



TINI- SOS

The International New Issues In Social Sciences

The

TINI- SOS

International

New

Issues

in **SO**cial **S**cience

The International New Issues in Social Sciences

International Scientific Refereed Journal since 2015

Year: 2023 Summer Volume: 11 Number: 1


ISSN: 2149-4266

eISSN: 2645-9140



The International New Issues in Social Sciences

issn: 2149-4266, e-issn: 2645- 9140 Year 2023 Summer - Volume 11, Number 1



TINI- SOS

The International New Issues In SOcial Sciences

ii



The International New Issues in Social Sciences

issn: 2149-4266, e-issn: 2645- 9140 Year 2023 Summer - Volume 11, Number 1

TINI- SOS

The International New Issues In Social Sciences (tini-SOS)



TINI- SOS

Year: 2023

Summer

Volume: 11

Number: 1

iii

Editör: Prof. Dr. Orhan Çağlayan

Index

”ACARINDEX A S O S DergiPark
, indeks AKADEMİK

İletişim:

Editor: kucuktr@hotmail.com

Journal: tinissues@hotmail.com

Web: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tinisos>

Matbaa: Sonçağ Yayıncılık Matbaacılık Reklam San Tic. Ltd. Şti. İstanbul Cad.
İstanbul Çarşısı 48/48, İskitler - Ankara Tlf: 0312 341 36 67

E-Posta: uzun@uzundijital.com



The International New Issues in Social Sciences, (tini-SOS), issn: 2149-4266, e-issn: 2645-9140, Year 2023 Winter - Volume 11, Number 1



Yayın Kurulu/ EditorialBoard

Dr. Akram Karimov (Taşkent Maliye Enstitüsü/ **Özbekistan**)

Assoc. Prof. Binali MAMOEV (Yabancı Diller ve Mesleki Kariyer
Üniversitesi/ **Kırgızistan**)

Dr. Gülzira ZHAXYGLOVA (Kocaeli Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Mehmetgali SARIBEKOV (Dulati Taraz Devlet Üniversitesi/
Kazakistan)

Prof. Dr. Orhan ÇAĞLAYAN (Kastamonu Üniversitesi/ **Türkiye**)

Doç. Dr. Ozodbek KARAMATOV (Onursal üye/ **Kazakistan**)

Dr. Tohir Malikov (Taşkent Maliye Enstitüsü/ **Özbekistan**)

Prof. Dr. Zafer AĞDELEN (Girne Amerikan Üniversitesi/ **Kuzey Kıbrıs
Türk Cumhuriyeti**)

**Tini-SOS, 2015'den bu yana yılda 2 kez yayımlanan, uluslararası, hakemli,
bilimsel bir dergidir.**

Tini-SOS is an international, peer-reviewed, scientific journal published
twice a year since 2015.



**Hakem Kurulu/ Board of Referees**

Doç. Dr. Abdülkadir Kırbaş (Erzurum Teknik Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Abdülkadir Tuna (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Ahmet Mutlu Akyüz (Gümüşhane Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Ahmet Oğuz (Karabük Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Alaattin Kızıltan (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi)

Doç. Dr. Ali Konak (Karabük Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Atılhan Nakdiyok (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Ayhan Karakaş (Bartın Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Ayberk Şeker (Bursa Teknik Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Bener Güngör (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)

Assoc. Prof. Binali Mamoev (Yabancı Diller ve Mesleki Kariyer
Üniversitesi/Kırgızistan)

Prof. Dr. Birdoğan Baki (Karadeniz Teknik Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Üyesi Bülent Yıldız (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Dr. Öğr. Üyesi Cüneyd İkbâl Sarıoğlu (Kocaeli Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Dilaver Düzgün (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Fahri Maden (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Faruk Dayı (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Fehim Bakırcı (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)

Dr. Gülzira Zhaxyglova (Karabük Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Hayrettin Kesgingöz (Kahramanmaraş Sütçü İmam
Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Hilmi Yüksel (Dokuz Eylül Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Hüseyin Karamelikli (Karabük Üniversitesi/ Türkiye)

Dr. Öğr. Üyesi İlker Kocamaz (Marmara Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. İsmail Demir (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)



**Hakem Kurulu (Devam) / Board of Referees (Cont.)**

- Prof. Dr. İstiklâl Yaşar Vural (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi)
- Prof. Dr. Kerem Karabulut (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Mahmut Tekin (Selçuk Üniversitesi/ Türkiye)
- Dr. Maiya Myrzabekova (Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Mehmetgali Saribekov (Dulati Taraz Devlet Üniversitesi/Kazakistan)
- Prof. Dr. Mehmet Topal (Amasya Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Metin Bayrak (Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi/Kırgızistan)
- Dr. Öğr. Üyesi M. İhsan Çubukçu (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Muammer Zerenler (Selçuk Üniversitesi/Türkiye)
- Dr. Öğr. Üyesi Muharrem Avcı (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Muhsin Halis (Kocaeli Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Murat Nişancı (Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Nazım Kartal (Sinop Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Niyazi Gümüş (Bolu İzzet Baysal Üniversitesi/Türkiye)
- Prof. Dr. Orhan Çağlayan (Bursa Teknik Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Osman Demirdöğen (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Ozodbek Karamatov (Onursal Üye/ Kazakistan)
- Prof. Dr. Ömer Faruk İşcan (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Ömer Selçuk Emsen (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)
- Dr. Öğr. Üyesi Ömer Nasuhi Şahin (Bakırçay Üniversitesi/Türkiye)
- Prof. Dr. Ramazan Erturgut (Akdeniz Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Üyesi Recep Özdirek (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)
- Doç. Dr. Salih Memiş (Giresun Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Selami Özcan (Yalova Üniversitesi/Türkiye)
- Prof. Dr. Selami Şimşek (Gümüşhane Üniversitesi/ Türkiye)



**Hakem Kurulu (Devam) / Board of Referees (Cont.)**

- Prof. Dr. Selami Yıldız (Düzce Üniversitesi/Türkiye)
- Doç. Dr. Selçuk Korucuk (Giresun Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Selim Başar (Anadolu Üniversitesi/Türkiye)
- Dr. Öğr. Üyesi Selma Karabaş (Çankırı Karatekin Üniversitesi/Türkiye)
- Doç. Dr. Selva STAUB (Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi)
- Doç. Dr. Serdar Yener (Sinop Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Serkan Dilek (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Suat Hayri Şentürk (Gümüşhane Üniversitesi/Türkiye)
- Doç. Dr. Şemsettin Kırış (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)
- Dr. Öğr. Üyesi Şerafettin Keleş (Erzincan Üniversitesi/Türkiye)
- Prof. Dr. Şükrü Yapraklı (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Turgut Bayramoğlu (Bayburt Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Yahya Yeşilyurt (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Yaşar Bolat (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Yılmaz Fidan (Balıkesir Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Yasin Uzuntarla (Sağlık Bilimleri Üniversitesi/ Türkiye)
- Doç. Dr. Yusuf Öcel (Düzce Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Yusuf Sürmen (Karadeniz Teknik Üniversitesi/ Türkiye)
- Prof. Dr. Zafer Ağdelen (Girne Amerikan Üniversitesi/ Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti)
- Prof. Dr. Fatma Zehra Tan (Karabük Üniversitesi/ Türkiye)





Derginin Yayınlanma Amacı: Tini-SOS dergisi sosyal bilimler alanında özellikle yeni olan, bir uygulamayı yeni yöntemlerle analiz eden veya farklı alanlarda uygulayan, bilimsel araştırma makalelerini literatüre taşımak, bu anlamda bilim insanlarının çalışmalarını duyurabilmek ve sonucunda bilimin gelişmesine yardımcı olmak, ülkemizin ve genel olarak dünya insanının bilgiye erişimine ve neticesinde refahına katkı sağlamaktır.

Bu yapılırken, genç araştırmacıların araştırma istekliliklerini motive etme adına, benzeri yapılmış çalışmaların, farklı uygulama alanlarındaki örneklerine ilişkin uygulamalı araştırmalar da değerlendirilecektir.

Tini-sos'un vizyonu ise; dünya genelinde saygınlığı olan bir bilimsel dergi olabilmektir.

Derginin Kapsamı

The International New Issues in Social Sciences, uluslararası bilimsel, hakemli bir dergidir.

