021). Airlines and airports need to take actions that reduce interaction between people traveling on airplanes and using airport facilities. IATA Medical Advisory Group recommends a minimum distance between passengers ranging from 1 to 2 meters. They recommend passing a limited number of passengers, starting with passengers with seats and window seats in the back of the plane, sequential boarding, limiting hand luggage, leaving empty seats in the area of the jump seats, leaving every second seat empty, or the like. (IATA, 2020c; Milne, Delcea, & Cotfas, 2021). The importance of social distance in air travel is highlighted in a recent report by the European Union Aviation Safety Agency (EASA) recommending that "airplane operators should maintain as much physical distance between passengers as possible". (EASA, 2020d; Milne, Delcea, & Cotfas, 2021).

Aviation experts and aviation executives agree that increasing passengers' confidence in their personal safety is a complex challenge that must be overcome before commercial aviation moves into a new era far different from what passengers are used to (Shepardson, Reese and Ellis, 2020; Lamb, Winter, Rice, Ruskin & Vaughn, 2020).

IATA conducted a survey in April 2020 concluded that 30% of respondents stated that they would wait six months or more before they considered commercial airline travel and an additional 10% would not travel before a year or more had passed. This survey reveals that the willingness to travel by air will be significantly decreased in the near future (IATA, 2020e; Shepardson et al., 2020).

The aviation industry could be affected by the disruptions caused by the COVID-19 pandemic for much longer than the duration of the emergency. Current trends in aviation demand and user preferences can be changed by risk aversion and self-imposed social distancing. The demand and supply of aviation services, as well as investment and innovation in the sector, could be further complicated by a possible economic slowdown. Several airlines, airports, and other aviation-related operators have lost a significant portion of their revenue since mid-March 2020, which has raised concerns about their financial stability and capacity to regain their services (Abate, Christidis and Purwanto, 2020).

Suau-Sanchez, Voltes-Dorta and Gughero-Escofet (2020) have interviewed managers of major network carriers, large low-cost carriers, a regional airline, an airline association, a pilot union, an aviation insurance broker, and an aircraft lessor. In this study, they have indicated that the demand will initially be heavily affected not only in the medium term but also in the long term due to weakened

demand associated with low disposable income levels, but will then be compounded by changes in behavior. The general view was that the impact of Covid-19 would be less intense for leisure travelers and we would see demand recover faster than business travelers.

As the Covid-19 threat unfolded, the industry's most pressing regulatory concern was slot regulation, and in the early days, airlines flew empty planes to make sure they were keeping slots for the next season. This short-term concern was quickly resolved with the suspension of slot rules that was taken by the EU from March 1 to October 24, 2020. The future development of air freight was the first major uncertainty. On the one hand, some thought Covid-19 would accelerate the further forwarding process for cargo that many airports were already undergoing as part of the growing importance of e-commerce (Suau-Sanchez et al., 2020).

Sobieralski (2020) has studied the effects of uncertainty shocks on airline employment in light of the current global epidemic. The dynamics of historical uncertainty shocks for the sector are analyzed using time series analysis. During periods of uncertainty shocks, the estimated job loss is approximately 7% of the airline workforce, with an upper bound of over 13%. Major airline employment is most affected, while low-cost and regional airline employment is least affected. Employees most impacted are those related to passenger transport and flight operations, while management employees are slightly better off during these uncertain times. It is also estimated that recovery from uncertainty shocks will take 4 to 6 years.

2. METHODOLOGY

In this study, open-ended questions were prepared as an online survey form by adapting to the aviation field from Turker's (2020) study, and academicians were sent via e-mail in order for them to evaluate the effects of Covid-19 on the aviation industry. 32 Academicians volunteered to participate in this study. After the necessary examinations were made, it was determined that 27 of them were usable as there were some missing answers. Content analysis was applied to the data obtained from 27 participants with a package program. First of all, themes and codes were determined and the data were analyzed in line with the determined codes and themes. The questions in the open-ended question online form sent to the participants are as follows;

1. What kind of effects will the coronavirus (Covid-19) pandemic have on the Turkish aviation industry?
2. What strategies do you think that airline operators should follow in the aviation industry after the Coronavirus (Covid-19) pandemic? Why?

3. What strategies should airlines operators follow to manage the Coronavirus (Covid-19) pandemic crisis? Why?

4. After the coronavirus (Covid-19) pandemic, evaluate the possible expectations of the passengers from the airline operators on a sectoral basis.

3. FINDINGS

Findings are as follows in the 4 subheads.

4.1. Effects Of the Coronavirus (Covid-19) Pandemic Would Have on The Turkish Aviation Industry

Participants were first asked the question of what effects the coronavirus (Covid-19) pandemic would have on the Turkish aviation industry. Some of the participants' answers are as follows :

“I think that companies operating in the Turkish aviation sector will have financial difficulties. This difficulty will naturally cause a decrease in the number of employees or prevent the creation of new employment. The economic impact of the aviation sector will decrease. The number of personnel, tax payments, supply chain, and sub-industry sectors will also be adversely affected. Airport investments and fleet planning are other areas that will be adversely affected.” (P1)

“There will be a slowdown in passenger traffic. Increase in cargo transportation. I expect the projections of the Aircraft Maintenance Units for the year 2040 or 2050 to be revised downwards for the maintenance staff and pilot needs. I expect the need for pilots to decrease, especially towards 2050. And The need for flight technicians will increase. The need for personnel in passenger ground services will decrease.” (P13)

“As it is known, because aviation is a labor and capital-intensive sector, the pandemic epidemic has affected aviation the most. Looking at the past years, it is seen that the aviation industry was affected by all kinds of political and economic events quickly, but recovered late. For this reason, I think that the effects of the Covid-19 epidemic will continue for about 5 more years and that many businesses may go bankrupt during this time. Also, considering the economic conditions of aviation activities during the recovery process, I think it will go back 20 years and appeal to the luxury segment again.” (P18)

“The aviation industry has never been so affected since World War II. According to IATA's 2020 annual report; While the number of flights worldwide will reach 9 million, it could not even reach 3 million during the pandemic period. This decrease resulted in a net economic loss of 118.5 million. While the worldwide decline was like this, passenger traffic in Turkey decreased by 60.9% and freight

traffic by 41.2%. Due to the process of moving to the new airport, the aviation companies entered into an economic bottleneck, and Atlas Global went bankrupt. With the pandemic, many businesses in the world have declared bankruptcy. If sufficient government support is not given, underpowered aviation businesses may declare bankruptcy due to the costs of moving to the new airport and pandemic restrictions.” (P23)

When the answers are given were subjected to content analysis, 7 themes and 28 codes were detected. Analysis results are presented in Table 1. According to the answers given; it has been determined that loss of profits, recession, and bankruptcies may occur. Another important effect on the sector is that employment will decrease. There are answers that the passenger demand will decrease and this potential may shift to cargo traffic. Some participants preferred to describe the possible effects of the epidemic on the aviation industry as "positive" and "negative". These qualifications are gathered under the theme of "Direction of Impact".

Table 1. Themes and codes of data obtained from first question.

Theme	Code	F	%
Economic Effects	Financial Difficulties	2	7,41
	Reduction of Multiplier effects	1	3,70
	Recession	5	18,52
	Costing problem	1	3,70
	Loss of profit	6	22,22
	Bankruptcy	4	14,81
	Purchase or partnership	1	3,70
	Increase in travel expenses	1	3,70
	Increase in the ticket price	1	3,70
Employment	Decrease in the number of employees	8	29,63
	An obstacle to new employment	3	11,11
	Difficulties in finding a job in engineering	1	3,70
Supply Side	Increase in Cargo Traffic	4	14,81
	Depends on State aid	3	11,11
	Suspension of aircraft orders	3	11,11
	A decline in flight frequency	1	3,70
Demand Side	Increase in Leisure Travel	1	3,70
	Takes time to back to the old days	1	3,70
	A decline in passenger traffic	6	22,22
	Turn into Luxury consumption	1	3,70
Innovations	New onboard seating design	1	3,70
	Flying technician	1	3,70
	Flexibility and innovations in business models	1	3,70
	The use of hygiene measures as marketing	1	3,70

Passenger	New environmentally friendly aircraft design	3	11,11
	Increase in Perception of risk	1	3,70
Direction of Impact	Positive Effects	4	14,81
	Negative Effects	5	18,52

4.2. Strategies in The Aviation Industry After the Coronavirus (Covid-19) Pandemic

“What strategies do you think that airline operators should follow in the aviation industry after the Coronavirus (Covid-19) pandemic? Why?” was asked to the participants. Content analysis was made from the answers given by the participants to the question of which strategies to follow in the aviation industry after the Coronavirus (Covid-19) pandemic.

Some of the participants' answers are as follows.

“Vaccination requirement is absolutely required. Proof of vaccination must be presented. Hygiene regulations should continue at the airport, inside the terminal, and inside the aircraft. Disinfectant applications should be done very often. There is a need for applications that will further increase the confidence of passengers. Minimum human contact should be provided.” (P1).

“New aircraft orders should be postponed, expensive old planes should be removed from the fleet, the planes of companies that will be closed should be leased or purchased, intercompany consolidations should be made.” (P4).

“I expect a big increase in leisure travel following the normalization of life. I think that online meetings will continue due to the time and cost savings brought about by their use, therefore, improvements should be made in terms of price and service for business travelers.” (P5).

More attention should be given to the developing air cargo market, as THY and some private airlines do. It should be fast and flexible. Crisis can bring opportunity. If businesses have the opportunity to finance, they can take risks and invest in aircraft, which requires large capital.” (P11).

“They should adopt a protective business approach in terms of reducing expenses and increasing revenues, which will contribute to a positive balance sheet in the short term. Because the re-activation of the pre-existing aviation business network will create an opportunity to generate income. However, an action plan should be developed against possible global crises in the medium and long term.” (P12).

“Small companies may follow a wait and see approach” (P13).

“First of all, it was seen that the airlines with wide-body aircraft in this pandemic process suffered more and could not use these aircraft efficiently. For this reason, they should make a new bilateral country agreement for long flights (ER), remove wide-body aircraft from their fleets, and include smaller but longer-range aircraft (Example B737-900) in their fleets. In other words, they should use the Hub and Spoke system only for domestic flights and make short-haul flights with bilateral agreements on international flights. In addition, they should keep the number of fleets limited and avoid unnecessary investments. Airlines are required to make new contracts with flight crews and pay salaries according to flight miles.” (P18).

Since the forecasts for the sector that participants agree on is in the minority, 37 separate codes have been identified under 9 themes. Analysis results are presented in Table 2. 5 participants agreed on orientation towards cargo transportation. 4 participants emphasized the needs and continuity of inflight hygiene measures. New partnerships were seen as an economic strategy by 5 participants. 3 participants indicated that new aircraft orders should be postponed.

Table 2. Themes and codes of data obtained from 2. Question.

Theme	Code	F	%
Passenger amenities	Vaccination Certificate	1	3,70
	Removing obstacles to touristic trips (visa, exit fee etc.)	1	3,70
	Improvement in the ticket price and service for the business traveler	1	3,70
	Gaining a travel habit	1	3,70
	Marketing of safe flight	1	3,70
	Gradual increase inflight capacity	1	3,70
	Denial of passengers with suspicion of illness	1	3,70
Employment	A decline in the amount of wages	2	7,41
	No lay off	1	3,70
State aids	Tax deduction or exemption	1	3,70
	Long term loan	1	3,70
	Partially state payment of wages	1	3,70
New Market	Exit or not from market depends on aids	1	3,70
	Globally training and certification	1	3,70
	Orientation towards Air Cargo	5	18,52
Health Precautions	Expansion of technical maintenance market	1	3,70
	Preparations for future virus crises	1	3,70
	Hygiene and distance measures in airport	1	3,70
	Inflight Hygiene and distance measures	4	14,81
	Aircraft design by distance	2	7,41
	Permanent measures	1	3,70

Economic Strategies	New Partnerships	5	18,52
	Low-profit margins	2	7,41
	Cost Reduction	2	7,41
	Low-cost transportation	1	3,70
	Economy of Scale	1	3,70
	Opportunist	2	7,41
	Preparations for next crisis	1	3,70
	Wait and see strategy for minor operators	1	3,70
Fleet Planning	Suspension of new aircraft orders	3	11,11
	Remove the highly costed- old aircrafts	1	3,70
	Leasing from airline operators about to close	1	3,70
	Determine aircraft types by new bilateral agreement	1	3,70
	Order of new aircrafts	1	3,70
Flight operation	Increase in frequency of flights	1	3,70
	Increase the demand for domestic flights	1	3,70
Innovation	Contactless service, digitalization	1	3,70

4.3. Strategies that airlines follow to manage the Coronavirus (Covid-19) pandemic crisis

“What strategies should airlines operators follow to manage the Coronavirus (Covid-19) pandemic crisis? Why?” question was asked. The following answers were given in response to this question.

“The number of measures to protect personnel should be increased. Social rights should be emphasized rather than very high salaries. It is obvious that losing qualified personnel has a moral dimension as well as a material one. Decisions must be made to be financially strong. It is best to grow slowly, on a small scale. It may not be right to take too many planes. Proper planning must be done.” (P1).

“New aircraft orders should be delayed, expensive old planes should be removed from the fleet, non-flying passenger planes should be used as cargo planes, and flights on routes with low demand should be reduced.” (P4).

“Airlines are already trying to reduce costs. This includes reducing employee salaries here. But it is not right to expect such a sacrifice from employees for nothing, at least the employees should be given valuable paper such as a repayment plan or company stock. Giving valuable paper will also

motivate company employees in post-Covid. The main goal here should be to do minimum work at minimum cost, instead of doing max work at minimum cost.” (P12).

“Division of services into sub-branches. Companies should come together and create areas of expertise in certain areas. The area of expertise must be internationally competent. Purpose of this; To create more effective companies by sharing the burden on companies. For example, one of the companies is competent in landing gear, another in tire and brake system, another in the engine. This is also true for ground handling services.” (P13).

“As you know, people prefer aviation because it is safer and faster. During the epidemic period, the airline should take extra precautions and announce them to potential customers with commercials. It is known that businesses reduce their advertising activities in times of crisis; However, BEKO kept its business afloat with advertisements and campaigns during the 1990s crisis. Based on this example, airline companies should focus on advertisements and campaigns and reflect this result in their ticket prices.” (P18).

“Airlines companies should increase their cargo capacity and turn to smaller planes instead of large planes. The number of classrooms should be reduced as much as possible, and strategies to increase capacity should be followed. There should be a global system about whether passengers have a coronavirus vaccine and whether they are tested, and it should be processed there. Projects to be carried out for this purpose should be supported by both private enterprises and the state.” (P25).

33 different codes have been determined under 9 themes, as different answers have been received by 27 participants regarding the third question directed to. The themes and codes obtained from the answers to the third question are presented in Table 3. While 7 participants have proposed that employment should be protected, another 2 participants of the sample have asserted the need for dismissal of personnel for airlines operators to survive. Totally 10 participants have been analyzed to have touched on health precautions in their answers.

Table 3. Themes and codes of the data obtained from third question

Theme	Code	F	%
Financial	State aid	1	3,70
	Cost-saving	3	11,11
	Reasonable price	1	3,70
Innovation	Product Differentiation	1	3,70
	Globally Create a database for passengers’ tests and vaccination	1	3,70

	Transforming passenger aircrafts into cargo	1	3,70
	Specialization on certain areas	1	3,70
Employee	Staff Empowerment	7	25,93
	Dismissal of Personnel	2	7,41
	Education	1	3,70
Fleet Planning	Slow- Growth	1	3,70
	Delaying new orders	1	3,70
	Take out old planes	1	3,70
	Small aircrafts instead of big ones	2	7,41
	Leasing aircrafts back	1	3,70
Health Measures	Implementation of Ministry of Health Measures	1	3,70
	Inflight Hygiene Measures	3	11,11
	Inflight Quarantine Measures in case of Covid-19	1	3,70
	Reassuring passengers about measures	2	7,41
	Pcr Test in airports	1	3,70
	Advertising and promotion about measures	1	3,70
	Increase controls	1	3,70
Aircraft	Keep in air as possible as	1	3,70
	Adequate Maintenance	1	3,70
Flight Operation	Reducing Frequency	1	3,70
	Opening new routes based on demand	2	7,41
	Charter flights	1	3,70
New Investment	New Partnerships	1	3,70
	Ambulance plane servise	1	3,70
	Orientation towards cargo	2	7,41
Passenger support	Flexibility (combined ticket sales)	1	3,70
	Reducing Class mix	1	3,70
	Load factor maximation	1	3,70

4.4. Evaluations of academicians regarding possible expectations of the passengers from the airline operators on a sectoral basis After the coronavirus (Covid-19) pandemic

“After the coronavirus (Covid-19) pandemic, evaluate the possible expectations of the passengers from the airline operators on a sectoral basis.” According to this question, some participants’ answers are following:

“Passengers will expect airline operators to pay more attention to service quality, hygiene and cleanliness. Constant information will be needed. It may be desirable to increase and strengthen the number of communication channels. Passengers should not be victimized in case of flight cancellation or change. In this case, refunds must be made.” (P1).

“Leisure travelers will expect high-frequency, affordable flights to many destinations. Business travelers will also expect more affordable prices and services that will make air travel attractive.” (P5).

“Informing the effects of the Epidemic in ticketing processes such as notifying individuals under the age of 18 that they cannot travel alone while ticketing. Continuation of hygiene rules at every stage for the passenger.” (P6).

“Clean, well ventilated, tidy and uncongested airport venues. Cleaning and disinfection applications should be applied partially after the corona. Reasonable ticket prices that are not opportunistic.” (P11).

“The basic expectations of the passengers are to be able to fly on the routes they want (not reducing routes), to be able to make affordable trips (not to increase ticket prices), to continue air travel comfort (flawless operation of airport activities, a continuation of food and beverage offerings on the flight, etc.).” (P12).

“I think that people's travel habits will change after Covid. Business trips will decrease, but tourism trips will continue. As a passenger, I expect the measures to be permanent as the fear of contagious disease will increase even after covid.” (P19).

“Passengers always expect safety and security. In this context, they expect planes and airports to be more sterile, but more than anything else, many passengers still consider the fare. Airlines should not put the passengers in a difficult situation in order to save themselves from the crisis. There has also been a decrease in flight frequencies. Passengers expect these frequencies to increase in a short time.” (P24).

According to the results of content analysis, 6 themes and 20 codes were created from the responses of 27 participants, who evaluated the possible expectations of passengers from airline operators on a sectoral basis after the coronavirus (Covid-19) pandemic. The themes and codes are presented in Table 4. 11 of whole participants have pointed out that the ticket prices should not be increased in order to overcome the loss of profit faced during the pandemic. Taking health measures such as continuing and increasing hygiene measures, providing masks and gloves, the distance at airports, permanent measures and the use of low capacity (50% or less) in an aircraft have been remarked as passenger expectations by 13 participants. 4 participants stated that the frequency of flights would be expected to be increased.

Table 4. Themes and Codes of the data obtained from 4. Question

Theme	Code	F	%
Ticket	Reasonable ticket price	11	40,74
	Price refunds	1	3,70
Service	Food & beverages	2	7,41
	Entertainment	1	3,70
	Comfort	1	3,70
	Easy ticketing	1	3,70
	Reducing boarding time	1	3,70
	Communication	1	3,70
Health Precautions	Disclosure of Health measures	1	3,70
	Flight notification	1	3,70
Health Precautions	Hygiene and cleaning precautions	6	22,22
	Increasing measures	2	7,41
	Providing Mask/Hygiene materials	1	3,70
	Distance at airport	1	3,70
	Permanent measures	2	7,41
	Low-capacity usage (% 50 or less)	1	3,70
Aircraft Design	Green new design	1	3,70
	Comfortable and quite	1	3,70
Flight operation	New route	1	3,70
	Frequency- increase	4	14,81
	Non-stop flight	1	3,70

5. CONCLUSION

In this paper, the effects of Covid-19 effects on the aviation industry was aimed to be evaluated by Academicians who teach in the field of Aviation. The findings of the research show that the aviation industry would be able to find a way to overcome this process by enduring some negatives and making accurate plans.

The first step of this process is to succeed to survive by financially-effective management. State aid, new partnerships, and cost-saving are among the strategies of economic. Passenger aircraft may be transformed into Cargo aircraft to get a share from this increasing market recently. Then, the suspension of new aircraft orders, disposing of old and leasing aircraft are among the strategies of fleet planning. Increased and permanent health precautions that assure safe flight may prevent the decline in passenger demand. New environmentally-friendly aircraft and also new inflight designs may convince the passenger to be able to fly comfortably and safely whenever and wherever to want to go. One of the most striking expectations is affordable ticket prices for passengers.

Staff empowerment is expected to be beneficial to the airline operators that succeed to survive at the end of the crisis. The aviation industry will need the currently -experienced workforce after Covid-19.

REFERENCES

- Albers, S., & Rundshagen, V. (2020). European Airlines' Strategic Responses to the COVID-19 Pandemic (January-May, 2020). *Journal of Air Transport Management*, 87, 101863.
- Abate, M., Christidis, P., & Purwanto, A. J. (2020). Government Support to Airlines in the Aftermath of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 89, 101931.
- Budd, L., Ison, S., & Adrienne, N. (2020). European airline response to the COVID-19 pandemic—Contraction, consolidation and future considerations for airline business and management. *Research in Transportation Business & Management*, 37, 100578.
- Dunn, G., (2020). The story of the Coronavirus Impact on Airlines in Numbers. Flightglobal.com. <https://www.flightglobal.com/strategy/how-the-airline-industryhas-been-hit-by-the-crisis/138554.article?adredir%41>. (Accessed 8 June 2020).
- EASA (2020), "COVID-19 Aviation Health Safety Protocol," EASA, 2020d. <https://www.easa.europa.eu/document-library/general-publications/covid-19-aviation-healthsafety-protocol> (accessed May 31, 2020).
- Findlater, A., & Bogoch, I. I. (2018). Human Mobility and the Global Spread of Infectious Diseases: a focus on air travel. *Trends in parasitology*, 34(9), 772-783.
- Haghani, M., Bliemer, M. C., Goerlandt, F., & Li, J. (2020). The scientific literature on Coronaviruses, COVID-19 and its associated safety-related research dimensions: A scientometric analysis and scoping review. *Safety science*, 129, 104806.
- IATA, (2020b.) 'Annual Review Report'. <https://www.iata.org/contentassets/c81222d96c9a4e0bb4ff6ced0126f0bb/iata-annual-review-2020.pdf> (access date: 02.05.2021).
- IATA, (2020c). "Restarting aviation following COVID-19," <https://www.iata.org/contentassets/f1163430bba94512a583eb6d6b24aa56/covid-medicevidence-for-strategies-200423.pdf>
- IATA, (2020e). IATA: Passenger Market Analysis. International Air Transport Association, Montreal, Canada. Retrieved from. <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/airlines—dec-2019/>.
- J. De Vos, (2020). "The Effect of COVID-19 and Subsequent Social Distancing on Travel Behavior," *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, vol.5, p.100121, doi: 10.1016/j.trip.2020.100121.
- Khatib, A. N., Carvalho, A. M., Primavesi, R., To, K., & Poirier, V. (2020). Navigating the Risks of Flying during COVID-19: A Review for Safe Air Travel. *Journal of Travel Medicine*, 27(8), taaa212.