Tini-SOS dergisi, sosyal bilimler alanında, özellikle bilimsel ölçütlere uygun şekilde yapılandırılmış alan araştırmalarına dayalı bilimsel makaleleri değerlendirmek ve uygun ölçüleri sağlayan çalışmalarını yayınlamak üzere çalışmalarını yürütmektedir.





Purpose of Publication: Tini-SOS journal is to carry scientific, research articles which are especially new in social sciences, analyze an application with new methods or apply it in different fields. In this sense, to announce the work of scientists and as a result to help the development of science, and to contribute to the welfare of our country and the people of the world in general.

While doing this, in order to motivate young researchers' willingness to research, applied research will be evaluated on examples of similar studies in different application areas.

The vision of tini-sos is to be a respected scientific journal throughout the world.

Scope of the Journal

The International New Issues in Social Sciences, is international, Scientific, peer-reviewed Journal.

Tini-SOS journal is to evaluate scientific articles in the field of social sciences, especially based on field studies structured in accordance with scientific criteria, and conducts studies to publish studies that provide appropriate measures.





Etik Kurallar: Tini-SOS dergisi, yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmış makaleleri uygun hakemlik süreçlerinden geçirek yayımlamakta, bu süreçte etik kurallara azami riayet etmektedir. Etik kurul kararı gereken makalelerden Etik Kurul Raporu istenmektedir. Makalelerde Araştırma ve Yayın Etiğine uyulmaktadır.

Committee on Publication Ethics (COPE) standartlarına dikkat edilmektedir.

1. Çalışma tasarımı ve etik onayı: Araştırmalar iyi gerekçelendirilmeli, iyi planlanmalı,

uygun şekilde tasarlanarak etik olarak onaylanmalıdır.

2. Verilerin uygun analizi: Veriler süistimal edilmeden derlenmeli ve tahrif edilmeden analiz edilmelidir.

3. Yazarlık: Çalışmanın belli bir bölümüne belli ölçüde katkı sağlanmalıdır.

4. Çıkar çatışmaları: Daha sonra ortaya çıktığında yazarların kabul etmeyecekleri durumlar içermemelidir.

5. Akran değerlendirmesi: Editörler tarafından hakem kurulu dışında yazılı görüş sunmak üzere uzmanlar belirlenebilir.

6. Gereksiz yayın: Yayınlanmış bir yayın başka bir dilde de olsa tekrar yayınlanmaz.

7. İntihal: Bir başka yazarın eserinin tamamen veya kısmen kaynak göstermeksizin alınmasına kesinlikle rıza gösterilmez.

8. Editörlerin görevleri: Mevcut yapımızın üzerinde daha güçlü bir dergi yönetimi var etmek ve bunu sürdürülebilir kılmak temel hedefimizdir.

9. Medya ilişkileri: tini-SOS'un yerel ve ulusal medyada, özellikle sosyal medyada görünürlüğüne çaba harcanmaktadır.

10. Reklam: tini-SOS'un tanıtımı bilim camiasında yapılmaya çalışılmakta, basılan dergiler üniversite kütüphanelerine gönderilmektedir.





Ethical Rule: Tini-SOS magazine publishes articles prepared in accordance with the rules of publication ethics through appropriate refereeing processes and complies with the ethical rules in this process. Ethics Committee Report is requested from the articles as required by the ethics committee decision. Research and Publication Ethics are followed in the articles.

Committee on Publication Ethics (COPE) standards are observed.

xi

- 1. Study design and ethical approval:** Research should be well justified, well planned, properly designed and ethically approved.
- 2. Appropriate analysis of data:** Data should be collected without abuse and analyzed without tampering.
- 3. Authorship:** A certain amount of contribution should be made to a certain part of the study.
- 4. Conflicts of interest:** It should not contain situations that authors will not accept when they occur later.
- 5. Peer Review:** The editors may appoint experts to submit written comments outside the arbitral tribunal.
- 6. Redundant publication:** A published publication is not republished, even in another language.
- 7. Plagiarism:** It is strictly forbidden to take the work of another author completely or partially without referring to it.
- 8. Duties of the editors:** Our main goal is to have a stronger magazine management on our existing structure and to make it sustainable.
- 9. Media relations:** Efforts are made to ensure the visibility of tini-SOS in local and national media, particularly in social media.
- 10. Advertisement:** Tini-SOS is being promoted in the scientific community, and journals are sent to university libraries.



**TINI-SOS Yazı Yayın Koşulları**

1. The International New Issues in Social Sciences (tini-SOS dergisi, uluslararası hakemli bir dergi olup yıllık olarak basılı ve elektronik ortamda yayınlanmaktadır (<https://dergipark.org.tr/tinisos>). Makaleler Türkçe, İngilizce veya Rusça dillerinde gönderilebilir.

2. tini-SOS dergisine gönderilen yazılar, daha önce hiçbir yerde yayımlanmamış ve yayımlanmak üzere başka bir basılı/elektronik mecraaya sunulmamış olmalıdır. Böyle bir durumun tespiti halinde süreç iptal edilir. Makale sunum ücreti iade edilmez.

3. Makaleler, yazarlar tarafından dergipark üzerinden sisteme girilmelidir. Dergi editörlüğü ile makale sunum ve değerlendirme süreçlerine ilişkin tüm iletişim, mail üzerinden gerçekleştirilmelidir. Sistemde aksilik yaşanması halinde (kucuktr@hotmail.com) adresine e-posta gönderilmelidir. Telefonla bilgi verilmez.

4. tini-SOS dergisine sunulan makaleler öncelikle şekil ve içerik yönünden ön incelemeye tabi tutulmakta, uygun bulunan makaleler en az 2 hakeme sunulmaktadır.

5. tini-SOS 'a gönderilen makalelerin hakemlik sürecine girip girmeyeceği iki hafta içinde sonuçlandırılır. Ön İnceleme sonucunda iade edilmesine karar verilen makalelere ait makale sunum bedeli iade edilir.

6. Yayın Kurulu tarafından incelenen makalelere uygun bulunduğu takdirde hakem/ler tayin edilmektedir. Hakem/ler'den gelen raporlar doğrultusunda, makalenin yayınlanmasına, rapor çerçevesinde yazar/lar'dan düzeltme, ek bilgi ve kısaltma istenmesine veya yayınlanmamasına karar verilmekte ve bu karar yazar/lar'a bildirilmektedir.

7. Gönderilen yazılar 1 satır aralıklı, paragraf aralığı önce 0 nk sonra 6 nk, tablo ve şekillerle birlikte en çok 25 sayfa, A4 veya A5 olmayıp özel boyut 16x24 cm sayfası boyutunda, üstten ve alttan 3 cm., soldan ve sağdan 2 cm. boşluk olmalıdır. Yazı 10 puntoda, özet 9 punto ve Palatino Linotype, sola yaslı, Türkçe font kullanılarak hazırlanmalıdır. Şekil şartlarına veya dergi içeriğine uymayan yazılar ön inceleme sonrasında tini-SOS Dergisince hakemlere gönderilmeden yazar/lar'a iade edilir.

8. TINI'ya gönderilen makalelerin şekil, grafik ve tabloların derginin belirttiği formata uygun olması gereklidir. Dipnotlar, grafikler ve tablolar





olabildiğince atf yapılan sayfada veya hemen devamında yer almalıdır. Metne konan tablolar yazılım programı çıktısı olarak konmamalı, sonuçları yazar/lar kendileri tablo haline getirmelidir. Grafik, şekil ve tablolar dergi yazım boyutunda olmalıdır.

9. Tablo ve makale isimleri üstte, şekil ve grafik isimleri altta yer almalıdır. Yazı büyüklüğü ve girintiler yazım kuralları ile aynıdır. Şekil 1. veya Tablo 1: biçimi kullanılabilir.

10. Gönderilen bütün makalelerin başında, Türkçe başlık, Türkçe özet, İngilizce başlık, İngilizce özet yer almalıdır. Özet kısımları 120-150 kelime arasında olmalıdır. Özetlerde; amaç, kapsam, yöntem, bulgular ve sonuç bilgilerinin yer almasına özen gösterilmelidir. Özet kısımlarının altında anahtar kelimeler (keywords) İngilizce ve Türkçe olarak yazılmalıdır. Özetlerde kısaltma kullanılmamalıdır.