Lamb, T. L., Winter, S. R., Rice, S., Ruskin, K. J., & Vaughn, A. (2020). Factors that Predict Passengers Willingness to Fly During and After the COVID-19 Pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 89, 101897.

Liu, J., Liao, X., Qian, S., Yuan, J., Wang, F., Liu, Y., ... & Zhang, Z. (2020). Community Transmission of Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2, Shenzhen, China, 2020. *Emerging Infectious Diseases*, 26(6), 1320.

Mangili A, Vindenes T, Gendreau M. (2015). Infectious Risks of Air Travel. *Microbiol Spectr*, 3:1 10. doi: 10.1128/microbiolspec.io15-0009-2015

Milne, R. J., Delcea, C., & Cotfas, L. A. (2021). Airplane Boarding Methods that Reduce Risk from COVID-19. *Safety Science*, 134, 105061.

Shepardson, D., Reese, C., Ellis, A., (2020). American Airlines, Delta, United to Require Facial Coverings on U.S. Flights. New York Times. Retrieved from. <https://www.nytimes.com/reuters/2020/04/30/us/30reuters-health-coronavirus-usa-airlines.html>.

Sobieralski, J. B. (2020). COVID-19 and Airline employment: Insights from Historical Uncertainty Shocks to the Industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 100123.

Suau-Sanchez, P., Voltes-Dorta, A., & Cugueró-Escofet, N. (2020). An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it?. *Journal of Transport Geography*, 86, 102749.

Türker, G. Ö. (2020). Covid-19 Salgını Turizm Sektörünü Nasıl Etkiler? Turizm Akademisyenleri Perspektifinden Bir Değerlendirme. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 207-224.

Wilson, M. E., & Chen, L. H. (2020). Travellers Give Wings to Novel Coronavirus (2019-nCoV). *J Travel Med.*, 27(2)taaa015. doi: 10.1093/jtm/- taaa015

Vos, J. (2020). The effect of COVID-19 and subsequent social distancing on travel behavior. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 100121.

Acknowledgement

We thank all the academicians for their contributions who participate in this research by sharing their valuable opinions.

İŞLETMELERDE COVID-19 SÜRECİNDE İNFODEMİ VE KRİZ YÖNETİMİ¹

Münevver BAYAR²

Nuran VARIŞLI³

ÖZ

Açık bir sistem olan işletmeler, küreselleşen dünya ile birlikte sadece yakın değil uzak çevrelerinde meydana gelen değişimlerden de etkilenmektedirler. Bu nedenle çevresel değişimlere daha duyarlı olmaları ve olası krizlere karşı her zaman hazırlıklı olmaları gerekmektedir. Bunu başaramayan işletmelerin krizi yönetememeleri ve yaşanacak en ufak bir krizden ağır bedeller ödeyerek çıkmaları ya da yok olmaları söz konusu olmaktadır.

Halen yaşamakta olduğumuz COVID-19 salgını, işletmelerin bir anda kendilerini krizin içinde bulmalarına neden olmuş ve bu da tüm işletmelerin kriz yönetimi planlamalarının gözden geçirilmesinin ne derece gerekli olduğunu ortaya koymuştur.

Krizde hazırlıklı olmayan ve bu yönde gerekli tedbirleri almamış olan işletmeler bu süreçte diğer işletmelere nazaran daha çok zorluk yaşamaktadırlar. Özellikle sosyal medya üzerinden salgın ile ilgili yayılan yanlış bilgilerin yanı sıra sahte haberler, krizin işletmeler üzerindeki etkisini daha da arttırmış ve bu nedenle her kurum, kuruluş ve işletme infodemiyle mücadele etmek zorunda kalmıştır. İşletmeler açısından bir başka sorun da bu süreçte doğru bilgileri elde edip paydaşlarıyla bu bilgileri paylaşma zorluğu olmuştur.

Özellikle bu dönemde yapılan çalışmalar, işletmelerin salgın sürecinde infodemiden kaynaklanan kargaşayla mücadele edebilmesi için etkili bir kriz yönetimine sahip olmalarının ne derece önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bu mücadele yöntemlerinin en önemli unsuru olarak da doğru bilgi kaynaklarına ulaşma konusunda tüm paydaşların bilgilendirilmesi ön plana çıkmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, COVID-19 salgını sürecinde yayılan infodemik bilgilerin yol açtığı krizin işletmeler üzerindeki etkilerinin kavramsal çerçevede ele alınarak incelenmesi ile kriz yönetim sürecinde yapılan hataların ve çözüm önerilerinin ortaya konulmasıdır.

Anahtar Kelimeler: İşletme, COVID-19, İnfodemi, Kriz, Yönetim

Jel Kodları: M1, M12.

¹ Bu makale 16-18 Eylül 2021 tarihinde Varna'da gerçekleştirilen 6. Uluslararası EMI Girişimcilik & Sosyal Bilimler Kongresi'nde sözlü olarak sunulan bildirinin geliştirilmiş ve genişletilmiş halidir.

² Dr., Sosyal Güvenlik Kurumu, munevverbayar@hotmail.com, (Orcid: 0000-0002-8077-2160)

³ Dr., Sosyal Güvenlik Kurumu, gulmennuran@hotmail.com, (Orcid: 0000-0002-0657-756X)

INFODEMIA AND CRISIS MANAGEMENT IN THE COVID 19 PROCESS IN ENTERPRISES

ABSTRACT

Businesses, which are an open system, are affected not only by the globalizing world, but also by the changes that occur in their distant environments. For this reason, they need to be more sensitive to environmental changes and always be prepared for possible crises. It is in question that the businesses that fail to do this cannot manage the crisis and that they will come out of the slightest crisis by paying a heavy price or disappear.

The COVID-19 epidemic that we are currently experiencing has caused businesses to find themselves in a crisis, and this has revealed how necessary it is to review the crisis management plans of all businesses.

Businesses that are not prepared for the crisis and have not taken the necessary measures in this direction experience more difficulties in this process compared to other businesses. In addition to false information about the epidemic, especially on social media, fake news increased the impact of the crisis on businesses, and therefore every institution, organization and business had to struggle with the infodem. Another problem for businesses was the difficulty of obtaining the right information and sharing this information with their stakeholders in this process.

Especially the studies conducted during this period reveal how important it is for businesses to have an effective crisis management in order to combat the chaos caused by the infodemic during the epidemic process. As the most important element of these struggle methods, informing all stakeholders about accessing the right information sources comes to the fore.

The aim of this study is to examine the effects of the crisis caused by the infodemic information spread during the COVID-19 epidemic process on the businesses by considering them in a conceptual framework and to present the solutions for the mistakes made in the crisis management process.

Key Words: Business Administration, COVID-19, Infodemia, Crisis, Management

JEL Codes: M1, M12.

GİRİŞ

COVID-19'un İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra insan sağlığı riski, ekonomiler üzerindeki etkisi, sosyal ve siyasi karışıklık bakımından yaşanan en büyük küresel kriz olduğu söylenebilir. İlk olarak Aralık 2019'da Çin'in Hubei Eyaletindeki Wuhan şehrinde bildirilen COVID-19 virüsü Mart 2020'ye kadar hızla 100'den fazla ülkeye yayılmış ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilmiştir.

Pandemi yönetimi, bireyler ve popülasyonlar için dikkate alınması gereken önemli bir sürecin etkin olarak yönetilmesini gerektirmektedir. Bireysel ölümleri en aza indirmek ve hastaneleri yoğun bakım ünitelerinin aşırı yüklenmesinden korumak halk sağlığı uzmanları için birincil endişe kaynağı olmuştur. Halk sağlığı stratejileri doğrultusunda, virüsün geniş bir alana yayılması için ne kadar fazla serbestlik verilirse, evrimsel gelişimini geliştirme şansının o kadar fazla olduğu mantığına dayalı olarak, sokağa çıkma kısıtlamaları, aşı stratejileri ve diğer pandemi politikalarıyla nüfus çapında bulaşma kontrol edilmeye çalışılmıştır.

Yaygın olarak bildirildiği gibi, pandemi yüzlerce şehirde temel hizmetler ve işletmelerin neredeyse tamamen kapanmasına neden olmuştur. Dünya çapında milyonlarca insanın kendini tecrit etmesinin yanında yüz binlerce insan ciddi şekilde hastalanırken ve birçoğunun da ölmesiyle sağlık sistemleri neredeyse iflas noktasına gelmiştir.

COVID-19'un krizinin yönetiminde gerek sağlık yönünden gerekse toplum psikolojisi yönünden net bir iletişim planı dahilinde hareket edilmesi önemli bir unsurdur. Mevcut pandemiyi daha tehlikeli yapan şey, bilgi salgını veya bilgi salgınını körükleyecek söylentilerin ve yanlış bilgilerin yayılmasıdır. Bu bağlamda, pandemi ortamı yetkili haber kaynaklarına dayanmayan, özellikle internette sahte haberlerin ve yalanların yayılması için fırsatlar yaratır.

COVID-19 pandemisinin tüm dünyaya hızlıca yayılması, sağlık yetkilileri ve sağlayıcıları tarafından acil durum yönetimi gerektirmiştir. Uluslararası havayolları ve turizm operatörlerinden yerel işletmelere, okullara ve üniversitelere kadar birçok kuruluştaki sürekli kriz ortamı yaratmıştır. Sağlık sektöründe yer alan birçok kuruluştaki operasyonlarındaki ciddi kısıtlamalar ve gelir kayıpları nedeniyle krize ve büyük mali kayıplara yol açmıştır. İşletmeler ise değişen arz talep dengesi nedeniyle personel politikalarını değiştirme ve eleman azaltma yoluna gitmiş ve bu nedenle birçok kişi işsizlik krizi ile başa kalmıştır.

COVID-19 salgınının işletmelerin kritik alanlardaki fonksiyonlarının sürekliliği konusunda oldukça ciddi tehditlere yol açması önemli unsurlardan birisi olmuştur. Özellikle bu riskler karşısında kırılabilirlikleri yüksek seviyedeki işletmeler, ekonomik, toplumsal ve bireysel açıdan geleceğin temini için ciddi anlamda tehdit altına girmiştir. COVID-19 salgınındaki infodemik bilgilerin, işletmeler üzerindeki yansıyan sonuçları, tedarik zincirlerinde kırılma, nakit akışlarında kesilme ya da beklentilerinin altına düşme, üretim ile hizmet boyutundaki iş sürekliliğinde kesilme, lojistik ile dağıtım alanında hizmet kesintileri gibi önemli sorunlara yol açmaktadır.

Çalışmada genel amaç olarak, COVID-19 salgını sürecinde yayılan infodemik bilgilerin etkisiyle gerek işletme yönetimi gerekse çalışanlara yönelik ortaya çıkan tehdit unsurlarının sebep olduğu krizin yönetiminde yaşanan sorunlar ve bu sorunların çözümüne yönelik önerilerin ortaya konulması hedeflenmiştir.

1. INFODEMİ

Bilgi salgını ve yanlış bilgi salgınları kavramları çok eskilere dayansa da infodemi terimi ilk olarak 2002 yılında ortaya atılmıştır (Eysenbach, 2020). Dünya Sağlık Örgütü tarafından “insanların bir kriz karşısında güvenilir kaynaklar ve rehberlik aradığı bir dönemde kısmen yanlış ve kısmen doğru çok fazla bilgiyle karşı karşıya kalmaları nedeniyle bu arayışlarının zorlaşması” olarak tanımlanmıştır (Bilgimag, 2020). Infodemi, yanlış olan ve doğrulanmamış veya güvenilmez kaynaklar tarafından üretilen, hızla yayılan aşırı bilgi anlamına gelmektedir. Yanlış haberler yoluyla yanlış bilgi üretilebilir ve yanlış bir halk sağlığı tepkisine yol açabilir. Hastalıkları yanlış şekilde tedavi eden kimya şirketleri gibi belirli grupların alternatif uygulamalarını teşvik etmesinin yanında, halk sağlığı önlemlerine uyulmamasına neden olabilir ya da önlemlerin alınmasındaki süreci yavaşlatabilir (Pulido vd. 2020: 379). Sosyal medyanın da etkisiyle gerçek dışı haberler, yanlış bilgiler ve komplo teorileri sosyal medya çağında yaygınlaşarak COVID-19 salgınının başlangıcından itibaren zirveye ulaşmıştır. Bu durum özellikle sağlık kurumlarına ve sağlık politikalarına olan güvenin sarsılması nedeniyle oldukça endişe vericidir (TLI Diseases, 2020).

Infodemi, bir salgın sırasında dijital ve fiziksel ortamlarda yanlış veya yanıltıcı bilgiler içeren çok fazla bilgidir (Sarıkaya ve Uzunköprü 2020: 10). Sağlığa zarar verebilecek kafa karışıklığına ve risk alma davranışlarına neden olmaktadır (Schild vd. 2020:1122). Aynı zamanda sağlık yetkililerine güvensizliğe yol açmaktadır. İnsanlar sağlıklarını ve çevrelerindeki insanların sağlığını korumak için ne yapmaları gerektiğinden emin olmadıklarında, herhangi bir bilgi salgını salgınları yoğunlaştırabilir veya uzatabilir (Pauliks 2020: 47). Artan dijitalleşmeyle beraber;

- sosyal medya ve internet kullanımının yaygınlaşması,
- bilginin daha hızlı yayılması söz konusudur.

Bu şekilde sunulan veri ve haberler bilgi boşluklarının daha hızlı doldurulmasına yardımcı olabilir, ancak aynı zamanda zararlı mesajları da artırabilir (Pauliks 2020: 47).

Infodemiye kontrol altına alabilmek için infodemi yönetimini etkin şekilde yürütmek önemlidir. Sağlıkla ilgili acil durumlarda infodemiye yönetmek ve sağlık davranışları üzerindeki etkisini azaltmak için risk ve kanıta dayalı analiz ve yaklaşımların sistematik kullanımı infodemi yönetimidir (O'Connor ve Weatherall 2019: 95).

Infodemi yönetimi, 4 tür faaliyet yoluyla iyi sağlık uygulamalarına olanak sağlamayı amaçlamaktadır (Pribram 2019: 173):

- Topluluk endişelerini ve sorularını dinlemek.
- Risk anlayışını ve sağlık uzmanı tavsiyesini teşvik etmek.
- Yanlış bilgilere karşı dayanak oluşturmak.
- Toplulukları olumlu eylemlerde bulunmaya teşvik etmek ve güçlendirmek (Huremović 2019: 37).

2. KRİZ VE KRİZ YÖNETİMİ

Türkçe'ye İngilizce'den geçen kriz sözcüğünün İngilizce aslı "crisis" sözcüğüdür ve sözcük "birçok insanı etkileyen, sıkıntıya, güçlüğü ve ölüme neden olabilen ciddi ve tehlikeli bir durum" olarak tanımlanmaktadır. Bu sözcüğün İngilizce'ye Latince'den geçtiği, ancak aslında Yunanca kökenli olduğu ifade edilmektedir. Kriz sözcüğü, Yunanca'da 'yargılamak, ayırmak, karar vermek' anlamına gelen "krinein" sözcüğünden gelmektedir (Baltaş, 2002). Diğer taraftan, kriz kelimesi "birdenbire meydana gelen kötüye gidiş yönündeki gelişme", "büyük sıkıntı", "buhran" ve "bunalım" gibi kelimelerinde eşanlamlısı olarak kullanılmaktadır (Çapraz, 2001:5). İlk olarak tıp alanında kullanılmakla birlikte birçok alanda kullanılan kriz kavramı sosyal bilimler alanında "bunalım, buhran, kriz, beklenmedik bir sosyal, ekonomik veya psikolojik gelişme karşısında normal ilişkilerin ciddi olarak sarsılması, karşılaşılan sorunun halledilmesi için mevcut çözüm yollarının yetersiz kalması sonucu ortaya çıkan ve çaresizlik içinde gelişen gerilim durumu" şeklinde yerini almıştır (Demir ve Acar, 2005: 65).

İşletmelerin sürekliliği açısından kriz yönetimi büyük öneme sahiptir. İşletmelerin kriz sürecini kolay atlattıklarında olası krizlere karşı hazırlıklı olmaları ve krizle baş etme yöntemlerini uygulamaya koymalarına bağlıdır. Belirsizlik karşısında hazır olan işletmelerin hem yönetim kademesi hem de çalışanları olabilecek kayıplardan en az düzeyde etkilenecektir (Baydaş vd., 2015: 262). İşletme yönetimi olası krizler ve doğabilecek sonuçları hakkında bilgi sahibi değilse, olumsuz koşullar krize evrilmeden müdahale edemezse, kriz karşısında hangi yönlerinin zayıf olduğu konusunda yetersizse krizin şiddetli şekilde yaşanması ve giderek büyümesine yol açabilir (Dufort, 2007:113). Bu bağlamda işletmelerin yaşanan krizleri en az zararla atlatabilmeleri etkin bir kriz yönetimi politikası oluşturmalarına bağlıdır.

3. İŞLETMELERDE İNOFODEMİ VE KRİZ YÖNETİMİ

COVID-19 gibi küresel pandemi zamanlarında, korku ve belirsizliği ortadan kaldırmak ve vatandaşları hastalığa karşı toplu bir mücadelede birleştirmek için kriz yönetimi vazgeçilmezdir. Kriz yönetiminin temel bir özelliği, en az üç kriz söz konusu olduğunda, genellikle bir acil durum iletişim stratejisi olarak benimsenmesidir. Bunlar (Larson 2018: 309):

- (1) Yaygın kişisel ve ekonomik sonuçları olan bir kriz veya benzeri görülmemiş bir olay (örneğin, COVID-19 salgını),

(2) Kilit paydaşların bir çözüme doğru çalışmasını engelleyebilecek bir iletişim krizi (örneğin, COVID-19 bilişim hastalıkları) ve

(3) Kısmen ilk iki krizden (örneğin, kamu güveni krizleri) dolayı halihazırda mevcut olan veya gelişme aşamasında olan potansiyel bir güven krizidir (Rafi 2020: 4).

İşletmelerin COVID-19 salgınında ortaya çıkan infodemi ile başa çıkabilmek için risk yönetimin ve risk algısı faktörlerinin aynı anda yönetilmesi önem taşımaktadır. Risk algısını göz önünde bulundurmak için insanların algılarının ve bilişsel yapılarının anlaşılması gerekirken, risk yönetimi iletinin analizini, alımını ve sosyal olarak yapılandırılmış bilgilerin mesajını içermektedir (Aslan, 2020: 36).

İşletmelerdeki mevcut olan teknolojilerin kullanımının kısa vadede bu krizin üstesinden gelmede ne derecede yararlı olabileceği eleştiriye açık konulardan birisi olmuştur. İşletmelerin infodeminin yarattığı krizler için gereken önlemleri almaları gerekmektedir. Infodeminin önlenmesinde bilgi sistemleri gibi birçok tema ve araştırma açısı önem taşımaktadır. İşletmelerin bu bilgi sistemleri doğrultusunda ilerlemeleri ve sistemlerini geliştirmeleri önemli unsurlar arasındadır (Sütçü ve AYTEKİN, 2018:38-41).

Elde edilen veri analitiğinin tahmin ile karar almadaki temeli oluşturması, Sağlık Bakanlığı'nın vermiş olduğu bilgilerin doğru olduğu varsayılan yöntemdir. Ortaya konulan analiz sonuçları ile insan hayatının bir gecede kökten değişmesine neden olmaktadır (Kırık ve Özkoçak, 2020: 149).

İşletmelerin krizleri ele almak adına genel birkaç adım atması gerekmektedir (Newman vd., 2020: 12-13).:

(1) Pandemiye engelleme potansiyeline sahip, kanıta dayalı, özel olarak hazırlanmış bir afet hazırlık planını hızla geliştirmek

(2) Bu planı ve ilgili prosedürleri zamanında, şeffaf ve gerçeğe yönelik bir şekilde (yani etkin kriz yönetimi) işletmelerde çalışanlara etkili bir şekilde iletmek

(3) Bu planı hızlı, hassas ve dikkatli bir şekilde uygulamak

Genel olarak, halk sağlığı güncellemelerini toplumla makul ve dürüst bir şekilde etkili bir şekilde paylaşmak çok önemlidir (Finney vd., 2019: 621). COVID-19 salgınının risk yönetiminde bir süreç yönetimi faaliyeti oluşturulması gerekmektedir (Keselman vd., 2019: 8-9). Bu süreç yönetiminde;

-Tedarik zinciri açısından çeşitlendirme ile yoğunlaşma (Pauliks 2020: 48),

-Müşterilerin çeşitlendirilmesinde ve yoğunlaşmasında değerlendirme yapılması,

-Nakit akışındaki esneklik ve yoğunlaşma yönünden değerlendirme yapılması,

-Kredi işlemlerinde nakit akışı değerlendirmesi yapılması,

-Lojistik ile dağıtım açısından operasyonların değerlendirilmesi,

-Personel politikasında, üretim ya da hizmet yönünden yaşanan kesintiler doğrultusunda değerlendirme yapılması,

-Geleneksel alanda satışın ve hizmetin kesintiye uğrama durumundan alternatif kanalların oluşturulmasında gelir modeli işlerliğinin değerlendirilmesi,

-Sigorta yönünden uygulamaların değerlendirmeye alınması,

-Ekonomi alanında yaşanacak daralmanın beraberinde oluşabilecek olumsuz senaryoların göz önüne alınarak faaliyetlerin buna göre değerlendirmeye alınması gerekmektedir (Schild vd. 2020: 1132). Gerek bugüne kadar oluşan tüm krizlerde gerekse COVID-19 pandemisinin yarattığı kriz yönetiminde, öngörülebilir ve etkili bir yönetim tarzı benimsenmezse krizin boyutlarının daha da büyüüp kontrolden çıkması kaçınılmazdır (Erdoğan vd., 2020: 7-8). Kötü yürütülen ve koordinasyonsuz infodemi yönetimi, bilimin ticari ve siyasi çıkarlar lehine gerçeklerin çarpıtılması veya görmezden gelinmesi şeklinde istenmeyen sonuçlar doğurabilir (Eysenbach, 2020).

İnfodemik bilgilerin önüne geçebilmek adına salgının yarattığı krizin yönetilmesinde en önemli unsur doğru iletişimdir. Çok sayıda hatalı, yanıltıcı korku veren bilgiler hızla yayılmaktadır. Bu yanlış bilgi salgını toplumun genelini etkilemekle birlikte işletme çalışanlarında da tedirginlik ortaya çıkarmaktadır. Bu tedirginliğin yol açtığı krizin yönetilmesi için doğru iletişim kanalı seçilerek sürecin etkin şekilde yönetilmesi gerekmektedir. İşletme yönetiminin krizi yönetmek adına tedarik ve personel güçlendirme konularına ilişkin planlar oluşturmaları önem taşımaktadır (Çırpan ve Güner, 2021).

Yapmış oldukları çalışmalarda, Picheta ve Halasz (2020), işletmelerde kriz oluşmadan önleyici tedbirlerin alınmasının yanı sıra kriz yönetiminde acil durumlarda alınacak önlemlerin belirlenmesi ve bu önlemler doğrultusunda hareket edilmesinin gerekliliğini ortaya koymuştur. Wodak (2020), yine işletmelerde salgın sürecinde infodemi durumunda acil kriz yönetiminin toplanmasının gerekliliğini, krize yönelik kararların hızla alınmasını ve hazırlanan kriz yönetim planı doğrultusunda hareket edilmesinin önemini vurgulamıştır. Schmidinger ve Weidenholzer (2020), salgın sürecinde infodeminin günlük yaşamı etkileyeceğinden ve krize yol açacağından hareketle kriz yönetimi ile ilgili stratejiler geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunmuştur. İşletmelerdeki kriz durumunda çalışanlara gereken eğitimin verilmesini, salgınla ilgili gereken bilgilere sahip olunması gerekliliğini belirtmiştir.

İnfodemi kavramının Şubat 2020 tarihinden ortaya çıkışından itibaren Türkiye’de Haziran 2021’e kadar COVID-19 pandemisi ile bağlantılı infodemi konusunda makale, kitap bölümü, bildiri ve lisans üstü tezden oluşan 33 yayın yapılmış ve bu yayınların 22’si 2020 yılında, 11’i ise 2021 yılının ilk altı aylık döneminde yayınlanmıştır. İnfodemi konusuna öncelikli ilginin sağlık bilimleri enstitüleri ile tıp fakültelerinde gösterildiği, süreç ilerledikçe

sosyal bilimlerin de bu konuya ilgi gösterdiği görülmektedir (Okmeydan, 2021:182). Diğer yandan Türkiye’de işletmelerde Covid-19 pandemi sürecinde infodemi kaynaklı krizin önlenmesi ya da yönetilmesini ele alan akademik bir çalışma bulunmamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

COVID-19 salgın sürecinde infodemi, halkın bilime olan güvenini zedelemiştir. Ancak aynı zamanda da şeffaflığı artırarak bilimi kendisine fayda sağlayan bir modele dönüştürmek için bilgiyi iletmede kullanılan yöntemlerin gözden geçirilmesinin önemini ortaya koymuştur.

COVID-19 salgını hakkında medyada yer alan haberler doğası gereği zararlı ve devam eden ölümcül bir hastalığı temsil eder. Virüs hakkında medya kapsamına doğal olarak aktarılan bu içsel olumsuzluk, akıl sağlığı sorunlarına neden olabilir. Medya etkileri üzerine yapılan araştırmalar, olumsuz haberlerin tüketiciler arasında hafif ve/veya şiddetli zihinsel sağlık sorunlarına yol açabileceğine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Daha da önemlisi, COVID-19'un ölçüğü ve ciddiyeti nedeniyle, medyanın dikkati, halihazırda daha önemli zihinsel sağlık sorunlarıyla karşı karşıya olan bireyleri daha fazla etkileyebilecek pandemi ile ilgili haberlere orantısız bir şekilde odaklanmıştır. Medyada dengeli ve gerçeklere dayalı COVID-19 haberlerini elde etmek zor olsa da medya kuruluşlarının bu standartları karşılamaya çalışması toplum ve birey sağlığı açısından oldukça önemlidir.

Genel olarak, COVID-19 gibi küresel pandemi zamanlarında kriz yönetimi, sağlık tehditlerine karşı birleşik bir mücadeleye ilham verirken korku ve belirsizliği azaltmada önemli bir rol oynayabilir. Bir pandemi sırasında henüz ulusal bir çözüm veya tek taraflı iletişim bulunamamıştır. COVID-19 sırasında toplumun iyiliği için güvenilir medya kaynaklarına duyulan belirgin ihtiyaç göz önüne alındığında, sağlık uzmanları ve medya profesyonellerinin adım adım bilgi salgınları ve karalama kampanyalarına son verme sorumluluğu vardır. Paydaşlar, kriz yönetiminde iyi geliştirilmiş araç ve tekniklerin yanı sıra güvenilir bilgilerle yanlış raporlamayla mücadele edebilir. Şeffaflık ve meşruiyet, nihayetinde küresel medyanın dikkatini gerçek bir halk sağlığı sorununa geri getirirken insanların sağlığını ve esenliğini korumaya yardımcı olacaktır.

İşletmelerde COVID-19'un neden olduğu ani insan ölümü sonuçlarından kaçınma potansiyeline sahip olabilmek adına zamanında sağlık çözümleri geliştirmek için doğru medya veya iletişim kaynaklarından yararlanmaya yönelik belirgin bir ihtiyaç olduğuna inanılması gerekmektedir. Bölgesel, ulusal ve uluslararası sağlık kuruluşlarının ve devlet kurumlarının, COVID-19 enfeksiyon ve ölüm sayımlarıyla ilgili güncellemeleri karşılaştırdığında, pandemi sırasında insanlara sunulan yardım ve kaynaklar hakkında bilgilendirme ve vurgulama için daha fazla sayıda ve güvenilir medya kaynağına yatırım yapılması daha doğru olacaktır.

Covid-19 pandemisinde infodemik bilgilerin yayılmasıyla ortaya çıkan krizin en az hasarla atlatılmasında işletme yöneticilerin kriz yönetimi becerileri önemli bir rol oynamaktadır. Yöneticinin

kriz yönetimine yönelik tedbirleri alması ve ortaya çıkabilecek risklerin hangi boyutta olduğunun belirlenmesi işletmeler açısından oldukça önem teşkil etmektedir. Kriz oluşmadan önleyici tedbirlerin alınması ile birlikte bir kriz oluştuğunda da bunun yönetilmesinde kurumsallaşmış planlar ve uygulamaların ortaya konulması krizin etkisinin minimum seviyede kalmasını sağlayacaktır.

İşletme çalışanlarının infodemik bilgiler nedeniyle oluşan psikolojik problemlerine yönelik önleyici tedbirler alınması, çalışanların doğru ve şeffaf bilgilendirilmesine yönelik başvuracağı haber kaynaklarının belirlenmesi önem taşımaktadır. Kriz yönetiminde çalışanlarda oluşan kaygı ve oluşan belirsizlik karşısında liderin etkili iletişime geçmesi, gereken önleyici sağlık tedbirlerinin alınmasının sağlanması ve personel güçlendirme politikalarının geliştirmesi motivasyon açısından önemli unsurlardır.

İnfodemi konusunun birçok alanda etkisini hissettirdiği göz önüne alındığında, konunun çok boyutlu olarak ele alınması ve bu konuya yönelik akademik araştırma ve yayınların artırılması infodeminin yarattığı krizin olumsuz etkilerinin giderilmesinde yol gösterici olabilir.

KAYNAKÇA

Aslan, R. (2020). Tarihten Günümüze Epidemiler, Pandemiler ve Covid-19, Göller Bölgesi Aylık Ekonomi ve Kültür Dergisi, 8 (85), 35-41

Baltaş, Z. (2002). Krizde Fırsatları Görmek, Yöneticiler İçin Krizde Yönetim El Kitabı, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Baydaş, A., Bakan İ. & Özyılmaz, A. (2015). Kriz ve Kriz Yönetimi. (Ed.). Bakan, İ. Çağdaş Yönetim Yaklaşımları İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar. 5. Baskı. İstanbul: Beta

Bilgimag (2020). İnfodemi Virüs Kadar Hazırlıklı Olmamız Gereken Bir Güvenlik Sorunu, <https://mag.bilgi.edu.tr/tr/haber/infodemi-virus-kadar-hazirlikli-olmamiz-gereken-bi/>

Çapraz, N. (2001). Ekonomik Bunalımların Dünya’da ve Türkiye’de Yansımaları. İstanbul: Der Yayınları.

Çırpan H. ve Güner, S. (2021). Kaotik Durumlarda Hastane Yönetimi ve Liderlik. Kovid-19 Salgını, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 2021, 12 (30), 449-465.

Demir, Ö. ve Acar, M. (2005). Sosyal Bilimler Sözlüğü, 6. Baskı, Adres Yayınları, Ankara.

Dufort, C.R. (2007). Is Crisis Management (Only) a Management of Exceptions? Journal of Contingencies & Crisis Management, 15 (2), 105-114.

Erdoğan, T., Aydemir, Y., Aydın, A., İnci, M., Ekerbiçer, H., Muratdağı, G. ve Kurban, A. (2020). İnternet ve Televizyonda Sağlık Bilgisi Arama Davranışı ve İlişkili Faktörler, Sakarya Tıp Dergisi, 10(special edition), 1–10.

Eysenbach G. (2020). How to Fight an Infodemic: The Four Pillars of Infodemic Management, JMIR Publications, 22 (6), <https://www.jmir.org/2020/6/e21820>

Finney Rutten, L. J., Blake, K. D., Greenberg-Worisek, A. J., Allen, S. V., Moser, R. P. ve Hesse, B. W. (2019). Online health information seeking among us adults: Measuring progress toward a healthy people 2020 objective. *Public Health Reports*, 134(6), 617–625.

Huremović, D. (2019). *Psychiatry of pandemics: a mental health response to infection outbreak*. Springer.

Keselman, A., Smith, C. A., Murcko, A. C. ve Kaufman, D. R. (2019). Evaluating the Quality of Health Information in a Changing Digital Ecosystem, *Journal of Medical Internet Research*, 21(2).

Kırık, A. M. ve Özkoçak, V. (2020). Yeni Dünya Düzeni Bağlamında Sosyal Medya ve Yeni Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl, 7, 133-154.

Larson, H.J. (2018). The biggest pandemic risk? Viral misinformation. *Nature* 562(7726), 309–310.

Newman, N., Fletcher, R., Schulz, A., Andı, S. ve Nielsen, R.K. (2020). Reuters digital news report 2020. Reuters Institute for the Study of Journalism. https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2020-06/DNR_2020_FINAL.pdf

O'Connor, C. ve Weatherall. J.O. (2019). *The misinformation age: How false beliefs spread*. Yale University Press. New Haven & London.

Okmeydan, S.B. (2021). COVID-19 Pandemisinde İnfodemi İçerikli Yayınların Bibliyometrik Analizi, *International Paris Conference on Social Sciences-VI, Full Texts Book*, Published by Liberty Publications.

Pauliks, K. (2020). Memes of the virus: social criticism of the corona pandemic on the internet, *TelevIZION* 33(E), 46–49.

Picheta, R. and Halasz, S. (2020) Hungarian parliament votes to let Viktor Orbán rule by decree in wake of coronavirus pandemic, CNN, 30 March, <https://edition.cnn.com/2020/03/30/europe/hungary-viktor-orban-powers-vote-intl/index.html>

Pribram, E. D. (2019). ‘Strategic Pleasure: Gendered Anger as Collective Emotion in Wanted’ in *NECSUS, European Journal of Media Studies* 8(1), 171–189.

Pulido CM, Villarejo-Carballido B, Redondo-Sama G ve Gómez A. (2020). COVID-19 infodemic: More retweets for science-based information on coronavirus than for false information, *International Sociology* p. 0268580920914755.

Rafi, M.S. (2020). Language of COVID-19: Discourse of Fear and Sinophobia., *SSRN Electronic Journal*, <https://www.ssrn.com/abstract=3603922>

Sarıkaya, S. ve Uzunköprü, G. (2020). COVID-19 Infodemic and Its Management: A Comparison and the Case of Turkey. *Istanpol* 009, <https://www.istanpol.org/post/covid-19-infodemic-and-its-management-a-comparison-and-the-case-of-turkey>

Schmidinger, T. ve Weidenholzer, J. (eds) (2020) *Virenregime. Wie die Coronakrise unsere Welt verändert. Befunde, Analysen, Anregungen*, Vienna: Bahoe Books.

Schild, L., Chen Ling, C., Blackburn, J., Stringhini, G., Zhang, Y. ve Zannettou, S. (2021). "Go eat a bat, Chang!": On the Emergence of Sinophobic Behavior on Web Communities in the Face of COVID-19, *Proceedings of the Web Conference*, 1122-1133.

Sütçü, C.S. ve Aytekin, Ç. (2018). *Veri Bilimi*, Paloma Yayıncılık, İstanbul.

The Lancet Infectious Diseases (2020). The COVID-19 infodemic. *The Lancet. Infectious diseases*, 20(8), 875. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7367666/>

Wodak, R. (2020). Analysing the politics of denial: critical discourse studies and the discourse-historical approach, *Discourses in Action: What language enables us to do*. Krippendorff, K. & Halabi, N. (eds.). Routledge, 19-36.

HAVAYOLU MÜŞTERİLERİNİN OLUMSUZ DAVRANIŞLARININ HAVALİMANI YER HİZMETLERİ EKİP SORUMLULARI VE YÖNETİM AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Didem RODOPLU ŞAHİN¹

Sabiha Dilan ÜNAL²

ÖZ

Hizmetin insanlarla birebir iletişim halinde sunulduğu ve alındığı her sektörde olduğu gibi, havacılık sektöründe de faaliyetler yürütülürken birçok sorun meydana gelebilmektedir. Uçuşların emniyet ve güvenlik çerçevesinde sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için, çalışanların bağlı oldukları şirketin on time performans limitlerine uygun hareket edebilmeleri açısından, yolcuların ise uçuştan önce birtakım yükümlülükleri yerine getirmeleri gerektiğinden, havacılık sisteminin yolcular ve çalışanlar açısından zaman baskısı altında ilerleyen bir sistem olduğu görülmektedir. Bu zaman baskısı ile yolcular kuraldışı davranışlar olarak nitelendirilen bazı istenmeyen davranışlarda bulunabilmekte ve bu durum çalışanlar açısından zorlayıcı olabilmektedir. Araştırmada, Türkiye'nin Marmara ve Akdeniz bölgelerinde bulunan uluslararası havalimanlarında görev yapmakta olan 30 yer hizmetleri ekip sorumlusuna bireysel görüşme yöntemi ile birtakım sorular yöneltilerek; kuraldışı yolcu davranışlarının neler olduğu, yolcuları kuraldışı davranmaya iten sebeplerin neler olduğu, havalimanı yer hizmetleri ekip sorumlularının tükenmişlik, iş-yaşam dengesi ve duygusal emek alt boyutları açısından bu olumsuz davranışlardan nasıl etkilendiğinin belirlenmesi ve yönetimin kuraldışı yolcu davranışlarına karşı tutumunun değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Çalışma sonuçları göstermektedir ki yolcuların olumsuz davranışlarda bulunmaları; yer hizmetleri ekip sorumlularının iş-yaşam dengesi, duygusal emek ve tükenmişlik seviyeleri üzerinde olumsuz etkilere sahiptir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Havacılık, Havayolu, Müşteri, Tükenmişlik, İş-Yaşam Dengesi

Jel Kodları: D10, E02, F14, M12, M20

¹ Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, drodoplu@gmail.com, (ORCID: 0000-0002-1779-8472)

² Yüksek Lisans, Kocaeli Üniversitesi, sdilanunal@gmail.com, (ORCID: 0000-0002-2234-6163)

EVALUATION OF AIRLINE CUSTOMERS MISBEHAVIOURS IN TERMS OF GROUND SERVICES TEAM LEADERS AND MANAGEMENT

ABSTRACT

As in many sector where the service is offered and received in one-to-one communication with people, many problems occur while carrying out activities in the aviation sector. The aviation system is a system that progresses under time pressure for both passengers and employees. In order for the employees to perform the flights in a healthy way within the framework of safety and security and to act in accordance with the on-time performance limits of the company they are affiliated with, on the other hand, passengers must follow a series of procedures during the transition from the airport to the plane. As a result of the combination of this time pressure, the passengers' efforts to catch the plane, the failure to fulfill their personal wishes, and insufficient or incomplete information, some behaviors may occur by the passengers against the system. These behaviors are described as unruly passenger behaviors in aviation and can be challenging for employees. In the research, it is aimed to determine through individual interviews with 30 ground services team leaders working at international airports in the Marmara and Mediterranean regions of Turkey by asking some questions. what are the unruly passenger behaviors, what are the reasons that push the passengers to behave unruly, how the airport ground services team leaders are affected by these negative behaviors in terms of burnout, work-life balance and emotional labor sub-dimensions, and it is aimed to evaluate of the management's attitude towards unruly passenger behaviors. The results of the study show that the negative behaviors of the passengers have negative effects on the work-life balance, emotional labor and burnout levels of the ground services team leaders.

Keywords: Airline, Customer, Aviation, Emotional Labor, Burnout, Work-Life Balance

JEL Codes: D10, E02, F14, M12, M20

GİRİŞ

Günümüz insanının zamana, konfora ve emniyete karşı artan duyarlılığı ile teknolojik gelişmelerin bir araya gelmesi sonucunda havayolu taşımacılığı tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de hızla büyüyerek insanlar tarafından ilk tercih edilen ulaşım türlerinden biri haline gelmiştir. Havayolu ulaşımına artan bu talep beraberinde rekabeti de artırmış, dolayısı ile havayolu şirketleri için müşteri memnuniyeti kavramının önemi ortaya çıkmıştır (Rodoplu Şahin ve Ünal, 2021). Havayolu yönetimi açısından en üst operasyonel önceliği emniyet kavramı oluşturmaktadır ve hemen ardından da hizmet kalitesi gelmektedir (Hsin-Hui, vd., 2017). Havayolu şirketleri, bu müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesini üst seviyelerde tutabilmek adına bu hizmeti sağlayacak personellerini titizlikle seçerek kapsamlı bir eğitime tabi tutmaktadır.

Yolcularla ilk temas noktasında bulunan yer hizmetleri çalışanları, “yolcunun havaalanına girişinden uçağa binışine kadar uluslararası kurallar ve havayolu standartlarına göre gerçekleştirilen bilet, bagaj ve pasaport kontrol işlemlerinin tümü ve uçağın varışında yolcuların karşılanarak pasaport kontrolüne yönlendirilmesi, yolcunun bagajı ile ilgili her türlü problemine yardımcı olunması” süreçlerinden sorumludur (SHGM, 2013). Havacılık sektörü birçok farklı süreçten meydana gelen bir sistemdir. Dolayısı ile yolcu sayılarının bu kadar fazla olduğu ve nihai ürünün hizmet olduğu bir sistemde, faaliyetlerin yürütülmesi esnasında pek çok aksaklık yaşanması kaçınılmazdır. Yer hizmetleri çalışanları her ne kadar yüzde yüz yolcu memnuniyeti sağlamaya çalışsalar, faaliyetlerin sorunsuz ilerlemesi için özveride bulunsalar da havacılık işletmelerinin karmaşık ve birbirini doğrudan etkileyen sistemlerden oluşması ve birçok kontrol edilemeyen ve ön görülemeyen etmeden dolayı aksaklıklar yaşanabilmektedir. Havayolu taşımacılığında kuraldışı davranan yolculardan kaynaklanan aksaklıklar; uçuş emniyeti, çalışan motivasyonu, şirket imajı, vb. konular açısından bir tehdit oluşturmaktadır.

Havayolu müşterileri; tatil, ziyaret veya eğitim amaçlı seyahat eden boş zaman yolcuları, bilet ve koltuk sınıfına göre ekonomi ve business yolcular ve fiyat ve zaman duyarlılığı olan yolcular olarak bölümlendirilebilir (Yıldız ve Fırat, 2017). Bunların dışında bebekli, engelli, evcil hayvanı ile seyahat eden, vb. farklı duyarlılıklara sahip olan havayolu müşterileri de mevcuttur. Bu farklı müşteri tipleri ve bölümlerine göre sunulan hizmet, müşterilerin yoğunluğu ve hizmet kalitesi de farklılıklar göstermektedir ve bundan dolayı ortaya çıkan problemler de farklı kurumsal önlemler, çözümler ve kurallar gerektirmektedir.

Yolcuların karşılaştıkları sorun karşısında verdikleri tepki her ne kadar hoşgörü ile karşılanmaya çalışılsa da bazen durumlar kontrolden çıkıp tartışma boyutuna taşınabilmektedir. Örneğin; kontuar bölgesinde bagaj ağırlık hakkını aşan havayolu müşterisi, yolcu hizmetleri memurunun bunu görmezden gelebileceği ve bunu şahsi iradesi ile yapmadığı algısı ile sözlü tacizde bulunabilirken, boarding

bölgesinde bir yolcu pasaport kontrolü yapıldığı esnada memurun pasaportuna bakma yetkisi olmadığı düşüncesi ile görevli yer hizmetleri memuruna fiziksel şiddette bulunabilmektedir. Bagaj alım noktasında bagajının hasarlı ya da kayıp olması; bu durumun sorumlusunun görevli personel olduğunu düşünen yolcunun yer hizmetleri personeline karşı kötü bir davranış sergilemesine neden olabilmektedir. Bununla beraber Covid-19 pandemi sürecinin getirdiği birtakım seyahat kuralları ve kısıtlama yenilikleri de havayolu müşterilerinin çalışanlara karşı stres ve öfke seviyelerini etkilemektedir.

Yolcunun giderilmesini istediği sorun, bazen yaşanan bir aksilikten kaynaklanabilirken bazen havacılık otoritelerinin emniyet ve güvenlik ön koşuluyla belirlediği kurallarla ilgili olabilmektedir. Bunların yanı sıra tamamen yolcu kaynaklı aksaklıklar da yaşanabilmektedir. Bu ve benzeri örnekler günümüzde sosyal medya aracılığıyla da pek çok kez karşımıza çıkmaktadır. Çalışma yaşamında bu tarz durumlarla karşı karşıya kalınması yer hizmetleri çalışanları açısından tükenmişlik, iş-yaşam dengesi ve duygusal emek alt boyutları ile ele alındığında, motivasyonlarının düşmesine, hatta zaman zaman iş tatminsizliklerine sebebiyet verebilmektedir. Bu noktada yönetimin olumsuz davranış sergileyen müşteri karşısında duruşu ve nasıl bir yol izlediği konusu da önem arz etmektedir.

1. YER HİZMETLERİ

Yolcular gerekli kanallar aracılığı ile bilet satın alma işlemlerini gerçekleştirdikten sonra havalimanında uçuşa kabul işlemleri için biri dizi prosedürün tamamlanması gerekmektedir.

Havalimanına girişten itibaren, yolcunun gerekli seyahat evraklarının kontrolü ile check-in ve bagaj işlemlerinin tamamlanmasının ardından güvenlik taraması ile arındırılmış salona geçişleri ve son doküman kontrollerinin yapıldığı boarding süreci ve varış ile beraber yolcunun karşılanması, bagaj alım ve eğer yolcu transfer ise transfer salonu kontrol süreçlerinin ardından yeni uçuşuna geçişi için yapılan işlemlerin tamamı yer hizmetleri sürecini kapsamaktadır.

Yer hizmetleri memurları tüm bu görev ve sorumlulukların yanı sıra operasyonel aksaklıklar, olumsuz hava koşullarından kaynaklanan iptal ve gecikme durumlarında uçuş planlarında yaşanan değişiklikler, vb. konularda yolcuların bu olumsuzluklardan en az hasarla etkilenmesi ve uçuşlarını sağlıklı bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için de bazı sorunlarla başa çıkmaktadırlar. Havalimanlarında sık yaşanan ve yolcu hizmetleri memurlarının başa çıkması gereken sorunlardan birisi de kuraldışı yolcu sorunudur.

2. KURALDIŞI YOLCU KAVRAMI

Kuraldışı yolcu kavramı ile ilgili literatür araştırıldığında, bu kavramın daha çok uçuş mürettebatı ve kabin memurları üzerindeki etkilerinin ele alındığı görülmektedir.