11. tini-SOS'a gönderilecek makaleler, yazar isimli ve isimsiz olmak üzere iki word dosyası biçiminde dergipark sistemine yüklenmelidir. Aynı sayfaya telif hakkı formuyla birlikte İntihal Raporu (en fazla %20) ve gerekiyorsa Etik Kurulu Raporu eklenmelidir.

12. Yazar isimleri makale başlığının hemen altında yer almalı, kariyer, kurum, adres ve mail bilgileri dipnotta bu sırayla verilmelidir.

13. Gönderilen makalelerde mutlaka, iki rakamlı düzeyde (örneğin; Q11) en az bir, en fazla üç adet jel (journal of economic literature) sınıflaması yapılmalıdır. Makalenin konu başlığına göre seçilmesi gereken jel sınıflamaları için http://www.aeaweb.org/journal/jel_class_system.html adresinden yararlanılabilir.

14. Tüm yazılar; Amerikan Psikologlar Birliği (American Psychological Association, APA) tarafından yayınlanan "The publication manual of the American Psychological Association (5th edition), 2001" isimli kaynakta belirtilen yazım ilkelerine uygun olarak yazılmalıdır. Bu kaynak genelde üniversite kütüphanelerinde kolaylıkla bulunabilen bir materyaldir ve yazım kuralları ile ilgili çok sayıda örnek bulunmaktadır.

15. Makalelerde Türk Dil Kurumu'nun (TDK yazım kılavuzu ve yazım kuralları örnek alınmalıdır. Detaylı bilgi için TDK'nın web sayfasına bakınız: www.tdk.gov.tr . Yabancı sözcükler yerine olabildiğince Türkçe sözlükler kullanılmalıdır. Türkçe'de alışılmamış sözcükler kullanılırken ilk geçtiği yerde yabancı dildeki karşılığı parantez içinde verilebilir.





16. Metinde kaynaklara atıfta bulunurken isim (tarih) biçimine, kaynak gösterirken (isim, tarih: sayfa no) (Küçük, 2015: 327) biçimine uyulmalıdır. Birden fazla esere atıfta bulunuluyorsa aynı parantez içinde virgülle ayırmak suretiyle bütün kaynaklar peş peşe yazılmalıdır. Ayna yazarın aynı yıldaki ikinci ve üçüncü eseri için (2010a) ve (2010b) biçiminde harfler konmalıdır. Birden fazla yazarlı atıflarda eğer iki yazar varsa iki yazarın soy isimleri birlikte yazılmalı (Demir ve Soylu, 2015: 45), üç ve daha fazla yazarlı atıflarda ise (Efe vd., 2015: 43) biçiminde gösterim esas olmalıdır.

17. Ayrıca makalenin sonunda Soyisim, isim, tarih, Çalışma Adı, Yayınlandığı Eser ve Yer Bilgilerinin bu sırayla yer aldığı bir **Kaynakça** hazırlanmalıdır.

Küçük, Orhan (2014) Lojistik İlkeleri ve Yönetimi, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Demirdöğen, Osman ve Küçük, Orhan (2014), **Üretim İşlem Yönetimi**, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayınevi.

Pervaiz, Ahmed K. and Mohammed Rafiq, (1998), "Integrated Benchmarking: A Holistic Examination of Select Techniques For Benchmarking Analysis", Benchmarking For Quality Management & Technology, MCB University Press, Vol: 5, No. 3, ss. 201-225.

Fidan, Yılmaz ve diğerleri (2009), **Sorulu Cevaplı Temel Dini Bilgiler**, İstanbul: Mart Matbaacılık Yayınları.

Schellhase, R. and others (2000), "Customer Satisfaction in Business-to-Business Marketing: The Case of Retail Organizations and Their Suppliers", Journal Of Business & Industrial Marketing, 15, 2/3.

Bayram, Güngör ve Şentürk, Suat Hayri (2003), "Hazar Enerji Kaynakları ve Bölge Ekonomileri Açısından Önemi", **Yakın Dönem Güç Mücadeleleri Işığında Orta Asya Gerçeği**, (67-90), Ankara: Gündoğan Yayınları. (Kitapta bölüm)

Karancı, Ahmet (Ed.) (1997), **Farklılıkla Yaşamak Aile ve Toplumun Farklı Gereksinimleri Olan Bireylerle Birlikteliği**, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Müellif: Saîd b. Ali el-Kahtânî (2009), **Kitap ve Sünnet'ten Şifa Duaları** (Çev.: M. Rahmi Telkenaroğlu), Tercüme ve Tahrir Çalışması, Konya: Hüner Yayınları.

Türkiye İstatistik Kurumu (1996), **Küçük Ölçekli İmalat Sanayi İstatistikleri**,





Ankara: TÜİK Matbaası.

- Dumlu, Emrullah, (2010), "İslam'ın İlk Dönemlerindeki Uygulamalar Ekseninde Kamusal Bir Gelir Olarak Zekât", **Atatürk Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 33, 91- 116.
- Şimşek, Selami (2005), "Keşanlı Süleyman Zâfi ve XVIII. Asırda Celvetilik", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güllüpunar, Hasan (2010), "Halkla İlişkiler Sosyal Sorumluluk İlkesi: Kamu Kuruluşları Yaklaşımı Bakımından Konya Büyükşehir Belediyesi Örnekleri", **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi**, 1(1), <http://sbedergi.gumushane.edu.tr/sayi1ocakk.html>, (12.12.2011).
- Yayla, Yıldızhan (1991), "Anayasa" **Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi** içinde, 3, (164-194), İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı.
- Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması İle Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2011), **T.C. Resmi Gazete**, 6111, 25 Şubat 2011.
- Kılıç, Adem - Şafak, Burhan Asaf (Yapımcı), Kılıç, Adem (Yönetmen) (2011), **Sümela'nın Şifresi Temel**, Türkiye: Üçgen Yapım Evi.
18. Makale sunum bedeli 2023 yılı için 350 TL olup makalenin dergiye gönderildiği anda hesaba aktarılması gerekmektedir. TINI'ya gönderilen ve hakemlik sürecine giren makalelerin sunum ücreti, makale yayımlansın-yayımlanmasın iade edilmez.
19. Makalelerde dile getirilen düşüncelerden yazarları sorumludur.
20. Dergide yayımlanması kabul edilen ve yayımlanan yazıların yazılı ve elektronik ortamda tüm yayın hakları TINI'ya aittir. Sadece kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir.
21. Tini-SOS dergisinin basılan her sayısı o ilde hizmet veren yerel kütüphane aracılığıyla Kültür ve Turizm Bakanlığına sunulmakta ve dönüşümlü olarak üniversite kütüphanelerine gönderilmektedir.





TINI-SOS Editorial Terms

1. The International Journal of New Issues in Social Sciences (tini) is an international referee journal published in print and electronic media annually published (<https://dergipark.org.tr/tinisos>). Articles can be sent in Turkish, English and Russian.

2. Articles submitted to timbre magazine should not have been published anywhere before and submitted to any other printed/electronic media for publication. If such a situation is determined, the process is cancelled. Article presentation fee is non-refundable.

3. Articles must be entered into the system by the authors through Dergipark. All communication regarding the journal editorial and article submission and evaluation processes should be done via e-mail. In case of any problems in the system, an e-mail should be sent to (tinissues@hotmail.com or kucuktr@hotmail.com). No information is given over the phone.

4. Articles submitted to tini journal are subject to preliminary review primarily in terms of shape and content, and articles found appropriate are presented to at least 2 referees.

5. It is concluded within two weeks whether the articles submitted to Tini will enter the refereeing process. As a result of the preliminary examination, the price of the article presentation for the articles decided to be returned is returned.

6. If the articles reviewed by the editorial board are found to be appropriate, the referee/s are appointed. In accordance with the reports from the referee/s, it is decided that the article will be published, the author/s will be asked for correction, additional information and shortening within the framework of the report or it will not be published and this decision will be notified to the author/s.

7. 1 line spacing, paragraph spacing before 0 nk after 6 nk, tables and shapes with up to 25 pages, A4 or A5 not special size 16x24 cm page size, 3 cm from the top and bottom, from left and from the right 2 cm. there should be space. Writing 10 Punto, abstract 9,5 Punto Palatino Linotype, left-leaning, should be prepared using Turkish font. Articles that do not comply with the terms of the form or the content of the Journal are returned to the authors/s without being sent to the referees by Tini Journal after the





preliminary examination.