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO), tüm dünyada havalimanlarının bağlı olduğu, havacılık endüstrisinin kurallarını belirleyen ve denetimini yapan yetkili havacılık otoritesidir. ICAO tanımına göre kuraldışı yolcular genellikle uçaktaki ya da havalimanındaki davranış kurallarına ve kabin ekibinin ya da havalimanı çalışanlarının talimatlarına uymayan dolayısıyla uçuş emniyetine tehdit oluşturan ve/veya düzen ve disiplini bozan yolcular olarak tanımlanmaktadır (ICAO, 2019).

ICAO'dan farklı olarak Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) ise havayollarının bağlı bulunduğu ve havacılık faaliyetlerinin emniyet ön koşulu ile gerçekleştirilmesi amacıyla gerekli denetlemeleri yapan tüm dünya havayollarının bağlı bulunduğu yetkili otoritedir. IATA kuraldışı yolcu davranışlarını asi/yıkıcı davranışlar olarak nitelendirmiş ve bu davranışları şu şekilde sıralamıştır; (IATA, 2015).

- Yasadışı uyuşturucu kullanımı,
- Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme; (Kabin ekibinin taleplerini dikkate almama, emniyet kemerini takmama, kabin içerisinde sigara içme, taşınabilir bir elektronik cihazı kapatmama vb.),
- Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara sözlü taciz/müdahale,
- Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara fiziksel taciz/müdahale,
- Mürettebat, yolcu ve uçağa yönelik her türlü tehdit (kişiye yönelik birisine zarar verme tehdidi ya da bir bomba tehdidinde atıfta bulunan ifadeler, karışıklık ve kaosa neden olan durumlar vb.),
- Cinsel istismar/taciz,
- Diğer huzuru bozucu davranışlar (çığlık atma, sinir bozucu davranışlar, koltuk arkalarına/tepsi masalarına tekme atma vb.)

Price ve Forrest (2016), kuraldışı yolcu davranışlarını uçuşta öfke (air rage) olarak nitelendirerek, kavramın ortaya çıkışına dikkat çekmiş ve bu tarz davranışların ticari havacılığın başlangıcından beri var olduğunu belirtmişlerdir. Ancak kuraldışı davranışlar terminalde de sıklıkla meydana gelebilmektedir.

2.1. Ülkemizden ve Dünyadan Yazılı ve Görsel Basından ve Sosyal Medyadan Takip Edilen Kuraldışı Yolcu Davranışı Örnekleri

Reuters'da yer alan habere göre 07.03.2021 tarihinde Air France uçuşu ile Paris'ten New Delhi'ye seyahat eden bir yolcunun, agresif tavırlar sergileyerek yolculara sataşmaya başladığı, ardından uçuş ekibinden bir görevliye saldırdığı ve kokpit kapılarını yumruklamaya başladığı belirtilmiştir. Olayın ardından uçağın Bulgaristan Sofya Havalimanı'na acil iniş yaptığı ve yolcunun uçuşuna son verilerek uçuş güvenliğini tehdit etmekle suçlandığı aktarılmıştır (<https://www.foxnews.com/travel/air-france-passenger-forces-emergency-landing-bulgaria>).

05.11.2021 tarihinde basında yer alan habere göre Brezilya'daki Guarulhos Uluslararası Havalimanı'nda olumsuz hava koşulları nedeniyle uçuşların iptal edildiği, geceyi havalimanında geçirmeleri gerektiğini öğrenen yolculardan bazılarının ortalığı birbirine kattığı bilgisi yer almaktadır. Yaşanan olayda yolculardan birinin metal sütun ile bankoya saldırdığı ve 5 aylık bebekleri olduğunu belirten bir diğer yolcunun ise “Bebeğim hastalanırsa sizi öldürürüm” diyerek havayolu çalışanlarını tehdit ettiği iddia edilmiştir (<https://www.superhaber.tv/ucusu-iptal-olan-yolcular-cildirdi-havalimanindaki-o-anlar-kamerada-video-364577>).

11.04.2021 tarihinde Tunus'un başkentinde bulunan Tunus-Kartaca Uluslararası Havalimanı'ndan İstanbul'a giden yolcu uçağında büyük bir kavga çıktığı bilgisi yer almıştır. Nedeni henüz bilinmeyen kavgadan dolayı uçağın normal kalkış yapacağı saatten 5 saat gecikmeli olarak kalktığı, olayın ardından uçaktaki mürettebatın, kavga eden yolcuları ayırmaya çalıştığı ancak çabaların sonuç vermediği aktarılmıştır. Kavganın, havalimanındaki polis müdahalesi ile durdurulduğu ve olaya ilişkin soruşturma başlatıldığı bilgisi verilmiştir. (<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/istanbul-seferini-yapan-ucakta-kavga-cikti-ortalik-karisti-6367261/>).

03.07.2021 tarihinde, Almanya’da bir eyalette okulların tatil edilmesi nedeniyle, bir havayolu ile Türkiye'nin çeşitli illerine uçmak isteyen yolcuların Düsseldorf Havalimanı'na geldikleri aktarılmış ancak havayolunun 6 kontuarından sadece ikisinin açık olduğu ve Corona belgeleri, aşı belgeleri gibi yeni seyahat kurallarının uygulanması sebebi ile bekleyişlerin 4-5 saati aştığı iddia edilmiştir. Bunun üzerine gerginlik yaşandığı, yolcuların check-in yapılan kontuarları tekmelemeye başladığı ve görevlilerin içeri kaçtığı belirtilmiştir. Ortamın giderek gerilmesi sebebi ile polisin olaya müdahale ettiği ve havayolunun ilk önce dört seferinin iptal edildiği, ardından dört seferin daha kaldırıldığı açıklanmıştır. Haberde yer alan bilgiye göre bazı uçuşlar, Köln ve Münster ile Frankfurt'a yönlendirilmiş, Cumartesi günü Türkiye'ye yapılacak 5 sefer de iptal edilmiştir. Düsseldorf'tan planlanan 17 seferin hiçbiri gerçekleştirilememiş, bazı uçuşlar bir gün gecikmeli olarak gerçekleştirilirken, havalimanında yaşanan gerginliğin uzun süre devam ettiği belirtilmiştir. Hem Düsseldorf Havalimanı polisinin hem de eyalet polisinin müdahale ettiği olayda Yolcuların birbirine çok yakın durması, aşırı kalabalıklar oluşturması engellenmeye çalışılmış ancak Corona kurallarına uyulmadığı iddia edilmiştir. Olaya ilişkin havalimanı işletmesi yolcuların zor durumda görüldüğünü ve onlara su dağıttıklarını belirtirken bir daha aynı olayların yaşanmaması için havayolu ile görüşmelere başladığını ifade etmiştir. Bununla beraber, havayolu şirketi, handling işlemini gerçekleştiren şirketin 1 ay öncesinden planlamadan haberi olmasına rağmen o gün beklenmedik şekilde 12 çalışanın rapor olarak göreve gelmediği açıklamasını yapmıştır (<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/almanya-turk-yolculara-polis-mudahalesi-turkiyeye-ucuslar-durduruldu-6519552/>).

07.11.2021 tarihinde İstanbul'da meydana gelen yoğun sis nedeni ile uçuşlarda gecikmeler ve iptaller yaşanmıştır. Bu durum bir havayolunun uçuşlarında da rötalar yaşanmasına, tartışmalar çıkmasına ve istenmeyen durumlar yaşanmasına neden olmuştur. Bir yolcu yaşadığı durumu “ İnsanlar saatlerce bekledi, tek bir muhatap bulamadık, here yere uçak kalktı, burası mahrumiyet bölgesi sanırım.” şeklinde ifade ederek ortalıkta kavga gürültünün hakim olduğunu, polis ve güvenlik personeli dahil herkesin orada bulunduğunu ama tek bir havayolu yetkilisinin olmadığını belirterek “ dalga geçer gibi sürekli kapı numarası değiştirip durdular” ifadesinde bulunmuştur (<https://twitter.com/Aliflenli/status/1457136038728683521?s=20>).

05.09.2021 tarihinde bir Rus havayolu şirketine ait yaklaşık 400 yolcusu bulunan uçakta, bir yolcunun maske takmayı reddetmesi gerginliğe neden oldu. Rusya'nın başkenti Moskova'dan Antalya'ya giden uçakta kalkış hazırlıkları sürerken, hosteslerin yolcuları maske takmaları konusunda uyardığı ve uyarılara kulak asmayan yolculardan birinin maske takmamakta direttiği belirtilmiştir. Haberde yer alan bilgiye göre, uçaktaki diğer yolcuların, maske takmayı reddeden şahsa tepki göstermesi ile birlikte uçağın içinde tansiyon yükselirken, uçuş ekibi havaalanı polisine haber vererek duruma müdahale edilmesini istemiş, uçağa giren polis memurlarının da yolcuyu maske takması konusunda uyardığı ifade edilmiştir. Polisin, maske takmama yönündeki ısrarını sürdürmesi üzerine yolcuyu yaka paça gözaltına aldığı ve olay nedeniyle uçağın gecikmeli olarak Antalya'ya ulaştığı bilgisi verilmiştir (<https://www.yeniakit.com.tr/haber/ucakta-maske-kavgasi-1572280.html>).

2.2. Kuraldışı Yolcu Davranışı ve Sonuçları

Havacılık sektöründe sıklıkla meydana gelen kuraldışı yolcu olayları başta uçuş güvenliği olmak üzere sistemde yer alan birçok bileşen üzerinde olumsuz etkilere sahiptir.

Basit bir ifade ile gerek kabinde gerekse havalimanında kuraldışı davranan yolcudan kaynaklanan bir tartışma veya saldırganlık durumundan ilk olarak korku ve endişeye kapılan diğer yolcular etkilenmektedir. Havalimanlarında ya da uçuş esnasında bu tarz olumsuz durumların yaşanması sebebi ile çoğunlukla rötalar yaşanmakta hatta uçuş iptallerine varan örnekler bulunmaktadır. Bu durum havayolu şirketleri için, havalimanına saatlik ödenen ücretin artması, yapılan iptal ve değişiklikler sonucunda yolcuya yeniden bilet düzenlenmesi, konaklama ve yeme-içme giderleri, vb. gibi gereklilikler doğurması sebebi ile maliyet unsuru olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra hava trafiğinin ve diğer uçuşların da yaşanan olumsuz davranışlardan dolayı olarak etkilendiğini söylemek mümkündür. Bu süreçleri yönetmeye çalışma ve süreçlerle doğrudan muhatap olmak zorunda olan yer hizmetleri çalışanları ve yönetim açısından da birtakım örgütsel sonuçlar meydana gelebilmektedir.

2.2.1. Örgütsel Sonuçlar

Sistem içerisinde faaliyetlerin zaman baskısı ile ilerlemesine ek olarak değişen müşteri memnuniyeti algısı ve yolcuların elinde bulunan sosyal medya gücü, çalışanların görevlerini yerine getirirken daha da özverili olmaları gerekliliğini oluşturmaktadır.

Her ne kadar çalışanlar müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışsalar, yolcular da uçuşlarını sorunsuz gerçekleştirmek isteseler de havalimanlarında neredeyse her gün, her saat istenmeyen durumlarla karşılaşmaktadır. Yaşanan bu olumsuz durumların havayolu şirketlerini mali zarara uğratmasının yanı sıra örgüt yapısı üzerinde de derin olumsuz etkileri mevcuttur. Kuraldışı davranışlara maruz kalma sıklığının artmasıyla; çalışanın motivasyonunun düşmesi, kendisini tükenmiş ve şirketine karşı yetersiz hissetmesi, iş-yaşam dengesini sağlamakta sorun yaşaması ve görevini yerine getirirken rol yapmak zorunda hissederek duygusal bir emek harcaması kaçınılmazdır. Dolayısı ile mutlu olmayan, tükenmiş hisseden ve duyarsız çalışanlara sahip bir havayolu şirketinin sektörde herhangi bir rekabet üstünlüğü sağlayamayacağı aşikâr bir gerçektir.

3. KURALDIŞI YOLCU VE ÖRGÜTSEL ETKİLERİ

Araştırmanın bu bölümünde, Kuraldışı yolcu davranışlarının yolcu hizmetleri ekip sorumlularına olan etkileri; duygusal emek, iş- yaşam dengesi ve tükenmişlik başlıklarıyla ilişkilendirilmiştir.

3.1. Duygusal Emek

Hizmet sektöründe, çalışanın öneminin artmasına bağlı olarak çalışan duyguları ve bu duyguların örgüte etkilerinin incelenmesi konularında yapılan çalışma sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Duygusal emek, literatürde ilk olarak Hochschild tarafından ele alınan bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Hochschild (1983) , duygusal emeği herkes tarafından gözlenebilen yüz ifadeleri ve beden hareketleri oluşturma amaçlı duygu yönetimi olarak tanımlamakta ve iş ortamını sahne, çalışanları aktör, müşterileri ise seyirci olarak nitelendirmektedir. Hochschild'e göre duygusal emeğin derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapma olmak üzere iki alt boyutu mevcuttur (Doğan ve Sığırı, 2017).

Gabriel ve Diefendorff(2015), duygusal emeğin yüzeysel eylem ve derin eylem olmak üzere iki duygu düzenleme stratejisi aracılığıyla hissedilen ve ifade edilen duygularını sürekli izleyen ve ayarlayan çalışanlarla, müşteri etkileşimleri arasında ortaya çıkan dinamik bir kendi kendini düzenleme süreci olarak tanımlamakta ve müşteri davranışının duygulardaki, duygu düzenlemesindeki ve ses tonundaki değişiklikleri nedensel olarak etkilediğine ve birer anahtar olarak nitelendirilen duygusal emek değişkenlerinin anlık analiz düzeyinde birbirleriyle önemli ölçüde ilişkili olduğunu savunmaktadır.

Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen Koçak ve Gürsoy (2018) ise çalışmalarında Ashfort ve Humphrey'in, Hochschild'den farklı olarak aslında müşterilerin gözlenebilir olan

davranışlardan etkilendiğini, çalışanların duygularını göstermeden de kendilerinden beklenen duygusal davranışları yerine getirebileceğini ve önemli olanın davranışın altında yatan duygunun değil, davranış olduğunu belirtmektedir. Bu yaklaşımla Ashfort ve Humphrey, Hoschchild'in yaklaşımına üçüncü bir boyut olarak doğal duygular kavramını eklemiştir (Doğan ve Sığı, 2017).

Karakaş ve Gökmen (2018), kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi üzerine yaptıkları çalışmalarında kamu kurumu çalışanlarının vatandaş ile iletişim anında hissettikleri ve davranış olarak sergiledikleri duyguları kontrol etmek zorunda olduklarını bunun için ise bir emek, çaba göstermeleri gerektiğini vurgulayarak; duygusal emeğin yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarından oluştuğunu belirtmektedir.

Havacılık sektöründe yürütülen faaliyetlerin yer hizmetleri memuru ve yolcu arasındaki iletişim üzerine kurulu olması, her iki taraf için de duygu kavramının önemini ortaya koymaktadır. Kuraldışı yolcu olayı ile karşılaşan bir yer hizmetleri ekip sorumlusu, müşteri memnuniyetini sağlayamama, şikâyet edilme ve belki de işten çıkarılma düşüncesi ile yolcularla kurduğu iletişimde rol yapmak zorunda hissedebilmekte, hissettiği ve ifade ettiği duyguları sürekli kontrol etmek zorunda kalabilmektedir. Bu durum, çalışanın duygusal bir emek harcamasına ve bu konuda hassasiyet göstermesine neden olabilir.

3.2. İş-Yaşam Dengesi

Literatürde iş-yaşam dengesi kavramı ile ilgili çok sayıda farklı tanım mevcuttur. Özgül, Erkmek, vd. (2020), iş-yaşam dengesi kavramının en sade biçimde bireyin işinin gerektirdiği talepler ile bireysel yaşamının gerektirdiği taleplerin dengelenmesi olarak tanımlamaktadır.

Etkili bir iş-yaşam dengesinin günlük başarı ve keyif olmak üzere uygulanabilir iki temel kavramla desteklendiğini belirten Bataineh (2019), iş-yaşam dengesinin işteki mutluluk ve çalışan performansı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi olduğunu ifade etmektedir.

Guest (2002)'e göre iş-yaşam dengesi için bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere iki belirleyici alt boyut bulunmaktadır. Bu kapsamda, örgütsel faktörler işin talepleri ve örgüt kültürü, bireysel faktörler ise işe odaklanma, kişilik özellikleri, cinsiyet ve yaş olarak öne çıkmaktadır (Toker ve Kalıpçı, 2020).

İş-yaşam dengesini her bireyin iş hayatındaki yaşam dengesi olarak tanımlayan Kasbuntoro, işteki bu dengenin, iş tatminin artışı için destekleyebilecek önemli bir faktör olduğunu belirtmekte ayrıca iş baskısı, iş değişikliği ve iş-yaşam dengesi programlarının iş-yaşam dengesinin en etkili göstergeleri olduğunu belirtmektedir (Kasbuntoro ve diğerleri, 2020).

İş-yaşam dengesi kavramı, bir kişinin çalışma esnasında, özel yaşamında ve çevresinde birçok sorumluluğu etkili şekilde yönetmesine olanak sağlayan, kendini tanıma ve kendi kendini tespit

edebilme mutluluğu olarak tanımlanmaktadır (Topaloğlu, Sönmez, vd. 2019) ancak durmaksızın hizmet üretilen bir sistem olması sebebi ile havacılık çalışanlarının özel hayatlarına yeterli zamanı ayırmaları ve sorumluluklarını eksiksiz yerine getirebilmeleri pek mümkün değildir. Hâlihazırda vardiyalı ve zaman baskısı altında çalışma gibi zor olan çalışma şartlarına, iş yerlerinde yaşadıkları gerek örgütsel gerekse yolcu kaynaklı olumsuz olayların eklenmesi, havacılık çalışanlarının iş-yaşam dengelerini sağlayabilmelerini zorlaştırabilmektedir.

3.3. Tükenmişlik

İlk olarak 1970'lerde ABD'de müşteri hizmetlerinde çalışan kişilerin mesleki bunalımını ifade etmek için ortaya çıkan tükenmişlik kavramı, kişilerin iş yaşamındaki sorunların ve yoğunluğun getirdiği stres ile özel hayatlarında yaşadığı sorunların birleşmesi sonucu ortaya çıkan önce çaresizlik sonra yetersizlik duygusu olarak tanımlanmaktadır (Öz ve Çeviren, 2017). Maslach (2003) tükenmişlik ölçeğine göre tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyutu mevcuttur.

Çalışmalarında tükenmişliğin müşteriler üzerindeki algısını değerlendirmek üzere duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarını inceleyen Shoshan ve Sonnentag (2018), çalışan duyarsızlaşmasının çalışan ve kurum hizmetine ilişkin müşteri algıları üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu ve müşteri öfkesi ve kinin bu etkilere aracılık ettiğini belirtmektedir.

Boymul ve Özeltürkay (2017), çalışmalarında tükenmişlik sendromu kavramının ilk olarak Herbert Freudenberger tarafından; başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya tatmin edilemeyen ihtiyaçlar sonucunda bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak ifade edildiğini belirtmekte ve tükenmişlik durumunun, ağırlıklı olarak insan faktörünün önemli olduğu, doğrudan insana hizmet eden alanlarda görüldüğüne dikkat çekmektedir.

Tükenmişlik sendromu, bireylerin çalışma yaşamında meslektaşları ve çevre ile olan bağlantılarının yönetimi üzerindeki kontrolünü kaybetmeleri ve bunun sonucunda ilişkilerin bozulmasından kaynaklanmaktadır (Erkan ve Acar, 2018).

Tükenmişliği bir kişinin kaynaklarının ve enerjisinin başkalarına karşı kayıtsız ve duygusuz davranışlarla sonuçlanan, birey üzerinde işlevsiz yansımaları olan ve organizasyon üzerinde olumsuz etkileri olan bir tükenme durumu olarak tanımlayan Chebolu, Sitaramaiah, vd. (2020), bir organizasyonun başarısının parayla, teknolojiyle ya da harika bir altyapısı olmasıyla ilgili olmadığını, küresel olarak rekabet avantajının yalnızca iyi bir insan kaynakları yönetimi ile mümkün olduğunu savunmaktadır. Bununla beraber, tükenmişliğin aşırı çalışma nedeniyle bir bitkinliğin sonucu olduğunu ve genellikle insanlarla ilgili daha fazla sorumluluğu olan ve ulaşılmaları zor hedefleri bulunan profesyonelleri etkilediğini ifade etmektedir.

Kuraldışı yolcu davranışlarının yoğun bir sıklıkta meydana gelmesi, olaylarının birer öznesi olan yer hizmetleri ekip sorumluları açısından yaşadıkları olayların şiddetine bağlı olarak kendilerini

yıpranmış, stresli ya da başarısız hissetmelerine neden olabilmektedir. Çok fazla olumsuz durumla, sözlü veya fiziksel şiddetle karşılaşmaları; çalışanların artık görevlerini yerine getirmek istememe, yolculara karşı duyarsızlaşma eğilimlerini artırması sebebi ile yer hizmetleri ekip sorumlularında tükenmişlik olabileceği düşünülmektedir.

4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Havayolu ulaşımına artan talep ile beraber havayolu şirketleri için müşteri odaklı yaklaşımın önemi de giderek artmaktadır. Yolcular ile kurulan iletişimin ilk noktasında bulunmaları sebebi ile havalimanı yer hizmetleri görevlileri de havacılık sisteminin önemli bir parçasıdır. Yolcular ve çalışanlar açısından değerlendirildiğinde, sistemin zaman baskısı altında ilerlemesi, çalışanların emniyet ve güvenlik ön koşulu ile bağlı buldukları şirketlerin kurallarını yerine getirebilmeleri, yolcuların ise uçabilmek için gösterdiği hassasiyetin bir sonucu olarak faaliyetler yürütülürken bazen istenmeyen durumlar meydana gelebilmektedir. Yolcuların eksik ya da yetersiz bilgilendirilmesi, isteklerinin yerine getirilmemesi ya da beklentilerinin aksi bir durumla karşılaşmaları sonucunda çalışanlar zaman zaman kuraldışı yolcu davranışı olarak nitelendirilen olumsuz davranışlara maruz kalabilmektedir. Çalışmanın amacı zaman baskısı altında sisteme ve örgüte karşı görevlerini yerine getiren yolcu hizmetleri ekip sorumlularının karşılaştıkları kuraldışı yolcu davranışları sonucunda duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik durumlarının bir değerlendirmesini yapmaktır.

Literatüre bakıldığında kuraldışı yolcu kavramının genellikle kabin memurları ve uçuş mürettebatı açısından ele alındığı görülmektedir. Ancak yolcu ile ilk temas noktasında bulunan yer hizmetleri çalışanlarının da kuraldışı yolcu davranışlara ve bu davranışların olumsuz etkilerine sıklıkla maruz kaldığı açıkça görülmektedir. Araştırmanın bu anlamda bir fark oluşturması beklenmektedir.