8. The figures, graphics, and tables of the articles submitted to tin are required to conform to the format specified by the journal. Footnotes, charts and tables should be included on the cited page as much as possible or immediately afterwards. The tables that are put into the text should not be put as software program output, the authors should make the results themselves into tables. Graphics, shapes and tables should be the size of the journal spelling.

xvii

9. Table and Article names should be placed at the top, shape and graphic names should be placed at the bottom. Writing size and indentations are the same as spelling rules. Figure 1. or Table 1: format can be used.

10. At the beginning of all the articles submitted, Turkish title, Turkish abstract, English title, English abstract should be included. The summary parts should be between 120-150 words. In the summaries, care should be taken to include objective, scope, method, findings and conclusion information. Keywords should be written in English/Russian and Turkish below the summary sections. Abbreviations should not be used in abstracts.

11. The articles to be sent to tini-SOS should be uploaded to the Dergipark system in two word files, with the author's name and without the author's name. Plagiarism Report (maximum 20%) and, if necessary, Ethics Committee Report should be attached to the same page with the copyright form.

12. The names of the authors should be placed immediately below the title of the article and the career, institution, address and mail information should be given in this order in the footnote.

13. Articles submitted must be classified at least one (e.g., Q11) and up to three (journal of economic literature) at a two-figure level. For gel classifications to be selected according to the topic of the article

http://www.aeaweb.org/journal/jel_class_system.html available at.

14. All articles must be written in accordance with the writing principles stated in the source "The publication manual of the American Psychological Association (5th edition), 2001", published by the American Psychological Association (APA). This resource is generally readily available in university libraries, and there are numerous examples of spelling rules.





15. In the articles, the Turkish language institution (TDK spelling guide and spelling rules should be taken as an example. For more information, see TDK's Web page: www.tdk.gov.tr . Instead of foreign words, Turkish dictionaries should be used as much as possible. When using unconventional words in Turkish, its equivalent in foreign language can be given in parentheses where it first appears.

16. The name (date) format should be followed when referring to sources in the text, and the format should be followed when referring to sources (name, date: Page no) (Küçük, 2015: 327). If more than one work is referred to, all resources must be written one after the other, separated by commas in the same parenthesis. For the Mirror author's second and Third work in the same year, letters must be put in the form (2010a) and (2010b). In references with more than one author, If there are two authors, the genealogical names of the two authors should be co-authored (iron and Noble, 2015: 45), while in references with three and more authors (Efe et al., 2015: 43) in the format notation should be essential.

17. In addition, at the end of the article, A Bibliography should be prepared in which the surname, name, date, working name, published work and place information are included in this order.

Küçük, Orhan (2014) *Lojistik İlkeleri ve Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Demirdöğen, Osman ve Küçük, Orhan (2014), *Üretim İşlem Yönetimi*, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayınevi.

Pervaiz, Ahmed K. and Mohammed Rafiq, (1998), "Integrated Benchmarking: A Holistic Examination of Select Techniques For Benchmarking Analysis", *Benchmarking For Quality Management & Technology*, MCB University Press, Vol: 5, No. 3, ss. 201-225.

Fidan, Yılmaz ve diğerleri (2009), *Sorulu Cevaplı Temel Dini Bilgiler*, İstanbul: Mart Matbaacılık Yayınları.

Bayram, Güngör ve Şentürk, Suat Hayri (2003), "Hazar Enerji Kaynakları ve Bölge Ekonomileri Açısından Önemi", *Yakın Dönem Güç Mücadeleleri Işığında Orta Asya Gerçeği*, (67-90), Ankara: Gündoğan Yayınları. (Kitapta bölüm)

Karancı, Ahmet (Ed.) (1997), *Farklılıkla Yaşamak Aile ve Toplumun Farklı Gereksinimleri Olan Bireylerle Birlikteliği*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.





Müellif: Saîd b. Ali el-Kahtânî (2009), **Kitap ve Sünnet'ten Şifa Duaları** (Çev.: M. Rahmi Telkenaroğlu), Tercüme ve Tahrir Çalışması, Konya: Hüner Yayınları.

Türkiye İstatistik Kurumu (1996), **Küçük Ölçekli İmalat Sanayi İstatistikleri**, Ankara: TÜİK Matbaası.

Dumlu, Emrullah, (2010), "İslam'ın İlk Dönemlerindeki Uygulamalar Ekseninde Kamusal Bir Gelir Olarak Zekât", **Atatürk Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 33, 91- 116.

xix

Schellhase, R. and others (2000), "Customer Satisfaction in Business-to-Business Marketing: The Case of Retail Organizations and Their Suppliers", *Journal of Business & Industrial Marketing*, 15, 2/3.

Şimşek, Selami (2005), "Keşanlı Süleyman Zâtî ve XVIII. Asırda Celvetîlik", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güllüpunar, Hasan (2010), "Halkla İlişkiler Sosyal Sorumluluk İlkesi: Kamu Kuruluşları Yaklaşımı Bakımından Konya Büyükşehir Belediyesi Örnekleri", **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi**, 1(1), <http://sbedergi.gumushane.edu.tr/sayi1ocakk.html>, (12.12.2011).

Yayla, Yıldızhan (1991), "Anayasa" **Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi** içinde, 3, (164-194), İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı.

Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması İle Sosyal Sigortalar Ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2011), **T.C. Resmî Gazete**, 6111, 25 Şubat 2011.

Kılıç, Adem - Şafak, Burhan Asaf (Yapımcı), Kılıç, Adem (Yönetmen) (2011), **Sümela'nın Şifresi Temel**, Türkiye: Üçgen Yapım Evi.

18. The article presentation cost is TL 350 for the year 2023 and should be taken into account as soon as the article is sent to the journal. The presentation fee of the articles submitted to Tini and submitted to the refereeing process shall not be refunded until the article has been published.

19. It's authors are responsible for the thoughts expressed in the articles.

20. All publication rights in written and electronic media of the articles that are accepted to be published in the journal belong to Tini. The





source can be cited only by showing.

21. Each printed issue of Tini journal is presented to the Ministry of Culture and Tourism through the local library serving that province and is alternately sent to university libraries.





CONTENTS

Year: 2023

Summer

Volume: 11

Number: 1

xxi

Articles and Authors/Makaleler ve YazarlarPages/Sayfalar

Zuhair Mohamed SABOUN (<i>Araştırma makalesi</i>) The Relationship Between Unlimited Improvement and Service Quality: A Research in Libyan Hospitals (<i>Sınırsız İyileştirme ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Libya Hastanelerinde Bir Araştırma</i>)	1-22
Mohamed EJDEA (<i>Araştırma makalesi</i>) The Relationship Between Total Quality Management and Business Performance: An Empirical Study (<i>Toplam Kalite Yönetimi ve İşletme Performansı İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma</i>)	23-50
Sevcan KAYA (<i>Araştırma makalesi</i>) Esnek (Uzaktan) Çalışmanın İşgören Memnuniyetine Etkisi (<i>The Effect of Flexible (Remote) Working on Employee Satisfaction</i>)	51-76





CONTENTS

Year: 2023

Summer

Volume: 11

Number: 1

xxii

Articles and Authors/Makaleler ve YazarlarPages/Sayfalar

Yusuf Tuna and Özge Fidanboy (<i>Araştırma makalesi</i>) The Effect of The Digitalization Process on The Banking Sector (<i>Dijitalleşme Sürecinin Bankacılık Sektörüne Etkisi</i>)	77-106
İsa Demirkol ve İrem Helvacıoğlu (<i>Araştırma makalesi</i>) İnovasyon ve İhracat Performansı İlişkisi: Lojistik Performansın Aracı Rolü (<i>Relationship Between Innovation and Export Performance: The Mediating Role of Logistics Performance</i>)	107-136





TINI- SOS

The International New Issues In Social Sciences



The Relationship Between Unlimited Improvement and Service Quality: A Research in Libyan Hospitals

Zuhair Mohamed SABOUN

Business Department PhD Student, Kastamonu University, Turkey

Libyan Academy Masrata/Libya

zsaboon@gmail.com

Orcid: 0000-0002-5009-5701

Year: 2023 Summer

Number: 11

Volume: 1

pp: 1-22

Makalenin Geliş Tarihi: 08/06/2019

Kabul Tarihi: 20/03/2023

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

Doi: 10.5281/zenodo.7343296

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





The Relationship Between Unlimited Improvement and Service Quality: A Research in Libyan Hospitals

Zuhair Mohamed SABOUN

Abstract

Quality is one of the most important aspects in any organization as it can be the differentiating factor in competitive market environments. Therefore, quality management systems and concepts emerged to enable organization to implement quality processes and systems, evaluate them, and continue monitoring them for a sustained and improved quality level. Service quality and unlimited improvement are part of quality management concepts, which are focused on specific quality areas within the organization. Service quality is beneficial for all organizations, especially if the core business is dependent on provided services. Moreover, unlimited improvement is a modern concept that works on extending quality to all aspects within the organization.