4.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmamızın evrenini Türkiye'deki havalimanlarında görev yapmakta olan yer hizmetleri ekip sorumluları oluşturmaktadır. Örneklemi ise Marmara ve Akdeniz bölgelerinde bulunan uluslararası havalimanlarındaki yer hizmetleri ekip sorumluları oluşturmaktadır. Araştırma, bu bölgelerdeki ortalama 54 Milyon yolcu kapasitesine sahip uluslararası havalimanlarında görev yapmakta olan yer hizmetleri ekip sorumluları ile gerçekleşmiştir. Belirtilen havalimanlarında yaklaşık olarak ortalama 300 yer hizmetleri memuru, 70 yer hizmetleri ekip sorumlusu mevcuttur. Ana kitlemizi yer hizmetleri ekip sorumluları oluşturmaktadır ve çalışmada toplam 30 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan etik kurul sözleşmesine istinaden, çalışmaya konu olan havalimanlarının isimlerinin paylaşılmaması uygun görülmüştür.

4.2. Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Araştırmada nitel veri yöntemlerinden bireysel görüşme yöntemi ile bir kısmı demografik olmak üzere, kuraldışı yolcu davranışlarının duygusal emek, iş-yaşam dengesi, tükenmişlik kavramları ve alt boyutları açısından çalışanları nasıl etkilediğinin değerlendirilebilmesi üzere çalışanlardan karşılaştıkları kuraldışı yolcu davranışlarının neler olduğu, ne sıklıkla bu tarz olumsuz davranışlarla karşılaştıkları, yolcuların en çok hangi konularda kuraldışı davrandığı, kuraldışı davranan yolcu ile karşılaştıklarında süreci nasıl yönettikleri, olumsuz davranışlar sergileyen yolculara karşı şirketin yaklaşımının nasıl olduğu, bu davranışların çalışma yaşamı dışındaki günlük hayatlarını nasıl etkilediği ve çalışanlara ne hissettirdiği, çalışanların kuraldışı davranan yolcularla kurdukları iletişimde sosyal medya baskısının rolü olup olmadığı ve Covid-19 salgın sürecinin yolcuları nasıl etkilediğine dair yorumlarını ifade etmeleri istenmiştir.

Vardiyalı mesai türü olması ve Covid-19 pandemi önlemleri kapsamında görüşmeler yaklaşık 1 ay sürmüş ve bir kısmı online/ telefon üzerinden veya Zoom/Team gibi görüntülü toplantı uygulamaları üzerinden gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın objektifliği ve güvenilirliği açısından çalışanlardan soruları isim belirtmeden cevaplamaları istenmiştir.

Çalışmada Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği'nde bulunan "müşterilere gösterdiğim duygular gerçektir", "mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım" ve "müşterilere karşı gerçekten hissettiklerimden farklı davranırım" soruları değişkenlerimize uygun görülüp katılımcılara yöneltilen 12, 13 ve 14 numaralı sorularda nitel soru olarak kullanılmış ve katılımcılardan yorumlamaları istenmiştir.

Fisher, vd. (2009) tarafından geliştirilen İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'ndeki "özel hayatımda olan şeyler yüzünden işim zarar görüyor", "iştayken, iş dışında yapmam gerekenler nedeniyle endişeli oluyorum" ve "özel hayatım işimden dolayı zarar görüyor" soruları değişkenlerimize uygun görülmüş ve 22, 23 ve 24 numaralı sorularda nitel soru olarak kullanılmış ve katılımcılardan yorum belirtmeleri istenmiştir.

Maslach ve Jackson (1981) tarafından hizmet sektöründe çalışan kişilerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan "işim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum", "işim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum", "doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor" ve "iş yerimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum" soruları değişkenlerimize uygun görülüp; 15, 19, 20 ve 21 numaralı sorularda nitel soru olarak kullanılmış ve katılımcıların yorumlamaları istenmiştir.

5. HAVAYOLU MÜŞTERİLERİNİN OLUMSUZ DAVRANIŞLARININ HAVALİMANIYER HİZMETLERİ EKİP SORUMLULULARI VE YÖNETİM AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

5.1. Araştırma Bulguları

Araştırma sonucunda elde edilen demografik veriler ile yönelttiğimiz sorulara alınan yanıtlara ilişkin bulgular aşağıda belirtilmektedir.

5.1.1. Demografik Verilerin İncelenmesi

Araştırmaya katılan yer hizmetleri ekip sorumlularının demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların %73'ünün erkek, %27'sinin kadın olduğu; yaş ortalamalarının 30 olduğu; %70'inin evli, %30'unun ise bekâr olduğu; ortalama aylık gelirlerinin 3.000 TL-5.000 TL arasında olduğu ve sektörde çalışma süreleri ortalama 6-7 yıl arasında olduğu saptanmıştır.

Tablo 1.'de belirtildiği üzere katılımcıların %53'ü yolcu hizmetleri ekip sorumlusu*, '40'ı seyahat dökümanları ekip sorumlusu**, %7'si arrival ekip sorumlularından*** oluşmaktadır.¹

Yer hizmetleri ekip sorumluları ile birebir yapılan görüşmeler aşağıda belirtildiği şekilde; duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik değişkenleri kapsamında değerlendirilmiştir.

5.1.2. Kuraldışı Davranan Yolcu Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Hangi sıklıkla kuraldışı yolcu davranışları ile karşılaşmaktasınız?

Katılımcılar, genel bir ifadeyle yoğun bir uçuş trafiğine sahip olduklarını ve her gün binlerce insana hizmet verdiklerini belirterek hepsi aynı şiddette olmasa da her gün bu olumsuz durumların yaşandığını hatta katılımcılardan bazıları her an her saat bu tarz olumsuzluklarla karşılaştıklarını

¹ *Yolcu Hizmetleri Ekip Sorumlusu: Yolcu hizmetleri ekip sorumluları, kontuar ve boarding bölgelerinde yolcu sayısına göre yeterli çalışanın bulundurulması, uçuş planına göre gerekli koordinelerin sağlanması ve aksaklık durumlarında iletişimin sağlanması, vardiya amirine raporlama yapılması ve yolcu hizmetleri memurlarının yemek ve mola takibinden sorumludur.

**Seyahat Dökümanları Ekip Sorumlusu: Kurallar gereği yolcunun eksik, hatalı ya da sahte bir evrakla seyahat gerçekleştirmesinin varış ülkesinde tespit edilmesi sonucunda ülkelerin havayollarına para cezası uygulama hakkı mevcuttur. Bazı havayolları sorumluluğun taşıyıcıda olmasına istinaden, bu durumun önüne geçebilmek kendi seyahat dökümanları kontrol ekibini oluşturabilmektedir. Seyahat dökümanları ekip sorumluları, dış hat gate bölgelerinde personel planlaması, eksik evrak, hatalı evrak, sahte döküman vb. durumlarında süreç yönetiminden sorumludur. Ayrıca kontuarda görevli yolcu hizmetleri memurları ile havayolu firmasının tüm istasyonlarından yolcu evrakları ile ilgili gelen sorulara cevap vermek ve gerekli durumlarda diğer ülkelerin sınır polisleri ve konsolosluk yetkilileri ile işbirliği yapmak da yine seyahat dökümanları ekip sorumlularının görevlerindedir.

*** Arrival ekip sorumlusu: Transfer yolcuların check-in ve bagaj işlemlerinin takibi, özel durumlu yolcuların karşılanması ve ülkeye girişine izin verilmeyen yolcuların ülkelerine geri gönderilmeleri, vb. durumların koordinasyonundan ve arrival bölgesinde uçuş planına göre yeterli personelin bulundurulması, arrival ekip sorumlularının görevlerindedir.

belirtmişlerdir. Yanıtlar genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların tamamı kuraldışı yolcularla karşılaşma sıklığını “her gün” olarak ifade etmiştir.

Yolcular en fazla hangi bölgede kuraldışı davranmaktadır?

Katılımcıların %54'lük bir kısmı yolcuların en fazla gate bölgelerinde kuraldışı davrandıklarını belirtirken, check-ini tamamlandığı halde son dakika evrak eksikliğinden uçuşa kabul edilemeyen yolcuların ve pasaport ve vizelerinin kontrol edilmesinden rahatsız olan yolcuların sayısının çok fazla olduğunu ve her gün bu yolculara uzun uzun açıklamalar yaptıklarını da eklemişlerdir. Ayrıca, çalıştıkları esnada diğer havayolu yolcuları tarafından sık sık kapı bilgisi, vb. gibi sorulara maruz kaldıklarını, yoğun anlarda soruları cevaplayamadıkları zamanların olduğunu ve başka havayollarının yolcularının kuraldışı davranışlarına da maruz kalabildiklerini belirten ekip sorumluları, kontuar bölgesinde sorun yaşayıp, gate bölgesinde de olumsuzluğu devam ettiren yolcuların olumsuz davranışları ile karşılaşma sıklıklarının da oldukça fazla olduğunu ifade etmişlerdir.

Bununla beraber, kontuar bölgesinde; gelen yolcuların uçuşlarını kaçırmaları, yaşanan bagaj anlaşmazlıkları, ücretsiz koltuk değişim talepleri, yoğun günlerde uzayan check-in sıralarından şikâyetçi olmaları, vb. durumlarından yaşanan kuraldışı yolcu olaylarının çok fazla yaşandığını ifade eden katılımcılar, %40'lık bir oranla kuraldışı yolcu olaylarının en fazla kontuar bölgesinde meydana geldiğini belirtmişlerdir.

%6'lık bir oranla en fazla kuraldışı yolcu olayının arrival bölgesinde yaşandığını belirten katılımcılar; aktarmalı uçuşunu kaçıran yolcular, karşılanmak istediğini belirttiği halde zaman zaman yoğunluktan dolayı karşılanamayan özel durumlu yolcular, ülkeye girişine izin verilmeyen yolcuların uzun süre arrival bölgesinde beklelmekten rahatsız olmaları, vb. durumları ile neredeyse her gün karşılaştıklarını aktarmışlardır.

Yolcular en çok hangi konuda kuraldışı davranmaktadır?

Katılımcıların %54'ü bu soruya uçuşunu kaçıranlar, %20'si evrak eksikliği, %20'si bagaj hakları, %3'ü yasadışı göç niyeti ve %3'ü ise alkollü yolcu cevabını vermiştir. Bununla birlikte, son dönemde Covid-19 salgınının getirdiği yeni kurallardan kaynaklanan olumsuz durumların da oldukça fazla olduğunu aktaran katılımcılar, olumsuz davranışların her zaman yolcu kaynaklı olmadığını; sektöre yeni girmiş ya da eğitim süreci devam eden çalışanların kurallar hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları, gecikme ya da iptal durumlarında ve vardiya devri esnasında yeterli bilgilerin çalışana aktarılmaması ayrıca insan ilişkileri konusunda yeterli donanıma sahip olmayan çalışanların sektörde bulunması da yolcularla bu tarz durumların yaşanmasına zemin hazırlamaktadır şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Hangi sıklıkla yolcuların fiziksel şiddetine maruz kalmaktasınız?

Katılımcıların %54'ü çalışma hayatları boyunca fiziksel şiddete nadiren maruz kaldıklarını, %34'ü fiziksel şiddet olayını hiç yaşamadıklarını, %12'si ise fiziksel şiddete çok sık maruz kaldığını

belirtmiştir. Ayrıca genel olarak fiziksel şiddet boyutunda durumların sık yaşanmadığını belirten katılımcılar yakın zamanda İstanbul'da yaşanan yoğun sis neticesinde uçuşların iptal edilmesinin ardından, havayolu tarafından oluşturulan yeni planlamaların çalışanlara son dakikada iletilmesi neticesinde birçok çalışanın fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmişlerdir. Bununla beraber, operasyonel bir sebeple ya da olumsuz hava koşulları neticesinde bir aksaklık yaşanması durumunda meydana gelen iptal ve gecikmelerde fiziksel şiddet eğiliminin artış gösterdiğini de aktarmışlardır.

Seyahat türüne göre en çok hangi yolcularda kuraldışı davranışlar daha fazladır?

Katılımcıların %34'ü seyahat edeceği ülke kurallarını araştırmadan eksik belgelerle müracaat eden yolcuları işaret ederek, turizm amaçlı Avrupa'ya seyahat eden yolcular cevabını vermiştir.

%26 oranla gurbetçiler cevabını veren katılımcılar, gurbetçilerin; fazla bagaj ağırlıkları, süresi bitmiş oturma izinleri ile seyahat edebilecekleri düşüncesine sahip olmaları ya da geldikleri ülkelerde havayolu kurallarının tam uygulanmaması sonucu geri dönüşte de isteklerinin yerine getirebileceğini düşünmeleri sebebi ile daha fazla kuraldışı davranmaya eğilimli olduğu şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Zamana karşı çok hassas olduklarını belirterek, katılımcıların %6'sı iş amaçlı seyahat eden yolcular cevabını vermiştir.

Katılımcıların %3'ü, istisnasız tüm yolcular cevabını vererek, bütün kuraldışı davranan yolcuların her zaman kendilerine denk geldiğini ifade etmiştir.

Sosyal statü açısından değerlendirdiğinizde hangi yolcular kuraldışı davranmaya daha eğilimlidir?

Katılımcıların %27'si toplum tarafından saygı gören meslek gruplarından olan yolcuları, maddi olanaklarının iyi olduğunu gözlemledikleri yolcuları, şirket yönetiminden ya da siyasi bir tanıdığı olan yolcuları ve iyi bir eğitim düzeyine sahip olan yolcuları sosyal statüsü yüksek olarak nitelendirmiş ve bu yolcuların daha fazla kuraldışı davranmaya eğilimli olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir.

%20'lik bir oranla ise katılımcılar, yetersiz bir eğitim düzeyine sahip olduğunu düşündükleri kişilerle iletişim kurmanın zorluklarından bahsederek, sosyal statüsü daha düşük kişilerin olumsuz davranışta bulunma eğiliminin daha fazla olduğunu ifade etmişlerdir.

Bununla beraber katılımcıların %6'sı yetersiz yabancı dil bilgisine sahip ve politik açıdan depresif ülke vatandaşlığına sahip olan yolcular yanıtını verirken, %25'e yakın bir kısmı, bu durumun sosyal statü ile ilgisi olmadığını, yolcuların bir hizmet satın almak için ödedikleri bedelin aynı olduğunu dolayısı ile herhangi bir fark gözetmeksizin beklentilerinin karşılanmaması durumunda tüm yolcuların aynı tepkiyi verebileceğini dile getirmiştir.

Sizce kuraldışı yolcu sorunu nasıl önlenebilir?

Katılımcıların %47'si, sorunun daha fazla eğitim ve bilgilendirme ile çözülebileceğini belirtmekte ve bu grup içerisinde %20'lik bir kesim eğitimin sadece yolcular için değil çalışan

açısından da ele alınması gerektiğini ifade etmiştir. %14 oranla katılımcılar, kuralların her firma ve istasyonda eksiksiz uygulanması ile sorunun önlenebileceğini düşünmektedir. Katılımcıların %10'u ise daha sakin ve anlayışlı çalışanlarla bu sorunun önlenebileceğini aktarmışlardır. Bununla beraber, katılımcıların çoğu toplumumuzda büyük bir kesimin okumaktan hoşlanmadığını ve bu sebeple seyahat kurallarını yeterince okumadıkları için sorun yaşadıklarını, bu nedenle bilet satışı esnasında yazıdan çok görsellerin yer alması gerektiğini vurgulamıştır. Sorunun önlenemeyeceğini düşünenler ise, insan doğası gereği kurallara aykırılığın olağan olduğunu, bunun yalnızca bir bireyin çocukluktan yetiştirilme tarzı değiştirilirse mümkün olduğunu ve toplumun temelini değişmesi gerektiğini savunmaktadır.

5.1.3. Duygusal Emek Boyutunu Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Olumsuz durumlarda yolcularla kurduğunuz iletişimde sosyal medya baskısı hissediyor musunuz?

Araştırmaya katılan ekip sorumlularının %60'ı evet hissediyorum çünkü yolcuyla olan olumsuz bir diyalogda fotoğrafımı çekip ya da ismimi alıp beni şikâyet etmesinden endişe duyuyorum şeklinde görüş bildirmiştir. Bununla beraber %40 oranla katılımcılar; işimi doğru yaptığımdan emin olduğum müddetçe neden böyle bir kaygı yaşayayım ki?, şirketimin bu konuda yolcuyu sınırladığı kurallar var, üniforma ile fotoğrafımın çekilmesi ve sicil numaramın yolcu tarafından alınmasının yasak olduğunu biliyorum ifadeleri ile hayır hissetmiyorum cevabını vermişlerdir.

Kuraldışı davranan yolcularla olan diyalogunuzda gerçek hislerinizi yansıtıyor musunuz?

Katılımcıların %80'i gerçek hislerini gizlediğini, bu şekilde davranmazsa işine son verilebileceğini ve bu sebeple profesyonel davranmak zorunda olduğunu belirtmiştir. %14 oranla ise katılımcılar hayır gizlemiyorum çünkü prosedür neyse onu uyguluyorum şeklinde cevap verirken, %6'sı olay anında nötr kalmaya çalışıyorum demiştir.

Kuraldışı davranan yolcunun sorununu çözüme kavuşturmayı gerçekten istiyor musunuz?

Araştırmaya katılan çalışanlar, %60 oranla evet gerçekten kuraldışı davranan yolcuların sorunlarını çözüme kavuşturmak istiyorum ve yardımcı olmaktan mutluluk duyuyorum cevabını verirken, %34 oranla hayır, işim gereği sorunu çözmem gerektiği için bunu yapıyorum şeklinde yanıt vermiştir. %6'lık bir kısım ise bunun duruma göre değiştiğini ve yolcunun haddinden fazla agresyon gösterdiği durumlarda bunu gerçekten yapmak istemediğini belirtmiştir.

5.1.4. Tükenmişlik Boyutunu Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Olumsuz bir yolcu davranışı ile karşılaştığınızda nasıl bir yol izlemektesiniz?

Katılımcılar birbirinden farklı cevaplar vermişlerdir ve bu cevaplardan ağırlıklı olanları şöyle sıralanabilir;

- Kurallar doğrultusunda bir çözüm yolu bulmaya çalışıyorum. (%26)
- Personele karşı hakaret veya fiziksel şiddet boyutunda bir davranış ise emniyet güçlerinden destek alınarak yolcunun uçuşunu engelliyorum.
- Olumsuz davranmaya devam ederse uçamayacağı bilgisini veriyorum.
- Durum değerlendirmesi yaparak yönlendirebileceğim kişiler varsa durumu onlara iletiyorum. (vardiya amiri, istasyon müdürü, vb.) (%20)
- Empati kurup yolcuyu alttan alarak bir nevi psikolojik destek sağlıyorum. (%14)
- Öncelikle yolcuyu sakinleştirmeye çalışıyorum ve sunabileceğim bir seçenek varsa sunup, yolcuyu bunlardan en uygun olanına ikna etmeye çalışıyorum.
- Sorunun kaynağının ne olduğunu bulmaya çalışıp, yolcunun kendisini ifade edebilmesi için yol gösteriyorum çünkü genellikle böyle davranan yolcular kendilerini ifade etmekte zorlanıyor.

Çalışanlar hangi sıklıkla kuraldışı davranışta bulunan yolcular ile bir çözüm arayışına girmeden, doğrudan size yönlendiriyor?

Katılımcılar, %67 oranla bu durumun çok sık yaşandığını belirtmiş ve bazı katılımcılar bu durumlarda kötü polisin her zaman kendileri olduğu şeklinde bir ifade kullanmıştır. %27'lik bir kısım, çalışanların kendilerine her zaman destek olmaya çalıştığını ve bu tarz durumlarda kendilerinin başa çıktığını aktarmış ve nadiren demişlerdir. %6'lık bir kısım ise bunun zaman baskısı ile alakalı olduğunu, yoğun bir günde vakit kaybı olabileceğinden durumun direkt ekip sorumlularına aktarıldığını belirtmiştir.

Yolcularla yaşadığımız olumsuz durumlarla başa çıkamadığımızda nasıl hissetmektesiniz?

Katılımcıların %27'si kendisini kötü hissettiğini, %26'sı nötr olduğunu ve bir şey hissetmediğini, %14'ü bu durumun psikolojik olarak yıpratıldığını belirtmiştir. Bununla beraber; hislerini gergin, öfkeli ve sinirli olarak tanımlayan katılımcılar da mevcuttur. Çalışanlardan bazıları ise yolcunun gerçekten haklı olduğu bir durum yaşanmışsa kendisini çaresiz ve üzgün hissettiğini bildirmiştir.

Kuraldışı yolcu davranışına maruz kalmak işinize olan sevginizi nasıl etkilemektedir?

Çalışanların %54'ü, bu durumun işlerine olan sevgilerini olumsuz etkilediğini, %46'sı ise herhangi bir etkisi olmadığını ifade etmiştir. Herhangi bir etkisi olmadığını ifade eden çalışanların bir kısmı, işini çok sevdiğini ve böyle bir sebepten sevgisinin etkilenmeyeceğini, bir kısmı ise işini zaten severek yapmadığını ve durumun kuraldışı yolcularla alakası olmadığı şeklinde bir aktarımda bulunmuştur. Olumsuz etkisi bulunduğunu belirten çalışanlardan bazıları eğer bu duruma bağlı olarak savunma yazmış ve kendisine geri dönüşü olmuş ise etkilendiklerini ifade ederken, bazı çalışanlar

yaşanan olumsuz durumları tecrübe olarak nitelendirerek bu durumlardan ders çıkarıp faydaya çevirdiklerini belirtmişlerdir.

Kuraldışı yolcu davranışı sonrası istifa etmeye karar verseniz ve yöneticiniz size aylık ücretinizde bir miktar artış teklif ederek kalmanızı istese bu durum kararınızı etkiler miydi?

Katılımcıların %60'ı hayır etkilemezdi cevabını verirken, %40'ı evet kalırdım şeklinde yanıt vermiştir. Kalırdım yanıtını verenler yeni bir iş bulmanın günümüzde çok büyük bir zorluk olduğu ve daha fazla bir gelire sahip olmanın günümüz şartlarında önemli olduğu konularına değinmişlerdir. Etkilemezdi şeklinde cevap verenler, bir kişinin mutlu olmadığı bir iş yerinde verimli olamayacağı kanısında olduklarını belirtirken, bazı çalışanlar böyle bir durum yüzünden istifa kararı almazdım şeklinde görüş bildirmiştir.

5.1.5. İş-Yaşam Dengesi Boyutunu Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi Yolcularla yaşadığımız olumsuz durumlar özel yaşamınızı etkiliyor mu?

Katılımcıların %46'sı evet etkiliyor ve bu durum özel yaşamımızda bir stres unsuru olarak öne çıkıyor yanıtını vermiştir. %46'sı hayır etkilemiyor demiş ve daha çok işe ilk girdikleri yıllarda bu durumu yaşadıklarını belirtmiştir. %8'i ise nötr olduklarını ifade etmiştir.

Yöneticileriniz veya çalışma arkadaşlarınız ile yaşadığımız olumsuzluklar özel yaşamınızı etkiliyor mu?

Katılımcıların % 60'ı hayır etkilemiyor, % 6'sı ise evet etkiliyor yanıtını vermişlerdir. Çalışanların %34'ü, yaşanan duruma göre ve yaşadığı kişiye göre değişkenlik gösteriyor, zaman zaman etkilenebiliyorum şeklinde yanıt vermişlerdir.