In this research, the relationship between service quality and Unlimited Improvement is assessed. This study based on the case study of Libyan healthcare establishments, i.e. hospitals. The researcher collected 413 questionnaires that included reliable scales of both quality management concepts. The results of the analysis show that there is a positive relationship between service quality and unlimited improvement, with medium strength correlation coefficient.

Keywords: Unlimited Improvement, Service Quality, Healthcare, hospitals, Libya

Jell Code: M10

Sınırsız İyileştirme ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Libya Hastanelerinde Bir Araştırma

Öz

Kalite, rekabetçi pazar ortamlarında ayırt edici faktör olabileceğinden, herhangi bir





organizasyondaki en önemli yönlerden biridir. Bu nedenle, kuruluşun kalite süreçlerini ve sistemlerini uygulamasına, değerlendirmesine ve sürdürülebilir ve iyileştirilmiş bir kalite düzeyi için izlemeye devam etmesine olanak tanıyan kalite yönetim sistemleri ve kavramları ortaya çıkmıştır. Hizmet kalitesi ve sınırsız iyileştirme, kuruluş içindeki belirli kalite alanlarına odaklanan kalite yönetimi kavramlarının bir parçasıdır. Hizmet kalitesi, özellikle ana iş sağlanan hizmetlere bağlıysa, tüm kuruluşlar için faydalıdır. Ayrıca sınırsız iyileştirme, kaliteyi organizasyon içinde tüm yönlere yaymak için çalışan modern bir kavramdır. Bu araştırmada hizmet kalitesi ile Sınırsız İyileştirme arasındaki ilişki değerlendirilmektedir. Bu çalışma, Libya sağlık kuruluşları, yani hastaneler vaka çalışmasına dayanmaktadır. Araştırmacı, her iki kalite yönetimi kavramının güvenilir ölçeklerini içeren 413 anket topladı. Analiz sonuçları, hizmet kalitesi ile sınırsız iyileştirme arasında orta kuvvette korelasyon katsayısı ile pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Sınırsız İyileştirme, Hizmet Kalitesi, Sağlık, hastaneler, Libya

Jel Kodu: M10

1. Introduction

There are a few concepts that aim to assess and enhance quality planning, implementation and control in organizations. Nonetheless, the aim of quality frameworks in the recent years is to ensure that quality systems, process and procedures are extended to its maximum within the organization. There are several tools that are used for quality management, while the concepts of Service Quality and Unlimited Improvement address significant parts quality. The concept of service quality was first discussed by Parasuraman, Zeithaml and Berry in order to find the dimensions and indicators that affect the quality of the service and can help assess it in a comprehensive framework. Moreover, the concept of unlimited improvement is based on total quality management in order to ensure the extent of quality management to all parts of the organization, including suppliers and all management levels.

The problem addressed in this research is the evaluation of service quality and unlimited improvement and test the relationship between them based on the case study of healthcare institutions in Libya. Through the theoretical





study and literature review performed, it is evident that these quality management concepts have the potential of having a relationship between them. The relationship is evident through the positive impacts both concepts had on performance indicators (Benshina, 2018; Nair, 2016). Therefore, it is important to understand the relationship between service quality and unlimited improvement for a better application on business organizations.

2. Literature Review

The development of the scale of service quality started in the mid-1980s by Parasuraman et al. through the understanding of the service business nature, as well as the perception differences between customers, employees and management. The authors identified five main dimensions for service quality, which are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985). Each of the five dimensions has several indicators that form a scale for their evaluation. The impact of each of these dimensions on service quality is mainly dependent on the business type and the service provided. However, it was stated by the authors that reliability is considered the most important dimension amongst all, while tangibles can be the least important (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994; Berry, Parasuraman and Zeithaml, 1994).

Reliability is evaluated through ensuring that the organization performs the promised service on time and right from the first time, showing sincere interest to customers with problem, and provide support as promised and on time. Responsiveness is achieved when employees are able to communicate the exact service time to the customers, provide a prompt service, have the will to help customers and never be busy to respond to a customer. Assurance is achieved through the behavior of the employees with confidence in the customers, employees feel safe to perform transactions, employees being courteous with customers, and employees having the adequate knowledge to answer customers' questions. Empathy is observed through providing an individual attention to each customer, providing the service during convenient hours to all customers, and always having the best interest of the customer at heart. The tangibles dimension is witnessed through the modern look of the equipment, the facilities being





visually appealing, the employees having a neat appearance and used material being visually appealing (Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1991).

Unlimited improvement is a quality management concept that aims to removing all limitations faced by organizations in extending quality systems and processes throughout their structure. The concept is inspired by the issues usually faced through implementing total quality management. Unlimited improvement simulates the inclusion of all people, practices, systems, stakeholders and management levels into the quality management system through a continuous appraisal and enhancement. The concept of unlimited improvement addresses several aspects that may not be included in another quality management concept, including organization structure, managers, employees, processes, products, suppliers, tools, working hours, personal rights, educational budget, social infrastructure, permits, and compensation and reward systems (Küçük, 2017).

The importance of unlimited improvement is mainly due to the problems encountered in TQM practices and quality improvement only within certain limits. This is due to the fact that it can be done in a limited environment.

Unlimited healing approach, all person, process, vehicle etc. It brings a basic recommendation such as ensuring that the improvement is included in the scope of improvement and draws attention to this deficiency. Thus, all elements are included in the scope of improvement, in this case, the success of TQM application increases, and organizational performance and customer satisfaction can be increased in real terms (Küçük, 2017: 402).

- Perfectionism is essential
- Quality cannot be limited
- Every suggestion is valuable
- Every part is replaceable
- No element is indispensable

Unlimited Improvement, which is carried out within the framework of principles such as, argues that the top management should have a principled stance in order to improve the organization in all its aspects.





Quality management scales and assessment tools have been correlated with different business aspects in the organization. Ismail and Yunan (2016) proposed two hypotheses to establish the relationship between service quality and the loyalty and satisfaction of the customers. Through a questionnaire that included more than 750 respondents, the findings indicate a high influence of service quality on customer satisfaction, and similar results for their loyalty. The same hypotheses were tested on Iranian banking sector, where at least three of the five service quality dimensions had an impact on customer satisfaction, and subsequently loyalty (Molae, Ansari, & Teimuori, 2013). Dilek & Küçük (2017) claimed that demographic variables such as age, occupation etc. affect customer satisfaction. Nair (2016) established the effects of implementing service quality principles on business performance outcomes. The results of the research show that all service quality model dimensions had an impact on the performance of the organization; financial, non-financial and operational. Tzeng and Chang (2011) used an importance-performance analysis (IPA) in order to measure service quality in organizations. Wijetunge (2016) showed through statistical analysis that service quality is correlated to competitive advantage and business performance through medium to strong correlation factors. Unlimited improvement has been also correlated to business performance in a few studies, such as Ay & Nurov (2017) and Benshina (2018).

3. Aim of Study

In this study, the main aim is to register the relationship between the service quality and unlimited improvement.

These variables' scales based on the case of hospitals in Libya.

4. Scope and Methodology

A subjective method is used in this research through a questionnaire for users and employees of Libyan hospitals. The sampling methods that are used to collect the data are both random and non-random (Küçük 2016, 2022), as the participants were required to be users or employees in a Libyan hospital. As far as the previous condition was satisfied, the participants were chosen randomly from the population pool. Furthermore, it is important to mention the tools and scales that were used to collect the data. The tools that





are used for data collection need to be reliable and tested through many studies (Küçük, 2011 and 2017).

The two concepts that are tested in this research have their own scales that are recommended by their authors. However, the scales may be changed a selectively in order to suit the case of application. The dimensions that form each of the concepts are maintained for a reliable measurement. Based on that, the used sales are referenced as the following:

- Service Quality (ServQual) scale: the main reference is Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), where the concept scale was established and the subsequent researches of the same authors in 1991 and 1994.
- Unlimited improvement scale: the dimensions and indicators are based on Küçük (2011, 2017), where the dimensions and indicators of the concept were given and tested.

Each of the indicators of the two concepts was tested on a 5-point Likert scale. The scale ranged from strongly agree (5) to strongly disagree (1). The sampling technique used in collecting the data was random from the users and employees at healthcare institutions in Libya. Furthermore, the sample size has to reach a minimum of 382 participants in order to achieve a reliability of 95% (Küçük, 2016: 68-81). Therefore, the sample quota is determined to be 400 for this study, where physical questionnaires were distributed and collected from each participant. After the questionnaire implementation, a total of 500 questionnaires were distributed and a total of 413 questionnaires were completed and received back.

5. Research Model

The two concepts that are discussed in this study form the main variables that are used for the study. Each of them has several dimensions and indicators that are used to determine the main concept. The focus of the current research is to establish the relationship between the main concepts. Unlimited improvement has a total of nineteen indicators, while service quality has a total of twenty-two indicators from five dimensions. The mean values of the two concepts are averaged in order to create a variable that can be correlated with the other concept. As shown in Figure 1, two variables are included in the evaluation of this research; service quality and unlimited





improvement. The statistical analysis tests the relationship between the two concepts.

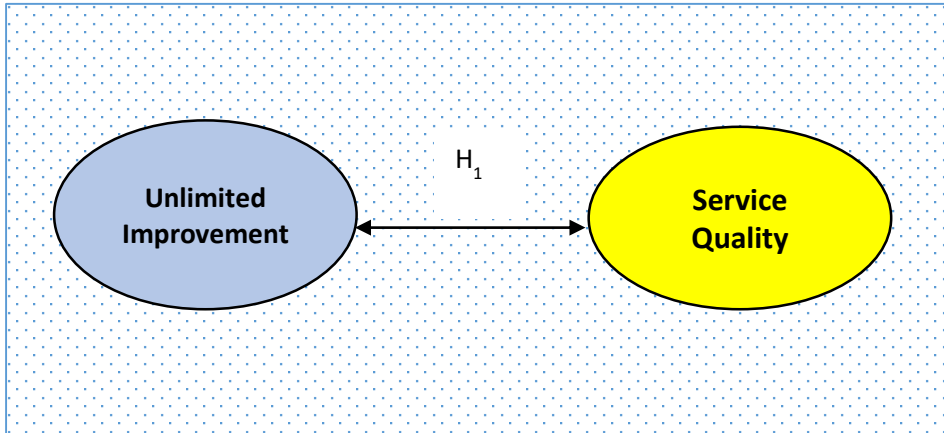


Figure 1: Research Model

6. Hypothesis

The scale to measure enhancements in the tool of total quality management was developed by Küçük (2011, 2012) in order to ensure that quality management processes and systems are extended to all parts and stakeholders of the organization. There are several dimensions that are included in the model: optimization, organization structure, training and suppliers. There are few studies that researched the relationship between unlimited improvement and service quality. Nonetheless, there are studies that tested unlimited improvement impact on the performance of the organization (Ay & Nurov, 2017). There are other studies that tested the relationship between service quality and performance (Nair, 2016). Therefore, it is possible to observe a relationship between the two concepts.

H_1 : There is a relationship between Unlimited Improvement and Service Quality based on the case of hospitals in Libya.





7. Data Analysis

The demographics of the collected data, Table 1, shows that 72.9% of the sample were male, while 27.1% were female. The majority of the participants are holding a master's degree with 42.4%, followed by Bachelor degree holders with 33.9%. The reliability of the sample was tested through Cronbach's Alpha. As shown in Table 2, the reliability analysis was run on SPSS statistics 23.0, where the overall alpha was calculated as 0.910, with 0.904 alpha for unlimited improvement and 0.953 alpha for service quality.

Table 1: Demographics (n=413)

Information	Choices	Count	Percent (%)
Gender	Male	301	72.9
	Female	112	27.1
Education level	Secondary School	7	1.7
	Bachelor degree	140	33.9
	Master degree	175	42.4
	PhD degree	91	22.0

Table 2: Cronbach's Alpha for reliability (n=413)

Concept	Concept Alpha	Overall Alpha
Unlimited Improvement	0.904	0.910
Service Quality	0.953	

In order to test the impact of the sample demographics on the results of the





research, an ANOVA testing was conducted for gender and education level impacts, as shown in Table 3 and Table 4. Both gender and education level had no influence on the results to the $p < 0.05$ level.

Table 3: Impact of gender on analysis using One-way ANOVA testing

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
UI	Between Groups	1,028	1	1,028	2,486	,120
	Within Groups	23,572	411	,414		
	Total	24,599	412			
Service Quality	Between Groups	,024	1	,024	1,534	,221
	Within Groups	23,033	411	1,348		
	Total	23,057	412			

Table 4: Impact of education level on analysis using One-way ANOVA testing

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
UI	Between Groups	,116	3	,039	,087	,967
	Within Groups	24,484	409	,445		
	Total	24,599	412			
Service Quality	Between Groups	1,170	3	,390	,617	,607
	Within Groups	34,740	409	,632		
	Total	35,910	412			

The researcher conducted a factor analysis for the indicators of the concept of





Unlimited Improvement, where the KMO factor is 0.783 and the eigen value is more than 1, which is considered reliable. Indicators with factor loadings above 0.4 are included in the analysis (Küçük, 2016: 227-232). This included indicators 1 to 10, in addition to factor 18, as shown in Table 5. Factor analysis is validated through the total variance explained to be above 60%. In this case, the total variance explained is 62.448%, which satisfy this condition.

Table 5: Factor analysis for Unlimited Improvement (n=413)

		Factor Loading	Eigen value	Total Variance Explained (%)	Cronbach Alpha	Mean Score	KMO
Unlimited Improvement			5.199	62.448	0.904	3.557	0.783
1	Improvements include all processes and operations without exception	0.589				3.42	
2	All tools, operations, people, equipment and suppliers are important in improvements	0.835				3.85	
3	All managers attend trainings	0.603				3.47	
4	All managers are included in	0.782				3.78	





Table 5: Factor analysis for Unlimited Improvement (n=413)

		Factor Loading	Eigen value	Total Variance Explained (%)	Cronbach Alpha	Mean Score	KMO
	improvements						
5	All organization structure is included in improvements	0.838				3.71	
6	All employees are included in improvements	0.880				3.66	
7	All tools are included in improvements	0.799				3.58	
8	All operations are included in improvements	0.845				3.59	
9	All applications are included in improvements	0.812				3.63	
10	All suppliers are included in improvements	0.631				3.47	
11	Management is subject to change	0.346				3.85	
12	Organization structure is	0.357				3.81	





Table 5: Factor analysis for Unlimited Improvement (n=413)

		Factor Loading	Eigen value	Total Variance Explained (%)	Cronbach Alpha	Mean Score	KMO
	subject to change						
13	All employees are subject to change	0.208				3.29	
14	All tools are subject to change	0.220				3.58	
15	All operations are subject to change	0.292				3.46	
16	All applications are subject to change	0.372				3.41	
17	All suppliers are subject to change	0.341				3.54	
18	Working hours are subject to change	0.448				3.47	
19	Personal rights are subject to change	0.144				3.00	





The researcher conducted a factor analysis for the indicators of the concept of service quality, where the KMO factor is 0.867 and the eigen value is more than 1, which is considered reliable. Indicators with factor loadings above 0.4 are included in the analysis (Küçük, 2016: 227-232). This included all 22 factors, as shown in Table 6. Factor analysis is validated through the total variance explained to be above 60%. In this case, the total variance explained is 65.374%, which satisfy this condition.