Özel yaşamınızdaki problemleriniz yolcularla olan iletişiminizi etkiliyor mu?

%73 oranla katılımcılar hayır etkilemiyor, %27 oranla ise evet etkiliyor yanıtını vermişlerdir. Çalışanlardan bir kısmı çalıştıkları esnada özel hayatlarına dair olumsuz bir mesaj ya da arama aldıklarında bu durumun enerjilerini düşürdüğünü belirtmektedir.

5.1.6. Şirketin Kuraldışı Yolcu Olaylarına Olan Yaklaşımının Değerlendirilmesine Yönelik Bulguların İncelenmesi

Yolcularla istenmeyen bir durum yaşamanız halinde şirketinizin sizlere karşı bir yaptırım uygulaması var mı?

Çalışanların %54'ü yaşadıkları kuraldışı olaylardan dolayı savunma yazdığını ifade etmiş %33'ü ise herhangi bir yaptırım olmadığını ancak yaşanan kuraldışı olaylarda genellikle şirketin personeli desteklemediğini belirtmiştir. Bununla birlikte, %13'lük bir kısım hiçbir yaptırım olmadığını şirketin her zaman personelinin yanında durduğunu ifade etmiştir.

Yıl içinde yaşadığımız kuraldışı yolcu olayları yılsonu performansınızı etkiliyor mu?

Katılımcılardan %60'ı evet şeklinde yanıt vererek, yazılan savunma sonucu değerlendirmelerde çalışanın şirketi gerçekten zor duruma soktuğu belirlenirse performansı etkilediğini ve bu durumun da terfi ve maaş zammı gibi durumları dolaylı olarak etkilediğini ifade etmiştir. %40'lık bir kısım ise yılsonu performansını etkilemediğini böyle bir durum varsa bile kendilerinin yaşamadıklarını ifade etmişlerdir.

Şirketinizin her kuraldışı yolcu davranışı için uyguladığı net bir politika var mı?

Çalışanların %47'si kâğıt üzerinde bir politika bulunduğunu ancak pratikte uygulanmadığını, %47'si şirketlerinin bir politikası olduğunu ve eksiksiz uygulandığını, %6'sı ise politika olup olmadığı konusunda bilgilerinin olmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca politikaların uygulanmadığını belirten katılımcılardan bir kısmı uygulanan politikaların tamamen yanlış olduğunu ve çoğu zaman yolcudan yolcuya esneklik gösterildiğini de belirtmişlerdir.

5.1.7. Covid-19 Salgın Sürecinin Kuraldışı Yolcu Davranışları Üzerindeki Etkisini Değerlendirmeye Yönelik Bulguların İncelenmesi

Covid-19 salgın sürecini kuraldışı yolcu davranışları üzerine nasıl bir etkisi olmaktadır?

Katılımcıların tamamı, salgın sonrası gelen yeni seyahat kurallarının kuraldışı davranışları arttırdığını belirtmiştir. Çalışanlardan %6'sı, olumsuz durumların salgının ilk zamanlarında daha fazla yaşandığını ama durumun şu an daha iyi olduğunu belirtmiştir. %13'lük bir oranla katılımcılar gelen yeni kuralların şiddet eğilimini arttırdığını, %6'sı ise Covid-19 sebebi ile insanların zaten psikolojik olarak zor bir dönemden geçtiklerini ve agresyon seviyelerinin yükseldiğini ve buna bağlı olarak en ufak bir aksaklıkta aşırı tepkiler verdiklerini ifade etmiştir. Bununla beraber %6 oranla çalışanlar, salgının başlarında kuralların sık sık değişmesi sebebi ile yolcuların mağduriyet yaşamaması adına iptal ve değişiklik durumlarının ücretsiz gerçekleştiğini ve o dönemde yolcuların hiç de olumsuz tepkiler vermezken, artık bu kuralları yerine getiremeyen yolcuların iptal ve değişikliklerinin ücretli olması sebebi ile çok fazla olumsuz durumlarla karşılaştıkları yönünde görüş belirtmiştir.

Aşağıda yer alan Tablo 1. 'de; yapılan görüşmelerin yorumlanması sonucu, çalışanların demografik özellikleri, kuraldışı yolcu özellikleri; duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik değişkenleri ile Covid-19 salgının kuraldışı yolcular üzerindeki etkilerine ilişkin yüzdeleri ifade edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın nitel bir araştırma olması sebebi ile çalışanların görüşme esnasında verdikleri cevapların sıklığına göre yaklaşık bir yüzde değeri alınmıştır.

Tablo 1. Araştırma Bulguları

Demografik Değişkenler		Katılımcıların Görevleri	
Cinsiyet	%73 Erkek	%27 Kadın	
Yaş Ortalaması	%3000		Yolcu Hizmetleri Ekip Sorumlusu
Medeni Durum	%70 Evli	%30 Bekâr	
Eğitim Düzeyi	%94 Lisans	%6 Ön Lisans	Seyahat Dökümanları Ekip Sorumlusu
Ortalama Aylık Gelir	3.000 TL - 5.000 TL Arası		
Sektördeki Çalışma Süresi	6-7 Yıl arası		Arrival Ekip Sorumlusu
Kuraldışı Yolcu Özellikleri			
Kuraldışı davranışla karşılaşma sıklığınız?	Çok Sık	Nadiren	Hiç
	%100	-	-
En çok kuraldışı davranış olan bölge neresidir?	Gate	Kontuar	Arrival
	%54	%40	%6
Fiziksel şiddete maruz kalma sıklığınız?	Çok Sık	Nadiren	Hiç
	%12	%54	%34
Sosyal statüye göre kuraldışı davranış sıklığı	Yüksek sosyal statü	Düşük sosyal statü	Eşit
	%27	%26	%25
En çok kuraldışı davranış gösterilen konu nedir?	Uçuşunu kaçıranlar	Evrak eksikliği	Bagaj hakları
	%54	%20	%6
Seyahat türüne göre kuraldışı davranış sıklığı	Turizm	Gurbetçiler	İş amaçlı
	%34	%26	%6
			Tüm yolcular
			%3
Duygusal Emek			
Olumsuz durumlarda yolcularla kurduğunuz iletişimde sosyal medya baskısı hissediyor musunuz?	Evet	Hayır	Bazen
	%60	%40	-
Kuraldışı davranan yolcularla olan diyalogunuzda gerçek hislerinizi yansıtmıyor musunuz?	%80	%14	%6
Kuraldışı davranan yolcunun sorununu çözüme kavuşturmayı gerçekten istiyor musunuz?	%60	%34	%6
İş-Yaşam Dengesi			
Yolcularla yaşadığınız olumsuz durumlar özel yaşamınızı etkiliyor mu?	Evet	Hayır	Bazen
	%60	%40	-
Yöneticileriniz veya çalışma arkadaşlarınız ile yaşadığınız olumsuzluklar özel yaşamınızı etkiliyor mu?	%80	%14	%6
Özel yaşamınızdaki problemlerinizi yolcularla olan iletişiminizi etkiliyor mu?	%60	%34	%6
Tükenmişlik			
Çalışanlar hangi sıklıkla kuraldışı davranışta bulunan yolcular ile bir çözüm arayışına girmeden, doğrudan size yönlendiriyor?	Çok Sık	Nadiren	Bazen
	%67	%27	%6
Yolcularla yaşadığınız olumsuz durumlarla başa çıkamadığınızda nasıl hissetmektesiniz?	Kötü	Nötr	Yıpranmış
	%27	%26	%14
Kuraldışı yolcu davranışına maruz kalmak işinize olan sevginizi nasıl etkilemektedir?	Olumsuz		Nötr
	%54		%46
Kuraldışı yolcu davranışına bağlı istifa kararınızı aylık ücretinize zam yapılması karşılığı değiştirir miydiniz?	Evet		Hayır
	%40		%60
Covid-19 Etkisi			
Covid-19 salgın sürecini kuraldışı yolcu davranışlarını etkiledi mi?	Evet	Hayır	Bazen
	%100	-	-

SONUÇ VE ÖNERİLER

Havacılık sektörünün insan ilişkileri ve zaman baskısı altında yürüyen bir sistem olmasının meydana getirdiği bir kavram olan kuraldışı yolcu kavramı, yer hizmetleri çalışanları açısından çalışma ve yaşam kalitelerini doğrudan etkilemesi sebebi ile önem arz eden unsurlardan bir tanesidir. Sistem, bu tarz olumsuz davranışların ortaya çıkması durumunda hem çalışanlar hem yolcular açısından değerlendirildiğinde, verilen tepkilerin duygusal sonuçlar doğurması (Yılmaz, 2021) sebebi ile her iki taraf için de zor bir şekilde ilerlemektedir. Bu araştırma ile havalimanı yer hizmetleri ekip sorumluları açısından kuraldışı davranışların neler olduğu açıklanmaya çalışılmış; bu davranışların duygusal emek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik alt boyutları üzerine etkileri incelenerek kuraldışı yolcu davranışlarının personel ya da yolcu kaynaklı mı olduğunun belirlenmesi ve yer hizmetleri görevlilerinin bu tarz davranışlarla karşılaşma sıklığının azaltılması konularında alınabilecek tedbirlerin neler olduğu konusunda bir değerlendirme yapılması amaçlanmıştır.

Kuraldışı yolcu olaylarının ilk kez yer hizmetleri operasyonları açısından incelendiği bu çalışmanın aşağıda belirtilen sonuçlarına Tablo 1.'de yer alan bilgiler doğrultusunda ulaşılmıştır.

Katılımcıların görevli oldukları birime göre, kuraldışı yolcu davranışlarının en fazla hangi bölgelerde ve konularda yaşandığı algısı değişkenlik göstermektedir. Çalışanlar, olumsuz durumların en fazla kendi çalıştığı bölgede ve bu bölgede meydana gelebilecek nedenlerden kaynaklandığını belirtmektedir.

Çalışanlar, fiziksel şiddet boyutunda kuraldışı yolcu davranışlarının havalimanlarında sık yaşanan bir durum olmadığını ancak olumsuz hava koşulları ya da sistemsel aksaklık yaşanması durumundan kaynaklanan iptal ve gecikmelerde yaşanan kuraldışı olayların çoğunun fiziksel şiddet şeklinde gerçekleştiği kanısındadır.

Kuraldışı yolcu davranışlarının daha fazla eğitim ve bilgilendirme ile önlenebileceğini düşünen çalışan sayısının fazla olmasının yanı sıra bu durumun toplum yapısı ile ilgili olduğunu ve önlenmesinin mümkün olmadığını düşünerek duyarsızlaşma eğilimde olan çalışanların da mevcut olduğu izlenmektedir.

Yolcular ile olan iletişimlerinde sosyal medya kaygısı taşıyan çalışanlar, şikâyet edilme ve işten çıkarılma endişesi ile kuraldışı yolcu davranışı esnasında kurduğu iletişimde duygularını gizlemek ve rol yapmak zorunda hissetmektedir ve katılımcıların çoğunun işi gereği bunu yapmak zorunda olduğu düşüncesinde olduğu saptanmıştır. Duygusal emeği etkileyen faktörler incelendiğinde; çalışanların medeni durum, cinsiyet, gelir düzeyi, eğitim düzeyi ve yaş ortalamasının çalışanların duygusal emek eğilimleri üzerinde bir etkisi olmadığı görülmektedir. Bununla beraber, çalışanların iş tecrübesi arttıkça

derinden rol yapma düzeyleri de artış göstermektedir. Ayrıca bazı katılımcıların, kuraldışı yolcunun sorununun giderilmesi sürecinde ön yargılı olmadığı, rol yapmadığı ve sorunun çözüme kavuşmasından gerçek bir mutluluk duyduğu görülmektedir.

Kuraldışı davranışların çalışanların tükenmişlik düzeylerine etkileri incelendiğinde, sıklıkla bu tarz olumsuz davranışlara maruz kalınmasının çalışanlarda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda yetersizlik duygularını arttırdığı izlenmekte, katılımcıların işlerine olan sevgi ve bağlılıklarında büyük bir çoğunlukla azalma yaşandığı görülmektedir. Bununla beraber, çalışanların bu davranışlara bağlı olarak psikolojik açıdan kendilerini yıpranmış, başarısız, öfkeli ve gergin olarak nitelendirdiği gözlenmekte ve birçoğunun kuraldışı yolcu davranışına tahammül ve motivasyon seviyelerinin, aldıkları aylık ücretlerdeki artışa paralel olarak artabileceği bulgulardan anlaşılmaktadır.

Çalışanların iş-yaşam dengesinin değerlendirilmesine yönelik bulgular göstermektedir ki çalışanların özel yaşamlarının kuraldışı yolcu davranışlarından etkilenmesi ya da bu durumdan hiç etkilenmemesi yüzdeleri eşittir. Kuraldışı davranışların çalışanların iş-yaşam dengesini etkilemesi çalışanın cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, iş tecrübesi süresi ve kişiliği gibi bireysel faktörlere bağlıdır. Genç ve iş tecrübesi az olan çalışanların olumsuz davranışları gündelik yaşamlarına taşıma eğilimleri daha fazla iken, kadın çalışanların ve medeni durumu evli olan çalışanların özel hayatlarındaki olumsuzlukları çalışma yaşamlarına yansıtma eğilimlerinin daha fazla olduğu görülmektedir.

Katılımcılar, bağlı buldukları şirketlerin kuraldışı yolcu davranışları politikalarının mevcut olması ve bu konuda kuralların uygulanması konusunda hemfikir değillerdir. Bununla beraber, çalışanların çoğu şirketin kuraldışı yolcu davranışı olaylarının ardından kendilerinden savunma yazmalarını istediğini belirtmiş ve yazılan bu savunmaların yılsonu performans, terfi ve zam durumlarında etkili olduğu konusunda görüş bildirmektedir. Şirketlerinin uyguladıkları kuraldışı yolcu politikasında çalışanlar, şirketin personeli mi yolcuyu mu desteklediği konusuna fikir ayrılığında olduğu izlenmiştir.

Araştırma bulgularına göre, kuralların sık sık değişmesi ve salgın başlarında ücretsiz olan iptal ve değişiklik haklarının daha sonra ücretli olması sebeplerine bağlı olarak Covid-19 salgın sürecinin getirdiği yeni seyahat kuralları ve düzenlemelerin, kuraldışı davranış sıklığını artırdığını ifade etmektedir.

Bu bağlamda, yolcuların bilet satın alma esnasında kuralları uzun ve sıkıcı bulup, okumadan havalimanına gelmesinin önüne geçilebilmesi adına, havayolları internet sitelerinde daha fazla ilgi çekici görsellere yer vererek, kuralların yolcular tarafından ilgi çekici hale getirilmesini sağlayabilir. Bununla beraber havayolları, olası sistem kesintileri ya da olumsuz hava koşulları durumlarında yaşanan rötat ve iptallere karşı önceden bir uçuş planı senaryosu belirleyip bu planı çalışanlarla paylaşabilir ve tüm personelin kriz anında yeterli bilgiye sahip olmasını sağlayabilir. Böylelikle yolculara daha doğru bir bilgi aktarımı sağlanarak bu durumdan kaynaklanan kuraldışı davranışların sayısı indirgenebilir.

Vardiyalı çalışma düzeninin zorlukları göz önünde bulundurularak, çalışanların fazla mesai yaptığı, gecikme ve iptal günlerinde fazla mesai ücreti, vb. uygulamalar ile motivasyon artırıcı iyileştirmeler yapılabilir. Şirketin kuraldışı yolcu politikalarının tüm çalışanlar tarafından anlaşılabilmesi için, şirket içi eğitimler artırılabilir ve tüm istasyonlarda çalışanların bu kuralları uygulayıp uygulamadığının denetimleri sıklaştırılabilir. Covid-19 seyahat kuralları konusunda havayolu- devlet işbirliği sağlanarak gerekli yayın organları aracılığı ile yolculara yeni kuralların neden önemli olduğu konusunda yeterli bir bilgi sağlanması ve seyahatlerinden önce yolcuların sürece hazırlanması, havalimanında yaşanacak olumsuz durumların önüne geçmek adımlarından birisi olabilir.

Bu araştırma gerçekleştirilirken, Covid-19 salgın sürecinin devam etmesi kısıtı ile yer hizmetleri çalışanlarıyla yapılan görüşmelerin bir kısmı yüz yüze gerçekleştirilememiş ve online/telefon üzerinden ya da zoom/teams gibi görüntülü toplantı uygulamaları ile yürütülmüştür. Araştırma verileri toplanırken, belirtilen havalimanlarında çalışan bütün yer hizmetleri ekip sorumlularına ulaşmanın mümkün olmaması sebebi ile görüşmeler 30 görevli ile gerçekleştirilebilmiştir. Diğer bir kısıt, çalışmanın verileri Covid-19 salgını sebebi ile ülkemizde uygulanan seyahat yasaklarının yeni kaldırıldığı ve yoğunluğun fazla olduğu bir dönemde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle yoğunluğun daha az olduğu kış aylarında yapılacak araştırma sonuçları farklılık gösterebilir.

KAYNAKÇA

Acar, A., Erkan, M. (2018). The effects of quality of work life on burnout syndrome: A study on hospitality industry. *Journal of Tourismology*, 4(1), 35-53.

Bataineh, K. (2019). Impact of work-life balance, happiness at work, on employee performance. *International Business Research*, 12(2), 99-112.

Boymul, E., Özeltürkay, E. (2017). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi: Bir sanayii kuruluşunda uygulama. *Journal of Yasar University*, 12(46), 93-102.

Chebolu, R., Sitaramaiah, T. & Saravanan, D. (2020). Employee burnout: The new conceptual understanding. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, 12(9), 314-326.

Demirbay, F. (2017). Sivil havacılıkta kural dışı davranan yolcu tehdidi. *4 Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi'nde sunulan bildiri*. İzmir, Turkey, 17-18 Kasım, 87-95.

Diefendorff, J., Meredith H., Gosserand R. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2): 339-357.

Doğan, A., Sığı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.

Fisher, G., Bulger, C., Smith, C. (2009). Beyond work and family: A measure of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441-456.

Gabriel, A., Diefendorff, J. (2015). Emotion labor dynamics: A momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825.

Guest, D. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41 (2), 255-279.

Hochschild, A. (1983). The managed heart: The commercialization of human feeling, *University of California Press*, Berkeley, Los Angeles.

Hsin-Hui, Y., Hsin Yi, H., Brian, K. (2017). Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: Role stress and emotional labor, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7).

IATA (2015). Guidance on unruly passenger prevention and management. Eylül, 2021 tarihinde <https://3rxg9qeal8zhtl6s2u8jammft-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2013/10/Guidance-On-Unruly-Passenger-Prevention-And-Management-1st-Edition.pdf> adresinden alınmıştır.

ICAO (2019). Manual on the legal aspects of unruly and disruptive passengers. Eylül, 2021 tarihinde

[https://www.icao.int/MID/Documents/RPTF%20Stream%203/Manual%20on%20the%20Legal%20Aspects%20of%20Unruly%20and%20Disruptive%20Passengers%20\(Doc%2010117\).pdf](https://www.icao.int/MID/Documents/RPTF%20Stream%203/Manual%20on%20the%20Legal%20Aspects%20of%20Unruly%20and%20Disruptive%20Passengers%20(Doc%2010117).pdf) adresinden alınmıştır.

Karakaş, A., Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya’da bir araştırma¹. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.

Kasbuntoro., Irma, D., Maemunah, S., Mahfud, I., Fahlevi, M., Parashakti, R. (2020). Work-Life balance and job satisfaction: A case study of employees on banking in Jakarta. *International Journal of Control and Automation*, 13(4), 439-451.

Maslach, C., Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C. (2003). Job burnout: New Directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.

Öz, B., Çeviren, S. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: Mersin örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 41-59.

Özgül, B., Erkmén, T., Karaaslan, E. (2020). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık ilişkisinde iş-yaşam dengesinin aracılık rolü üzerine bir araştırma. *Business&Management Studies: An International Journal*, 8(5), 4364-4412.

Rodoplu Şahin, D., Ünal, S. (2021). Havayolu müşterilerinin olumsuz davranışlarının havalimanı yer hizmetleri çalışanları ve yönetim açısından değerlendirilmesi. 6. *Uluslararası EMI Girişimcilik & Sosyal Bilimler Kongresi Bildiri Özet Kitabı*, Varna, 16-18 Eylül, 89.

SHGM (2013). Yolcu Hizmetleri Formu, Eylül 2021 tarihinde http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/yolcu_hizmetleri_06.02.2014.pdf adresinden alınmıştır.

Shosen, H.& Sonnentag, S. (2018). The effects of employee burnout on customers: An experimental approach. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 34(2), 127-147.

Toker, B.& Kalıpçı, M. (2020). İş-yaşam dengesinin yaşam doyumuna etkisinde işe gömülmüşlüğün aracılık rolü: Konaklama işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 888-901.

Topaloğlu, E.& Sönmez, R.& Yazgan, A. (2019). Çalışmaya tutkunluk ve iş yaşam dengesi arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerine. *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 13(1), 59-76.

Yıldız, A., Fırat, A. (2017). Havayolu yolcu pazarı bölümlerinin incelenmesi. *International Journal of Academic Value Studies(Javstudies)*, 3(5), 241-260.

Yılmaz, M. (2021). Kuraldışı yolcu davranışlarının havayolu çalışanlarının tutumları üzerine etkisi. *The Journal of Social Science*, 5(9), 110-129.

<https://www.foxnews.com/travel/air-france-passenger-forces-emergency-landing-bulgaria>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.superhaber.tv/ucusu-iptal-olan-yolcular-cildirdi-havalimanindaki-o-anlar-kamerada-video-364577>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/istanbul-seferini-yapan-ucakta-kavga-cikti-ortalik-karisti-6367261/>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.sozcu.com.tr/2021/dunya/almanya-turk-yolculara-polis-mudahalesi-turkiyeye-ucuslar-durduruldu-6519552/>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://twitter.com/Alilnli/status/1457136038728683521?s=20>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

<https://www.yeniakit.com.tr/haber/ucakta-maske-kavgasi-1572280.html>

Erişim Tarihi: Kasım, 2021.