Table 6: Factor analysis for Service Quality (n=413)

		Factor Load	Eigen value	Total Variance Explained (%)	Cronbach Alpha	Mean Score	KMO
Service Quality			3.704	65.374	0.953	2.650	0.867
1	University has modern looking equipment	0.516				2.95	
2	University's physical facilities are excellent and visually appealing	0.510				2.63	
3	Employees of the university have neat appearance	0.476				2.81	
4	Educational products (books, desks, boards, notes, etc.) visually appealing	0.529				2.83	
5	The aims of the	0.744				2.47	





	education are delivered as promised						
6	University attends to university and employees' problems with sincere interest	0.814				2.42	
7	University services are delivered right the first time	0.872				2.49	
8	University services are provided according to the set timeframes	0.733				2.54	
9	University insist on error free records	0.715				2.69	
10	Timeframes for university's services are clearly defined	0.745				2.69	
11	University attend to the needs of the students and employees promptly	0.718				2.56	
12	University is always willing to help students and employees	0.785				2.73	
13	University is never too busy to attend to students' requests	0.673				2.81	
14	University employee's behavior instill	0.645				2.92	





	confidence in students						
15	Students feel safe that they are receiving the promised service at the promised quality	0.672				2.93	
16	University employees are courteous with students	0.697				2.86	
17	University employees have the required knowledge to answer students' questions	0.686				2.71	
18	University gives individual attention to every student	0.733				2.36	
19	University operating hours are convenient to all students	0.823				2.49	
20	University gives students personal attention	0.755				2.34	
21	University employees have students' best interest at heart	0.717				2.58	
22	University understand the specific needs of the students	0.727				2.47	





Table 7 shows the correlational analysis using spearman’s rho coefficient between the two concepts. The results indicate a positive correlation between service quality and unlimited improvement with medium strength coefficient of 0.461. The results are significant to 0.000 level, which is less than 0.05 (Küçük, 2016: 250). Based on the results of the analysis the first hypothesis stating “H1: There is a relationship between Unlimited Improvement and Service Quality based on the case of hospitals in Libya” is accepted.

Table 7: Spearman’s rho correlation between service quality and unlimited improvement

			Service Quality	Unlimited Improvement
Spearman's rho	Service Quality	Correlation Coefficient	1,000	,461*
		Sig.	.	,000
		N	413	413
	Unlimited Improvement	Correlation Coefficient	,461*	1,000
		Sig.	,000	.
		N	413	413

*. Significant at the 0.05 level (2-tailed)

8. Result

The findings of the research show that there is a relationship between unlimited improvement and service quality as per the correlational analysis performed on the healthcare establishments in Libya. Moreover, the factor analysis indicate that eleven out of the nineteen indicators of unlimited





improvement are significantly correlated at the 0.05 level, which were used in the subsequent analysis. All of the service quality indicators had a factor greater than 0.4, which indicate their correlation between each other.

9. Discussion

Despite the lack of research that correlated the two quality management concepts with each other, there are many researches that showed their relationship with important factors, such as performance. A research in the banking sector showed a relationship between service quality and performance through a regression analysis, where implementing service quality concepts impacted performance with 28% (Akroush and Khatib, 2009). Another study in the manufacturing sector showed a similar relationship with more detailed performance indicators. The implementation of service quality enhanced financial performance by 31%, operational performance with 24% and employee behavior by 50% (Cheng and Lin, 2014). With similar details but different statistical analysis techniques, Nair (2016) showed a strong correlation between service quality and performance in hotel business. Liu and Wang (2017) applied a regression model, where service quality had a positive impact on performance by up to 30%.

For unlimited improvement, Ay and Nurov (2017) provided findings through a regression model, where unlimited improvement enhanced performance with 32%. Benshina (2018) studied the relationship between unlimited improvement and performance through a correlational analysis. The results indicate a positive correlation between the two factors with a strong relationship coefficient. Through the established relationships and impacts of service quality and unlimited improvement on the performance of the organization, the results of the current research confirm such findings by stating the nature of the relationship between the two quality management concepts. A positive relationship is found between service quality and unlimited improvement with a medium strength correlational factor.





10. Recommendations

Quality management concepts are significant in providing a clear plan for organizations to enhance their operations and outcomes. Service quality and unlimited improvement have the potential to create a strong combination of frameworks that ensures the quality of the services provided and extends the enhancements to the different aspects of the organization. Based on the case study of Libyan hospitals, the relationship between the two concepts are established. However, the mean scores that were found in the research show that there is a room for enhancement in quality management systems implemented in Libyan healthcare establishments. Therefore, several measures can be taken into consideration, including:

- Implementing the service quality framework as constructed by Parasuraman et al. throughout the extensive research. The different dimensions suggested have been proven to enhance quality of services in several sectors. Healthcare services can be further enhanced in Libyan hospitals through ensuring reliable services, responsiveness and empathy from hospital staff, and tangibles that reflect good healthcare to the users.
- As service quality lack the ability to address other quality management issues, unlimited improvement can be used to extend the enhancements to all stakeholders, assets and operations. The combination of the two concepts can complete their impacts on the overall performance of the hospitals in Libya.





References

- Akroush, M. N., & Khatib, F. S. (2009). The impact of service quality dimensions on performance: an empirical investigation of Jordan's commercial banks. *Journal of accounting, business and management*, 16(1), 22-44.
- Ay, O., & Nurov, G. (2017). Impact of unlimited improvement on organizational performance: An application. *The International New Issues In Social Sciences*, 4(4), 89-95.
- Benshina, K. (2018). The relationship between unlimited improvement and business performance. *The International New Issues in Social Sciences*, 6.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994). Improving service quality in America: Lessons learned. *Academy of Management Executive*, 8(2), 32-52.
- Chen, C. N., & Ting, S. C. (2002), "A study using the grey system theory to evaluate the importance of various service quality factors", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(7), 838-861.
- Cheng, J.-S., & Lin, Y.-C. (2014). Effects of service quality on organizational performance. *Journal Statistics*, 30(6), 1131-1140.
- Dilek, S., & Küçük, O. (2017). Customer satisfaction in participation banks: a research in kastamonu. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 6(4), 22-33.
- Çağlayan, O. (2022). *Scientific Research and Writing Handbook*, Ankara: Sonçağ Yayıncılık.
- Fynes, B., Voss, C. and De Búrca S. (2005). "The Impact of Supply Chain Relationship Quality on Quality Performance", *Int. J. Production Economics*, 96 (3), 339-354.





- Ismail, A., & Yunan, Y. S. (2016). Service Quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*, 12(4), 269-283.
- Küçük, O. (2011). Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme. 11. *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, (pp. 44-54). Istanbul.
- Küçük, O. (2012). *Kıyaslama (Benchmarking)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Küçük, O. (2021). *Scientific Method Fundamental Informations*, Ankara: Sonçağ Yayıncılık.
- Küçük, O. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Ekin Basım Yayın.
- Küçük, O. (2017). *Total Quality Management*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Küçük, O., & Küçük, N. (2012). Sınırsız İyileşmenin Örgüt Performansına Etkisi: Bir Uygulama., (p. 769). Konya 10 - 12 Mayıs.
- Liu, C.-M., & Wang, T.-Y. (2017). A study on the effect of service quality on customer loyalty and corporate performance in financial industry. *Problems and perspectives in Management*, 15(2-2), 355-363.
- Molaei, M., Ansari, R., & Teimuori, H. (2013). Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 1-9.
- Nair, G. (2016). Impact of Service Quality on Business Performance in Hospitality Industries: An empirical study. *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*, 17, 10-28.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.





- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Tzeng, G.-H., & Chang, H.-F. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology, Management and Innovation*, 6(3), 106-115.
- Wijetunge, W. A. (2016). Service Quality, Competitive Advantage and Business Performance in Service Providing SMEs in Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(7), 720-728.





TINI-SOS

The International New Issues In Social Sciences



The Relationship Between Total Quality Management and Business Performance: An Empirical Study

Mohamed EJDEA

Business Department PhD Student, Kastamonu University, Turkey

University of Mediterranean Karpasia

m.albdy85z@gmail.com

Orcid: 0000-0002-2082-7852

Year: 2023 Summer

Number: 11

Volume: 1

pp: 23-50

Makalenin Geliş Tarihi: 24/01/2023

Kabul Tarihi: 20/03/2023

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

Doi: 10.5281/zenodo.7343209

23

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





The Relationship Between Total Quality Management and Business Performance: An Empirical Study

Mohamed EJDEA

Abstract

The Total Quality Management approach, which emerged in Japan and spread all over the world, differs from classical management as a management approach that cares about the process with the efficient use of resources without wasting and the participation of all employees. Efforts to improve overall performance by focusing on resource efficiency, employee satisfaction and improving the process have an impact on business performance.