ÇOCUK EDEBİYATI VE ÇOCUK KİTAPLARINA YÖNELİK TOPLUMSAL BİR BAKIŞ

Okan KOÇ¹

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, toplum tarafından çocuk edebiyatına ve çocuk kitaplarına duyulan ilginin belirlenmesidir. Çocuk edebiyatı, çocuğu bilişsel, psikolojik, sosyolojik ve kültürel açıdan destekleyen, bununla birlikte görsel içeriği ile estetik yetisini besleyen, çocukta kitap sevgisi ve okuma alışkanlığının oluşmasında etkin bir role sahip olan bir türdür. Toplumun bu konuya ilişkin tutum ve ilgisi çocukların çocuk kitaplarına erişebilmesi açısından hayati önemdedir. Araştırma kapsamında okul öncesi çocuk kitaplarının genel özelliklerine değinilmektedir. Toplumsal olarak çocuk edebiyatına ilişkin bakış açısının ortaya çıkarılması ve çocuk kitaplarına ilişkin toplumsal bir duyarlılığının oluşturulması amacıyla 17- 70 yaş aralığını kapsayan 660 kişiye anket yapılmıştır. Araştırma sonucuna göre; okul öncesi çocuk kitaplarının içeriği ve genel özelliğinin bilinmediği saptanmıştır. Bununla birlikte çocuk edebiyatı konusunda araştırmaya katılanların yeterli bilgi düzeyine sahip olmadığı görülmüştür. Çocuk edebiyatının çocuk açısından ne kadar önemli olduğunun da anlaşılmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çocuk Edebiyatı, Çocuk kitapları, Okul öncesi, Çocuk

¹Dr. Öğr. Gör. Balıkesir University, Rectorate, okan.koc@balikesir.edu.tr,
(ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5356-5940>)

A SOCIAL PERSPECTIVE ON CHILDREN'S LITERATURE AND CHILDREN'S BOOKS

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the interest in children's literature and children's books by the society. Children's literature is a genre that supports the child cognitively, psychologically, sociologically and culturally, as well as nourishes the aesthetic ability with its visual content, and has an active role in the formation of a love of books and reading habits in children. The attitude and interest of the society on this issue is of vital importance in terms of children's access to children's books. The research focuses on overviews of preschool books. In order to reveal the perspective on children's literature as a society and to create a social sensitivity towards children's books, a survey was conducted with 660 people between the ages of 17-70. According to the results of the research; It was determined that the content and general characteristics of preschool children's books were not known. However, it was observed that the participants in the research on children's literature did not have sufficient knowledge. It has also been determined that the importance of children's literature for children is not understood.

Keywords: Children's Literature, Children's books, Preschool, Child

1. GİRİŞ

Okul öncesi dönem, gelişimin tüm alanlarda en hızlı şekilde ilerlediği, kişiliğin temellerinin atıldığı, temel bilgi, beceri ve alışkanlıkların kazanıldığı ve bu gelişim sürecinin yaşamın ileriki dönemlerine etki ettiği hassas bir süreçtir. Bu süreçte, çocuğun doğuştan getirdiği birçok özelliğin yanında çevrenin etkisi de oldukça büyüktür. Bu nedenle çocuğun birincil çevresi olan ebeveynleriyle olan etkileşimlerinin yanında çocuğa sunulacak materyaller, oyuncaklar ve kitaplar gibi uyaran bakımında zengin bir çevre çocuğun gelişimine olumlu yönde katkı sağlayacaktır (Yükçü, Tok ve Saniye, 2019, s.143).

Okul öncesi edebiyatının genel özelliklerine bakıldığında kurgu ve kurgusal olmayan eserlerde genellikle görsel ve sözlü olarak tasvirlerin önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda, okul öncesi edebiyatında, kütüphanelerin de önemli bir yere sahip olduğu bilinmektedir (Panaou, ve Mathis, 2020, s.2). Avrupa ülkelerinde revize edilen ve yeni müfredatın bir parçası haline gelen okul öncesi edebiyatı devamında anaokullarının ulusal eğitim sistemlerinin zorunluluğu haline dönüştürülmüştür. Bir dizi anaokulunda bireylerin ilgi alanlarının belirlenmesi ve yeteneklerinin geliştirilmesi doğrultusunda yeni yöntemler uygulanmaya alınmıştır (Lynch, 2016, s.9).

Okul öncesi edebiyatında, çocuk için uyaran bakımından zengin çerçevenin oluşturulduğu görülmektedir. Sever (2012) erken çocukluk döneminden ergenlik dönemine kadar olan süreçte çocukların dil ve anlama düzeylerine uygun, duygu ve düşünce dünyalarını sanatsal bir şekilde yazılı görsellerle zenginleştiren ürünlere gereksinim duyulduğunu belirtmektedir. Edebiyat çocuklara, insanların yaşam deneyimlerine yönelik bilgiler vermekte; güzel olan deneyimlerin yanında, kötü ve üzücü durumlara ait örneklerle hayatın iyi ve kötü yönlerini ele alarak bir gerçeklik algısı oluşturmaktadır. Bu farklı durumlar, çocukların zorluklarla baş etme, sorunlara farklı çözümler geliştirme, diğer insanlara karşı farkındalık geliştirerek empati kurma, yardım etme ve işbirliğinde bulunma gibi olumlu sosyal davranışlarının gelişimine katkı sağlamaktadır (Körükçü, Kapıkıran ve Aral, 2016; Toran ve Dilek, 2017; Woolley ve Cox, 2007; Yükçü, Tok ve Saniye, 2019).

Birey, ufkunun genişlemesi, olay ve olguları anlayışının ve kavrayışının derinleşmesi, sosyal ilişkilerinin gelişmesi için kitaba ihtiyaç duymaktadır. Çocukluk everesindeki edebiyat ürünleri ile tanışıklığı sonraki yaşamı içerisinde derin izler bırakmaktadır. Bu sebeple başta okul öncesi dönem olmak üzere çocuğun seviyesine uygun kitaba erişmesi önemlilik arz etmektedir. Okul öncesi kitapların en önemli özelliği olayların resimlerle anlatılması, kavramların resimler aracılığıyla aktarılmasıdır. Ayrıca resimleri takip eden kısa metinlerin varlığı çocuğu okul öncesi dönemde okuma ve yazmaya hazırlamaktadır. Resimli çocuk kitaplarının, kelime hazinesinin ve estetik algılarının gelişmesinde de önemli bir yeri vardır. Kitapların tek başına resimli olması tek başına yeterli olmaktadır. İçeriğinin zenginliği ve çocuğun algı seviyesine uygunluğu, fiziksel özellikleri ve resimlerinin bilişsel gelişimine uygun olması, çocukta ilgi ve merak uyandıracak özelliklere sahip olması gerekmektedir. Çocuk kitabı

yazarının ve çizerinin, hayata ve olaylara çocukların gözünden bakabilmesi, hazırlanan kitabın eğlenceyi, oyunu ve öğrenmeyi bir arada sunabilmesi gereklidir.

Okul öncesi dönem edebi ürünlerinde esas unsur resim olup, metin resimlerin bir tamamlayıcısı olarak görülmektedir. Kitabı sıradanlıktan çıkararak, çocuğun ilgisini artırarak öğrenmeyi ön plana alan metinler, resimlemelerle birlikte bütünlük kazanmakta, konuya ilişkin ana fikrin anlaşılmasında kolaylık sağlamaktadır.

Henüz okuma becerisi kazanmamış okul öncesi çocuklarda resimlemeler oldukça önemlidir. Özellikle kelimeler ile resimlerin birbirini tamamladığı eserlerde; çocuğun duyuları gelişmekte, nesnelere sınıflandırılması, gruplandırılması öğrenilmekte, çocukta dikkat ve hatırlama yetileri geliştirilmekte, görsel imgelerle kavramların zihinde yerleşmesi sağlanmakta, düşünme, sorun çözme ve yaratıcılık becerileri artırılmaktadır (Veziroğlu ve Gönen, 2012).

1. ÇOCUK EDEBİYATI TARİHİ

Çocuk edebiyatının ilk örneklerinin sözlü olarak kuşaklar boyu aktarılan masallar, ninniler ve halk hikayeleri olduğu bilinmektedir. Diğer yandan yazılı hale getirilen ilk eserin MS. 105'te ortaya çıktığı düşünülmektedir. Ayrıca Mısırlılar tarafından papirüsün kullanılmasıyla birlikte edebi eserlerin ortaya çıktığı görülmektedir (Kul, 2014).

Çocuk edebiyatının tarihi süreçlerine bakıldığında Avrupa toplumlarında daha erken dönemlerde gelişmelerin gerçekleştiği görülmektedir (Ersan, 2014; Kul, 2014; Somer, 2015; Tuncer, 2018). Çocukların 16. yüzyıla kadar toplumsal zeminde yetişkin bireyler olarak görüldüğü ve çocuk hakları ile ilgili gelişmelerin yetersizliği bilinmektedir (Kul, 2014; Onur, 2012). Çocuk edebiyatı açısından resimli kitapların önemli bir yeri vardır. 1658 yılında Johann Amos Comenius tarafından dünya tarihindeki ilk resimli çocuk kitabı "Orbis Pictus (Resimlerle Görünen Dünya)" adıyla ortaya çıkarılmıştır. (Müller, 2010, s. 370). 1762 yılına gelindiğinde ise Jean-Jacques Rousseau'nun "Emile" adlı resimli çocuk kitabı yayınlanmıştır. İlgili kitapta hayali öğrencisi Emile'nin kendi kendine yetebilmesi için yapması gerekenler ele alınmıştır (Almutairi, 2018, s.34). 19. yüzyılın ortalarına gelindiğinde çocuğun ayrı bir birey olarak görüldüğü, çocuğa verilen değer artmasının yanı sıra çocuklar için basit ve basit resimli kitapların yapılmaya başlandığı görülmektedir. Günümüzde ise çocuk edebiyatının gelişim seyrinin oldukça hız kazandığı, birçok resimli çocuk edebiyatı ürününün ortaya çıktığı görülmektedir (Ersan, 2014; Kul, 2014; Sarı, 2006).

Türk kültürü açısından bakıldığında en eski çocuk edebiyatı çalışmasının Dede Korkut Hikayeleri olarak görülmesine rağmen (Kaplan, 2017, s.53), yalnızca içerisinde çocuk ifadesi barındırmayıp, bugünkü anlamıyla çocuğun bilişsel gereksinimlerini göz önünde bulundurarak, doğrudan çocuk için edebi bir türün ortaya çıkarıldığı dönem Tanzimat Edebiyatı dönemi başladığı ve Cumhuriyet sonrası dönemde ise sürdürüldüğü görülmektedir (Sinar, 2006, s.178). Çocuklara kitap

hazırlama konusunun ilk kez 1839-1876 yılları arasında tartışıldığı görülmektedir. Daha önceki dönemde tekerlemelerin, masalların, efsanelerin ve destanların varlığı bilinmektedir. Ayrıca aynı dönem içerisinde Nasreddin Hoca masalları mizahı sözlü edebiyatın bir parçası olmaya başlamıştır (Öztürk Çelik, 1998). Tanzimat döneminde çocuklar açısından atılan en önemli adımların başında, Kayserili Doktor Rüştü Bey tarafından 1859 yılında hazırlanan alfabe çalışması gelmektedir. İlgili eser ile birlikte çocuklara fabl türünde öyküler paylaşarak okumayı sevdirmeye ve okuma alışkanlığını artırma amaçlanmıştır (Gökşen, 1985, s. 15).

Çocuk edebiyatı konusunda tarihi açıdan bir diğer önemli adım her cuma günü toplamda 49 sayı çıkarılan Mümeyyiz gazetesiyle atılmıştır. 1869 yılında çıkarılan Mümeyyiz gazetesi Osmanlı'daki ilk çocuk gazetesidir. 1875 yılına gelindiğinde yine haftada bir kez ve toplamda 6 kez çıkarılan ikinci çocuk gazetesi Sadakat gazetesi yayınlanmıştır. Bir süre sonrasında Sadakat ismi çocuklar için uygun bulunmadığından isim değişikliğine gidilerek Etfal ismiyle ayrıca 14 sayı daha basılmıştır (Kür, 1991, s. 7). 1876 yılında Mehmet Şemseddin tarafından toplamda 13 sayı çıkarılan Arkadaş adlı çocuk gazetesi de önemli bir yere sahiptir. İlgili gazetede çocuklarla arkadaş olması gerektiği, çocuk eserlerinde çocukların anlayabileceği bir dilin tercih edilmesi gerektiği ve çocuklarda okuma alışkanlığının önemi üzerinde de durulmuştur (Argunşah, 1991, s.295; Kür, 1991, s. 39; Enginün, 2013, s.35).

1970'li yıllar çocuk edebiyatı konusunda ülkemizde önemli gelişmelerin yaşandığı bir süreci göstermektedir. Nitelikli bir çocuk kitabının hangi özellikle sahip olması gerektiği uzun süre tartışılmıştır (Gönen, 2011). 1974 yılına gelindiğinde Can Göknil tarafından "Kirpi Masalı" adıyla okul öncesi çocukların için hazırlanan ilk resimli kitap yayınlanmıştır.

1.1. Çocuk Kitaplarının Genel Özellikleri

W. H. Auden, yetişkin deneyime dayalı olarak iyi çocuk kitaplarının üretilmeyeceğini ve iyi bir kitabın anlaşılabilmesi ve değerlendirilmesi için yetişkinlerin deneyimlerinin işin içinde olmamasını gerektiğini savunmaktadır. Mathews'a göre çocuk kitapları genel olarak yetişkinlerin geçmiş yaşamlarından izler taşımaktadır. Zaman zaman yazarın çocukluğuna duyduğu özlemi, zaman zaman da duyduğu bir hikayenin çocukluğuna dair izleri paylaşmaktadır (Mathews, 2000: 120-121).

Çocuklar için ayrı bir edebiyatın gerekliliğine şüpheyle yaklaşanlar, çocuk edebiyatı olarak görülen eserlerin aslında yetişkinler tarafından da kabul gördüğünü, yetişkinler için yazılan Robenson Crusoe, Guliver'in Seyahatleri gibi eserlerin de zamanla çocuklarca okunduğunu ve bu sebeple ayrı bir edebiyatın olmayacağını ileri sürmektedirler. Çocuklara özgü bir edebiyat yaratmaya ihtiyaç olmadığı, yalnızca yetişkinler için üretilen eserlerin yalınlaştırılarak çocuklara sunulmasının yeterli olacağı (Enginün, 1985, s. 186), çocuk edebiyatının sınırlarının belirsiz olduğu, okur olmanın yaşla sınırlı tutulamayacağı, yetişkinler için üretilen eserlere ilişkin konu ve olayların yalınlaştırılarak, ana

çizgileriyle anlatılmasıyla yetinilmesi gerektiği (Demiray, 1976, s.254) savunulmaktadır. Ancak günümüz açısından bakıldığında çocuk edebiyatının ayrı bir tür olarak değerlendirildiği görülmektedir.

Çocuk kitapları son zamanlarda büyüyerek devam eden bir sektör haline dönüşmüştür. Yayınevlerinin çocuğu hedefleyen yayınlara ilgisi artmış, konu uzmanı bireylerden destek alınarak, çocuğun ayrı bir birey olduğu algısı güçlenmiş, çocuk kitabı yazarlığı önemli bir hale dönüşmüştür. Türkiye’de özellikle okul öncesi dönem çocukları için kitapların resimlenmesi, yabancı dillere çevrilerinin yapılması son 20 yılda hızlı bir ivme kazanmıştır.

Çocuk edebiyatı ürünleri resim, metin, dil ve içeriğin uyumunun yanı sıra içinde bulunduğumuz dünyanın bir bütününden oluşmaktadır (Kaya, 2000, s.179; Bozdağ, 2009, s. 81). Çocuklar için konuşmadan daha öncelikli olan görmek olduğun için, bir kitabın resimlerle ve sözcüklerle uyumu oldukça önemlidir (Hunt, 2002, s. 9). Çocuk kitaplarındaki resimlerin varlığı; metnin süslenmesi, tamamlanması ve yorumlanması noktasında işlevselliğe sahiptir (Çakmak ve Geçgel, 2006, s. 178). Kitabın ele aldığı konuya resmin sanatsal dili de eklenince metnin akılda kalıcılığı, anlaşılabilirliği sağlanacak ve çocuğun estetik bilinci gelişecektir (Turan, 2000, s.167). Okul öncesi dönemde, çocuğu kitaba yaklaştıran, kitabı sevdiren ana uyarıcı resimler olduğu için, kitapların görsel dünyası çocuk edebiyatını vaz geçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çocuk kitaplarındaki görsel dünyanın önemini;

- Çocuk kitaplarında resim ile metin simetriklik gösterir, aynı anlamdadır.
- Çocuk kitaplarında metinler, resimlerle aydınlatılır.
- Çocuk kitaplarında metnin zenginleştirilmesinde ve konunun öneminin vurgulanmasında resimler yardımcı olmaktadır.
- Çocuk kitaplarında hikaye metinlerle anlatılırken, resimlerle desteklenir, olay canlandırılır, şeklinde sıralamak mümkündür.

Çocuk kitaplarının edebi ve sanatsal bir yöne sahip olması, çocuğun dil gelişiminde model oluşturacaktır. Çocuğun kitaplardan edinmiş olduğu kaliteli sözcükler, kendisini ifade ederken çocuğa katkı sağlayacaktır. Çocuğun, çocuk kitapları vasıtasıyla kazanacağı yeni sözcükler, oyunlar ile pekiştirilecek ve okul çağında öğrenme konusunda bireye olumlu katkılar sağlayacaktır. Okul öncesi dönemde çocuğun dil gelişiminde nitelikli resimli kitapların, diyalog kurma, kendisini ifade edebilme ve öğrenmede kolaylıklar gibi birçok noktada olumlu katkısı söz konusudur (Turan, 1998, s. 305).

Çocukların erken yaşlardan itibaren hem içerik hem de görsellik olarak kaliteli kitaplarla tanışması, çocuğun bakış açısını genişletecek, yaşamı kavrayışına katkı sağlayacak, kitap sevgisi ve

okuma alışkanlığı kazanmasında rol oynayacaktır. Bu nedenlerden ötürü çocuğa sunulan kitapların duylara hitap ederek bilgilendirmeyi amaçlaması gerekmektedir.

İpşiroğlu, çocuk kitaplarının öykü ve söylem düzleminde bütünlük göstermesi gerektiğini ve tarihsel toplumsal bağlam içinde değerlendirilmesi gerektiği belirtmektedir (İpşiroğlu, 2007, s. 174). Bu noktada iyi bir çocuk kitabının şu özelliklere sahip olması gerekmektedir;

- Çocuğun seviyesine uygun bir dile sahip, kurguda tutarlı ve çocuğun dünyasına uygun,
- Çocukça bakışın yakalanmış olması,
- Otoriter bakıştan uzak, çocuk dünyasına seslenebilen,
- Her türlü ayrımcılıktan, sansürden ve dini, ideolojik yaklaşımdan uzak duran,
- Hem yetişkine, hem çocuğa seslenebilen çok katmanlı bir yapıya sahip olan,
- Çocuğun düş gücünü, empatisini, düşünme yeteneğini artıracak, sorgulayıcı düşünme yetisi kazandıracak bir yapıya sahip olması gerekmektedir (İpşiroğlu, 2007, s. 175).

Çocukluk döneminde bireyin okuma- yazma becerileriyle donatılması, okul çağına hazırlanması, kendi bilişsel ve zihinsel gerçekliğine uygun kitaplara erişimiyle mümkündür. Özellikle okul öncesi dönemde çocukların seviyelerine uygun nitelikte kitaplara erişim sağlıyor olması, okul çağında karşılaşılabacak sorunların çözümünde ve okuma alışkanlığının kazanılmasında etkin bir role sahiptir. Bu doğrultuda çocuğun seviyesine fiziki uygunluğu kadar, içeriğinin uygunluğu da önemlidir. Doğru kitapların seçimi çocuğun kendi deneyimlerin anlamasında, empati kurma yeteneğinin oluşmasında, kültürel yapının kavranmasında, hayal dünyasının zenginleşerek zihinsel gelişiminin desteklenmesinde kritik bir öneme sahiptir. Kitaplar ile basit gerçeklikler çocuğa aktarılacağı gibi farklı bakış açılarının kazandırılması ve sorgulama becerisinin gelişmesine de katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda çocuk kitaplarının genel özelliklerini; fiziki, içerik, resimsel olmak üzere üç başlık altında toplamak mümkündür.

1. 1.1. Fiziksel Özellikler

Fiziksel özellikler genel olarak kitabın tasarımında kullanılan malzemenin niteliği kapsamaktadır. İyi bir kitabın sağlam bir cilde, dayanıklı bir kağıda sahip olması kitabın okuma süresini ve dayanıklılığını artıracaktır.

Sayfa açısından sağlam bir dikişe sahip olmayan kitapların ve cilt açısından nitelikli bir cilde sahip olmayan kitapların daha çabuk yıprandığı bilinmektedir. Çocuklara özgü kitaplıkların kurulabilmesi ve aynı kitabın uzun süreli saklanabilmesi için kısa sürede yıpranacak malzemelerin tercih edilmemesi gerekmektedir. Bununla birlikte kitabın uzun süreli kullanımını sağlayacak bir diğer unsur

ise kapak tasarımıdır. Kitap kapağının dayanıklı bir malzemeden üretilmesi, çocuğun ilgisini çekecek ve içeriğe uygun olarak resimlendirilmesi de bir diğer önemli unsurdur (Güleç ve Gönen, 1997; Oğuzkan, 1997).

1. 1.2. İçerik Özellikleri

Çocuk kitaplarında işlenen konuların çocuğun dünyasına hitap etmesi, çocuğun gerçekliğine uygun olması, çocuk tarafından algılanmasında sıkıntılar doğurmaması gereklidir. Nitelikli bir çocuk kitabının çocuklara; aile, yurt, insanlık, doğa ve yaşama sevgisi kazandıracağı düşünülmektedir (Kavcar, Oğuzkan, ve Sever, 2004). Bununla birlikte çocuklarda hayal gücünün gelişimi, doğru ve yanlış kavramlarının öğrenilmesi, kültürel ve etik değerlerin kazanılması ve merak etme duygusunun aşılması seçilecek konu ile bağlantılıdır (Celepoğlu, 2007). Kitap sevgisi ve okuma alışkanlığının kazandırılması açısından da çocuk kitaplarında işlenen konu hayati öneme sahiptir. Diğer yandan çocuk kitaplarında işlenecek konunun seçiminde çocuğun yaşı ve cinsiyeti de ön planda tutulmalıdır. Kullanılan sözcüklerin seçiminde çocuğun seviyesi göz önünde bulundurulmalı, metin içerisinde yazım ve noktalama kurallarına dikkat edilmelidir.

Çocuk kitaplarında resimler kelimelerle anlamsal bir bağ oluşturmaktadır. Resimlerin varlığı kelimeleri tamamlayarak, metnin anlaşılabilmesine katkı sağlar (Lewis, 2006; Nicolajeva ve Scott, 2000).

Çocuklar kitaplar ile duygularını kendi sözleriyle veya hikayelere dayalı çizimlerle ifade etmeye özendirilir. Bu anlamda hoş, hoş olmayan ve çelişkili duygularını ifade ederken kitapların önemli bir katkısı olmaktadır. Tamamlanmamış bir hikayedeki kahramanların nasıl hissettiğini tahmin etmek, resimlerdeki kişilerin yüz ifadelerinden duyguları yorumlamak ve kahramanın duygu ve düşünceleri hakkındaki düşüncelerini ifade etmek, bir kitabın çocuğa en önemli katkısıdır. Bu nedenle, erken çocukluk döneminde, çocukların sosyal-duygusal gelişimini desteklemenin bir yolu olarak çocuk edebiyatının ve özellikle resimli kitapların önemi büyüktür (Dermata, 2019, s.153).

Resimli kitaplar ile edebi karakterlerin sosyal-duygusal becerileri ve yeterlilikleri çocuklara aktarılmaktadır. Çocukların dikkatini ve ilgisini çeken yüksek kaliteli resimli kitaplar; çocukların sosyal-duygusal konulardaki düşüncelerini ve fikirlerini özgürce ifade etmelerini sağlamaktadır (Roche, 2010, s. 19).

Çocuklar üzerine yapılan araştırmalar karakterlerin duygusal durumlarını resimli kitaplarda tasvir edilen sözsüz iletişimle daha kolay algıladıklarını göstermektedir. Tasvir edilen kahramanların yüz ifadelerinin ve beden dillerinin tanınmasında görselliğin önemli bir yere sahip olduğu

belirtilmektedir (Dermata ve Skarpelos, 2017, s. 202). Bu doğrultuda Bu nedenle çocuk kitaplarındaki resimler; açık, anlaşılır ve konuya uygun olmalıdır. Ayrıca resimlerin renkleri, konuyu desteklemeli, metindeki betimlemelere uygun olmalıdır (Erdal, 2007).

2. YÖNTEM

Araştırma kapsamında tarama modeli kullanılmış olup, hazırlanılan anket örneklem grubuyla paylaşılmış, mevcut durum hakkında bulgular toplanmıştır. Araştırmanın evrenini Antalya ili Murat Paşa İlçesi Meydan Kavağı mahallesindeki 29 373 kişi oluşturmaktadır. 2020 yılının Aralık ayında, %95

güvenirlilik ile ($\alpha=0.05$ hata), $n = \frac{Nt^2 pq}{d^2(N-1) + t^2 pq}$ formülü uygulanarak örneklem büyüklüğü 243 olarak belirlenmiştir. Hata oranını en aza indirebilmek adına toplamda 660 kişiye anket uygulanmıştır. Anket formunda katılımcıların konuya ilişkin görüşlerini ölçebilmek adına üçlü Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. Ankete ilişkin bulgular kodlanarak SPSS for Windows 11.0 programıyla değerlendirilmiştir.

3. BULGULAR VE YORUMLAR

Tablo 1. Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı

Cinsiyetiniz nedir?	%	Sayı
Kadın	%82	540
Erkek	%18	120
Toplam	%100	660

Tablo 1'e göre anketimize 540'ı kadın, 120'si erkek olmak üzere toplamda 660 kişi katılmıştır.

Tablo 2. Katılımcıların çocuk edebiyatını bilme durumları

Çocuk edebiyatını biliyorum	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet biliyorum	%65	354	%34	41	%60	395
Kararsızım	%19	100	%34	41	%21	141
Hayır bilmiyorum	%16	86	%32	38	%19	124
Toplam	%100	540	%100	120	%100	660

Tablo 2'ye göre katılımcıların %60'ı çocuk edebiyatını bildiğini belirtmektedir. Kararsızların oranı % 21 olurken, bilmiyorum diyenlerin oranı % 19 olarak tespit edilmiştir. Cinsiyete göre dağılıma

bakıldığında kadınların %65'i çocuk edebiyatını bildiklerini belirtirken, erkeklerde bu oran %34'te kalmıştır.

Tablo 3. Katılımcılara göre çocuk edebiyatına verilen önemin yeterliliği

Çocuk edebiyatına yeterli önem veriliyor.	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet veriliyor	%9	51	%7	9	%9	60
Kararsızım	%39	209	%34	40	%37	249
Hayır veriliyor	%52	282	%59	71	%54	353
Toplam	%100	540	%100	120	%100	660

Tablo 3'e göre katılımcıların %54'ü çocuk edebiyatına yeterince önem verilmediğini düşünmektedir. Kararsızların oranı %37 olarak tespit edilirken, önem verildiğini düşünenlerin oranı %9 olarak belirlenmiştir. Cinsiyete göre dağılıma bakıldığında çocuk edebiyatına önem verildiğini belirten kadınların oranı %52 iken, erkeklerin oranı ise %59 olarak tespit edilmiştir. Kadınların ve erkeklerin yalnızca %9'u çocuk edebiyatına yeterince önem verildiğini düşünmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların çocuk kitabı alırken araştırma yapma durumları

Çocuk kitabı alırken kitabın çocuklara özgü olup olmadığını araştırdım	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet	%28	154	%19	23	%27	177
Kararsızım	%24	134	%22	26	%24	160
Hayır	%48	252	%59	73	%49	325
Toplam	%100	540	%100	120	%100	660

Tablo 4'e göre katılımcıların %27'si çocuk kitabı alırken kitabın çocuklara özgü olup olmadığına dikkat ettiği belirtmiştir. Kadınlarda bu oran %28 iken, erkeklerde %19 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların toplamda %49'u çocuk kitabı alırken kitabın çocuklara özgü olup olmadığına dikkat etmediğini belirtmiştir. Kadınlarda bu oran %48 iken, erkeklerde %59 olarak tespit edilmiştir. Kararsızların oranı toplamda %24 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların çocuk kitabı alırken özelliklerine (fiziksel, içerik, resim) dikkat etme durumu

Çocuk kitabı alırken özelliklerine dikkat ederim	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet	%86	469	%77	91	%84	555
Kararsızım	%7	41	%11	14	%8	55
Hayır	%7	30	%12	15	%8	45
Toplam	%100	540	%100	120	%100	660

Tablo 5'e göre katılımcıların %84'ü çocuk kitabı alırken kitabın fiziki, içerik ve resimsel özelliklerine dikkat ettiği belirtmiştir. Kadınlarda bu oran %86 iken, erkeklerde %77 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların toplamda %8'i çocuk kitabı alırken kitabın fiziki, içerik ve resimsel özelliklerine dikkat etmediğini belirtmiştir. Kadınlarda bu oran %7 iken, erkeklerde %12 olarak tespit edilmiştir. Kararsızların oranı toplamda %8 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 6. Katılımcılara göre çocuk eğitimde çocuk kitaplarının rolü

Çocuk eğitiminde çocuk kitaplarının önemli olduğunu düşünüyorum	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet	%90	485	%77	108	%90	593
Kararsızım	%6	32	%11	3	%5	35
Hayır	%4	23	%12	9	%5	32
Toplam	%100	540	%100	120	%100	660

Tablo 6'e göre katılımcıların %90'u çocuk kitaplarının çocuk eğitiminde önemli bir role sahip olduğunu belirtmiştir. Kadınlarda bu oran %90 iken, erkeklerde %77 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların toplamda %5'i çocuk kitaplarının çocuk eğitiminde önemli olmadığını belirtmiştir. Kadınlarda bu oran %4 iken, erkeklerde %12 olarak tespit edilmiştir. Kararsızların oranı toplamda %5 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 7. Katılımcılara Göre Çocukların Yetişkin Kitapları Okuma Gereksinimleri

Çocukları çocuk kitaplarını yerine yetişkin kitapları okumalıdır.	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet	% 14	75	%12	14	% 13	89
Kararsızım	%6	35	%13	16	%8	51
Hayır	%80	430	%75	90	%79	520
Toplam	% 100	540	%100	120	% 100	660

Tablo 7'e göre katılımcıların %79'u çocukların çocuk kitabı yerine yetişkin kitapları okumalarını yanlış bulmaktadır. Kadınlarda bu oran %80 iken, erkeklerde %75 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların toplamda %13'ü çocukların çocuk kitabı okumaları yerine yetişkin kitaplarını tercih etmesini daha doğru bulmaktadır. Kadınlarda bu oran %14 iken, erkeklerde %12 olarak tespit edilmiştir. Kararsızların oranı toplamda % 8 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 8. Katılımcılara Göre Çocukların Bakış Açılarının Oluşmasında Çocuk Kitaplarının Yeri

Çocukların bakış açısının oluşmasında çocuk kitaplarının önemli bir yeri vardır.	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet	%56	305	%57	68	%56	373
Kararsızım	%20	107	%25	30	%22	147
Hayır	%24	128	%18	22	%22	140
Toplam	% 100	540	%100	120	% 100	660

Tablo 8'e göre katılımcıların %56'sı çocukların bakış açılarının oluşmasında çocuk kitapların önemli bir yeri olduğunu düşünmektedir. Kadınlarda bu oran %56 iken, erkeklerde %57 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların toplamda %22'si çocukların bakış açılarının oluşmasında çocuk kitapların önemli olmadığını belirtmiştir. Kadınlarda bu oran %24 iken, erkeklerde %22 olarak tespit edilmiştir. Kararsızların oranı toplamda %22 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Çocuk Kitaplarındaki Yazım ve Noktalama Hatalarına İlişkin Görüşleri

Çocuk kitaplarındaki yazım ve noktalama hataları dilin yanlış öğrenilmesinde önemli bir yere sahiptir.	Kadın		Erkek		Toplam	
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Evet	%72	389	%71	85	%72	474
Kararsızım	%16	86	%20	24	%17	110
Hayır	%12	65	%9	11	%11	76
Toplam	%100	540	%100	120	%100	660

Tablo 9'a göre katılımcıların %72'si çocuk kitaplarındaki yazım ve noktalama hatalarının dil öğrenimin de olumsuz bir etkisi olduğunu düşünmektedir. Kadınlarda bu oran %72 iken, erkeklerde %71 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların toplamda 11'i yazım ve noktalama hatalarının dil öğrenime etkisi olmadığını düşünmektedir. Kadınlarda bu oran %12 iken, erkeklerde %9 olarak tespit edilmiştir. Kararsızların oranı toplamda %17 olarak tespit edilmiştir.

SONUÇ

Araştırma kapsamında toplumun çocuk edebiyatı ve çocuk kitaplarına karşı duyarlılığını ölçmek adına, 17-70 yaş aralığındaki toplam 660 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucuna göre; okul öncesi çocuk kitaplarının içeriği ve genel özelliğinin bilinmediği saptanmıştır. Bununla birlikte çocuk edebiyatı konusunda araştırmaya katılanların yeterli bilgi düzeyine sahip olmadığı görülmüştür. Çocuk edebiyatının çocuk açısından ne kadar önemli olduğunun da anlaşılmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan bireylerin çocuk edebiyatı türlerini yeterince bilmediği (%60), sonucuna varılmıştır. Ayrıca katılımcılara göre ülkemizde çocuk edebiyatına yeterince önem verilmediği de belirtmektedir (%9). Cinsiyete göre dağılıma bakıldığında da çocuk edebiyatına verilen önemin yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Çocuk edebiyatına verilen önemin yetersizliği toplumun bu konudaki duyarlılığı ile yakından ilgisi olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların çocuk kitabı konusunda da yeterince bilgi sahibi olmadıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Çocuk kitabı seçiminde kitabın çocuğun seviyesine uygunluğuna dikkat ettiğini belirtenlerin oranı yalnızca % 27 olarak ölçülmüştür. Çocuğun seviyesine uygun, çocuğun dünyasına hitap eden kitapların tercih edilmemesi çocukta davranışsal ve bilişsel bir takım sıkıntılar doğurabileceği gibi, çocukta kitap okuma alışkanlığının oluşması ve kitap sevgisi açısından da sıkıntıların doğmasına neden olacaktır. Diğer yandan katılımcılar kitap seçiminde fiziksel, içerik ve resimsel özelliklere dikkat etiklerini belirtmektedir.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu çocuk kitaplarının çocuk eğitiminde önemli bir role sahip olduğunu düşünmektedir (%90). Bununla birlikte çocukların çocuk kitabı yerine yetişkinlere özgü kitapları okumaları gerektiğini düşünenlerin oranı da oldukça düşüktür (%13).

Çocukların bakış açılarının ve dünyayı kavrama düzeylerinin oluşmasında çocuk kitaplarının önemli bir yere sahip olduğunu düşünenlerin oranı % 56 olarak ölçülmüştür. Çocuğun dünyayı algılama düzeyinde çocuk kitapların doğrudan ilgisi toplum tarafından yeterince benimsenmemektedir. Katılımcılar tarafından çocuk kitaplarındaki yazım ve noktalama hatalarının olmaması gerektiğini sonucuna ulaşılırken, çocukların bu hataları içselleştireceği kaygısı güdülmektedir.

KAYNAKÇA

Almutairi, A. (2018). Self-sufficiency and the alienation of the other in modern education: The case of emile. *Journal of Thought*, 52(3), 32. 17 Temmuz 2021 tarihinde <https://www.proquest.com/scholarly-journals/self-sufficiency-alienation-other-modern/docview/2161692582/se-2?accountid=15410> adresinden erişildi.

Argunşah, H. (1991). *Çocuk Edebiyatı, Türk Aile Ansiklopedisi içinde*, Ankara: TC Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı Yayınları.

Bozdağ, F. (2009). “Ayla Çınaroğlu’nun Öykülerinde Metin, Dil ve Resim İlişkisinin İncelenmesi”. *Çocuk ve Gençlik Edebiyatında Ayla Çınaroğlu 17-19 Ekim 2007 Bildiriler*. (Ed. Ali Gültekin vd.) İstanbul: Uçanbalık Yayınları: 81-87.

Celepoğlu, A. (2007). “Çocuk Yayınları ve Bu Yayınlar da Bulunması Gereken Temel Unsurlar”, *Eğitim Fakülteleri İçin Çocuk Edebiyatı*, (Editörler) Ömer Yılar ve Lokman Turan, Ankara: Pegem-A Yayıncılık.

Çakmak, G. ve Geçgel, H. (2006). *Çocuk Edebiyatı*. Ankara: Kök Yayıncılık.

Demiray, K. (1979). “Çocuk Ruhunu Besleyen Kaynak”. *Türk Dili Dil ve Edebiyat Dergisi*. *Çocuk Yazını [Özel Sayısı]*. XXXIX (331): 251-258.

Dermata, K. and Skarpelos, Y. (2017), “What the words do not say: SFS for children under the light of social semiotic theory – case study: ‘Horis sosivio’ ”, *Journal of Visual Literacy*, Vol. 36 Nos 3-4, ss. 202-221, 17 Temmuz 2021 tarihinde www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1051144X.2017.1399761 adresinden erişildi.

Dermata, K. (2019). “My BEST friends, the books”: Discussing with preschoolers about picture book characters’ social-emotional skills. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 12(2), 151-163. doi:http://dx.doi.org/10.1108/JRIT-01-2019-0009

Enginün, İ. (2013). *Bir Çocuk Edebiyatçısı: Mehmet Şemseddin, Yeni Türk Edebiyatı Araştırmaları içinde*, İstanbul: Dergah Yayınları. s. 35-39

Erdal, G. (2007). “Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları Çocuk Kitaplarının Resimlemelerine genel Bakış”, *II. Ulusal Çocuk ve Gençlik Edebiyatı Sempozyumu Bildiri Kitabı*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Ankara.

Ersan, M. (2014). *Tablet ortamında resimli çocuk kitapları; biçim ve içerik özellikleri üzerine bir inceleme (Yüksek Lisans Tezi)*. Hacettepe Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü, Ankara.

Goldsmith, R. (1969). *Financial Structure and Development*, New Haven, CT, Yale University Press.

Gökşen, E. N. (1985). *Örnekleriyle Çocuk Edebiyatımız*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Güleç,H. ve Gönen, M. (1997). “1974-1993 Yılları Arasında Türkçe Basılmış Olan Resimli Öykü Kitaplarının Resimlendirilme ve Fiziksel Özellikleri Yönünden İncelenmesi”, Türk Kütüphaneciliği Dergisi, 11, 1: 42-53.

Hunt,p.(2002). “Introduction: The World of Children’s Literature Studies.” Understanding Children’s Literature. Ed. Peter Hunt. New York & London. Taylor & Francis eLibrary: 1-14.

İpşiroğlu, Z. (2007). “Çocuk Yazını Eleştirisi”. II. Ulusal Çocuk ve Gençlik Edebiyatı Sempozyumu (Gelişmeler, Sorunlar ve Çözüm Önerileri) 04-06 Ekim 2006. (Haz.: Sedat Sever). Ankara: AÜEBF Yayınları: 173-176.

Kaplan, M. (2017). Türk Edebiyat Araştırmaları 3; Tip Tahlilleri, İstanbul: Dergah Yayınları.

Kavcar, C.; Oğuzkan, F. ve Sever, S. (2004). Türkçe Öğretimi, Ankara: Engin Yayıncılık.

Kaya, İ. (2000). “Çocuk Kitabı Resimlerinde Klişe Yaklaşımlar.” I. Ulusal Çocuk Kitapları Sempozyumu (Sorunlar ve Çözüm Yolları) 20-21 Ocak 2000. (Yay. Haz.: Sedat Sever). Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi ve Tömer Dil Öğretim Merkezi Yayınları: 178- 186.

Kul, N. (2014) Evrensel bakış açısıyla ülkemizde 1930-2010 yılları arasında basılan resimli çocuk kitapları (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kür, İ. (1991). Türkiye’de Süreli Çocuk Yayınları, Ankara: Atatürk Kültür Merkezi Yayınları.

Lewis, D. (2006). Reading Contemporary Picturebooks, Picturing Text, Routledge, New York

Lynch, L. (2016). Where are all the pippis?: The under-representation of female main and title characters in children’s literature in the swedish preschool. Sex Roles, 75(9-10), 422-433. doi:http://dx.doi.org/10.1007/s11199-016-0637-7

Mathews, G. B. (2000). Çocukluk Felsefesi. (Çev.: Emrah Çakmak). İstanbul: Gendaş Kültür Yayınları.

McKinnon, R. I. (1973). Money & Capital in Economic Development. Washington, D. C.: The Brooking Institution.

Müller, P.,O. (2010). Pictura & nomenclatura: Zut wissensvermittlung in wort und bild in der sachgruppenlexikographie des 17. jahrhunderts. Zeitschrift Für Germanistische Linguistik, 38(3), 370-387. 17 Temmuz 2021 tarihinde <https://www.proquest.com/scholarly-journals/pictura-amp-nomenclatura-zut-wissensvermittlung/docview/858387635/se-2?accountid=15410> adresinden erişildi.

Nikolajeva, M. ve Scott, C. (2000). “The Dynamics of Picturebook Communication”,Children’s Literature in Education, 31, 225-239.

Oğuzkan, F. (1997). Yerli ve Yabancı Yazarlardan Örnekler ve Çocuk Edebiyatı, Emel Matbaacılık, Ankara.

Onur, B. (2012). Çocukluğun ve çocuk yetiştirme tarihi. M. Sayıl ve B. Yağmurlu (Ed.) Ana babalık: Kuram ve araştırma, (ss. 19-59). İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.

Öztürk Ç. S. (1998). Çocuk edebiyatı [Children's literature]. In C. İleri (Ed.), Çağdas Türk edebiyatı [Modern Turkish literature] (pp. 201-218). Eskisehir, Turkey: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Panaou, P., & Mathis, J. (2020). School in children's literature and children's literature in school. *Bookbird*, 58(1), ii-iv. doi:http://dx.doi.org/10.1353/bkb.2020.0011

Roche, M. (2010), "Critical Thinking and Book Talk': using picture books to promote discussion and critical thinking in the classroom", *Reading News* (Conference edition), Reading Association of Ireland, Dublin.

Sarı, N. (2006). Çocuk kitapları illüstrasyonları üzerine bir araştırma ve bir örnekleme (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Sever, S. (2012). Çocuk ve edebiyat. İzmir: Tudem Yayın Grubu.

Shaw, E. S. (1973). *Financial Deepening in Economic Development*. New York: Oxford University Press.

Sınar, A. (2006). Türkiye'de Çocuk Edebiyatı Çalışmaları, Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi, 4 (7). s. 175-226. 21 Mayıs 2021 tarihinde <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/654838> adresinden erişildi.

Somer, B. (2015) 4 - 6 Yaş resimli çocuk kitaplarının prososyal davranışlar açısından incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Tuncer, N. (2018). Çocuk edebiyatının dünyadaki tarihsel gelişimi. A. Turla (Ed.) *Çocuk Edebiyatı* (ss.10-37). Ankara: Hedef CS Basın Yayın.

Turan, N. (2000). "Çocuk Kitapları Resimlemesi". I. Ulusal Çocuk Kitapları Sempozyumu (Sorunlar ve Çözüm Yolları) 20-21 Ocak 2000. (Yay. Haz.: Sedat Sever). Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi ve Tömer Dil Öğretim Merkezi Yayınları: 166-177.

Veziroğlu, M., ve Gönen, M. (2012). Resimli çocuk kitaplarının MEB Okul Öncesi Eğitim Programı'ndaki kazanımlara uygunluğunun incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 37(163).

Yükçü, Ş. B.; Tok, A. İ., ve Saniye, B. K. (2019). The current situation of children's literature: A developmental overview of the preschool picture e-books / çocuk edebiyatının geldiği son nokta: Okul öncesi dönem resimli e-kitaplara gelişimsel bir bakış. *Erken Çocukluk Çalışmaları Dergisi*, 3(1), 139-164. doi:http://dx.doi.org/10.24130/eccd-jecs.1967201931122.

YAYIN ŞARTLARI PUBLICATION REQUIREMENTS

Dergide yayınlanması talebiyle editöre gönderilen eserler, gizli tutulan hakemlerin (iki hakem) olumlu görüşleri alınmaksızın ya da hakemler tarafından önerilen düzeltmeleri içeren yeni metin sağlanmaksızın yayınlanmaz. Hakemlerden biri olumlu diğeri olumsuz görüş bildirdiğinde eser üçüncü bir hakeme gönderilir.

1. Hazırlanan çalışmalar, DergiPark üzerinden (<http://dergipark.gov.tr/ijemi>) sisteme yüklenmek suretiyle dergi editörlüğüne iletilmelidir. Hakem incelemesi dâhil tüm aşamalar DergiPark sistemi üzerinden yürütülecektir.

2. Gönderilen makalelerin ilk ve ikinci sayfası özet ve abstract bölümü şeklinde olmalı, makalenin yabancı dildeki adı, en fazla 300 kelimelik Türkçe ve yabancı dilde özetlerinin ve en az 3 adet anahtar kelimenin (Key Words) eklenmesi gerekmektedir. Çalışmanın sonunda Kaynaklar yer almalıdır.

3. Sayfa yapısı: Üst ve alttan 2,5 cm; yanlardan 2,5 cm. olmalıdır. Bu şekilde hazırlanan yazılar kural olarak 25 sayfadan fazla olmamalıdır.

4. Metin yazıları: Times New Roman karakteri ile 11 punto 1,5 satır aralığı, ilk satırı özel 1,25 cm değerinde paragraf, paragraf arası boşluklar öncesi ve sonrası 0 nk olmak üzere iki yandan hizalı yazılmalıdır. Ana başlık 14 punto, ikinci ana başlık 10 punto, özet ve abstract 9 punto kullanılmalıdır. Yazar adı, ana başlığın altına sola dayalı olarak akademik unvan olmadan “adı SOYADI” biçiminde yazılmalı, unvan, eposta adresi ve kurum bilgileri dipnot şeklinde ana başlık bölümünde verilmelidir.

5. Makalenin daha önce hiçbir yerde yayımlanmamış veya yayımlanmak üzere gönderilmemiş olması gerekir.

6. Yazarlara telif hakkı ödenmeyecektir. Yazarlar, yayımlanan yazılar üzerinde Journal EMI Editörlüğü’nün, her türlü formatta yayımlamak dâhil, tüm yayın haklarına sahip olduğunu kabul ederler.

BU ŞARTLARI TAŞIMAYAN BAŞVURULAR KABUL EDİLMEYECEKTİR.

Haberleşme Adresi:

Dilkur Akademi Migros Arkası İpekyolu İş Merkezi Kat:10 Aksaray 68100 Türkiye 0506 466 00 77

İnternet Adresi:

<http://dergipark.gov.tr/eujmr>

E-Posta:

eujmr.info@gmail.com