The aim of this study is to determine the relationship between Total Quality Management practices and business performance.

For this, a field study was carried out in Libya and the existence of a relationship between the two variables was determined.

Keywords: Quality, Total Quality Management, performance, Business Performance

JEL Code: M11

Toplam Kalite Yönetimi ve İşletme Performansı İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma

Öz

Japonya'da ortaya çıkıp tüm dünyaya yayılan Toplam Kalite Yönetimi anlayışı, kaynakların israf edilmeden verimli bir biçimde kullanılması ve tüm çalışanların katılımıyla süreci önemseyen bir yönetim anlayışı olarak klasik yönetimden ayrılmaktadır.

Kaynak verimliliği, çalışan memnuniyetinin önemsenmesi ve sürecin iyileşmesi suretiyle genel performansın iyileşmesine yönelik çalışmalar, işletme performansı üzerinde etkili olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarıyla işletme performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.





Bunun için Libya’da bir saha araştırması gerçekleştirilmiş, iki değişken arasında ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Toplam Kalite Yönetimi, performans, işletme performansı

JEL Kodu: M11

1.Introduction

Quality management uses a variety of concepts and tools to investigate the quality of services and internal processes and their scope and sustainability. Total quality management and unlimited improvement are one of the most important applications used for this purpose. In addition, logistics management is one of the vital departments in companies that carry out production and distribution activities. Logistics requires the company and hosting location to have a certain level of infrastructure to serve their needs. The two quality concepts and logistical factors are the real drivers for the manufacturing company’s business operations and subsequent business performance.

Various theories have specifically addressed quality as one of the most influential subsidiaries in management to improve other parts of the business, including customer satisfaction, job satisfaction, competitive advantage, and performance. In Europe and the United States, the total quality management model is one of the successful applications that examines quality issues in the organization with a comprehensive approach (Gorji, 2011). The nature of the model focuses on increasing the accessibility of quality tools and continuous application and improvement in different departments, suppliers, processes and systems (Sadıkoğlu and Olcay, 2014). While organizations apply total quality management to find solutions for improvements in product and service quality in addition to the positive effects on cost and waste reduction, the model includes techniques to improve the involvement of management at all levels and the effects of a comprehensive process, tool, and model (Gharakhani, et al., 2013).

Performance is an indicator of different business aspects such as results in the organization, quality and achieved goals.

Firms that use their resources efficiently and evaluate their superior aspects in the competition process will increase their profitability by displaying high





performance in the competition process (Dilek, et.al. 2017 : 112). Therefore, the definition of the term mainly depends on the goals set for the organization in different aspects such as production, growth, employee development and competitive advantage. Evaluating performance requires considering achievements and behavioral changes within the organization to provide a more comprehensive understanding of the concept.

Organizational performance is one of the most used models: This model includes cognitive, emotional and social intelligence in addition to leadership and employee performance (Almatrooshi, et al. 2016).

Based on the results of the short literature review, it is expected that the findings will show the positive effects of unlimited improvement, total quality management and logistics management on the business performance of Libyan industrial companies. Statistical analysis results are compared with the literature and discussed in their context. In the discussion section, the differences and similarities between the relationships in the current study and their counterparts in the literature are emphasized in order to understand the distinctive elements in terms of context and setting. As there are limited studies on quality and logistics issues related to the industrial sector in Libya, the recommendations of the current research are expected to be of great benefit to the participating companies, the industrial sector and the oil and gas industry in the country.

The main limitation of this research is the current security situation in Libya, which is the target location of this research, as well as the global COVID-19 pandemic situation, which may hinder data collection. This situation, which was effective in the period of the field research, may differentiate the answers compared to other times. In addition, the current deteriorating conditions of the industrial sector in the country place additional pressure on finding information and data. However, a list of all oil and gas companies was drawn up by the researcher for effective targeting for the participating population and sufficient data collection through a representative sample. The targeting of the sample to a specific area within the industrial sector in a particular country (Libya) limits the research and its findings to this scope.

2. Literature Review

Industrial companies are one of the most important parts of the economy.





These companies simulate production and other activities in which they drive economic return and include exports. The focus on quality models in the industrial sector in Libya is expected to influence improvements in the sector, which has experienced various challenges arising from the post-war and technological and logistical factors. Just as quality has managed to imitate the industrial sector in Japan and the United States, it is important to follow its successful practices in order to achieve similar results in developing countries such as Libya.

Total quality management is an approach that includes specific systems, techniques and processes, focused on efficiency, profitability, employee and customer. The model is based on process approach, human participation, customer focus, efficient relations with suppliers, leadership as the driving force of quality improvement, system management, continuous improvement and focusing on facts in the decision-making process (Asif, et al., 2014; Evans and Dean, 2003; Sadıkoğlu) and Olcay, 2014).

3. Aim of Study

The aim of the research is to assess the relationship between total quality management and logistics management. This study as whole models and their sub-dimensions, as well as their relationship with business performance based on the industrial companies in Libya.

4. Scope and Methodology

The data of the theoretical study were collected from competent journals, books and periodicals in the models and frameworks included in this research. Closed and open sources were evaluated according to their importance and relevance to the subject. Data for the case study were collected through a questionnaire tool compiled from pre-tested and reliable scales found in the literature. To facilitate a more efficient method of data collection, an online application was used to collect and classify data collection tools.

In Libya, there are nine major industrial companies owned by the Libyan government through the ministry of economy and investment fund. The





companies operate in different fields such as cement, oil and refining, petroleum chemicals and power generation. The total number of employees in these companies, including ministry employees, reaches 14,000. There are other privately owned industrial enterprises operating in the fields of maritime transport, cement production, vehicle assembly and foodstuffs to be included in this research. Depending on the size of the population, the required sample includes 400 personnel randomly selected from the population in question.

The survey, which is the main data collection tool, was compiled from different sources focusing on quality management and logistics management. Indicators in each model were examined for the most relevant and reliable results, and each variable was evaluated on a 5-point Likert scale with its sub-dimensions (Küçük, 2021):

- (1) Totally disagree.
- (2) Disagree
- (3) Neutral
- (4) Agree
- (5) Totally Agree

Figure 1 shows the references of the scales that are used to measure total quality management and business performance, respectively. The scales are changed to suite the purpose of the study and in accordance with the reliabilities tested in previous researches in the literature.





- Total quality management (Kessler, 1993; Wibowo & Adisty, 2017)
- Business performance (Küçük, 2016) and (Lingesiya, 2012; Nouara, 2015)

Figure 1. Scales Referencess

The research consists of theoretical and practical stages. Accordingly, various research methods have been used. In the literature review, an investigative approach is used to understand the variables and models associated with the subject. In addition, a data collection tool, which is a subjective evaluation method and contains necessary and reliable indicators for each of the models used in the study, was used in the data collection phase. After data collection, statistical SPSS applied statistical analysis methods were used to test hypotheses and answer the research question. Data for the theoretical study were collected from journals, books, and periodicals specializing in the models and frameworks included in this research. Closed and open sources are evaluated according to their importance and relevance. The data for the case study were collected with the help of a data collection tool compiled from pre-tested and reliable scales found in the literature.

- Total quality management (Kessler, 1993; Wibowo & Adisty, 2017 and Küçük 2017)
- Business performance (Küçük, 2016, 2020) and (Lingesiya, 2012; Nouara, 2015)

To facilitate a more efficient method of data collection, an online survey tool was used to collect and filter the surveys.

Libya has nine major industrial companies owned by the Libyan government through the ministry of economy and investment fund. The companies operate in different fields such as cement, oil and refining,





petroleum chemicals and power generation. The total number of employees in these companies, including ministry employees, is around 14,000. There are other privately owned industrial enterprises operating in the fields of maritime transport, cement production, vehicle assembly and foodstuffs to be included in this research. Depending on the size of the population, the required sample includes 400 employees randomly selected from the available population.

5. Research Model

The model of the study is shown in Figure 2, which illustrates the tested relationships in this research. While the study is applied to the oil and gas industrial companies in Libya, Two main sets of relationships are tested through the presented model. The first set consists of three sub-relationships, which addresses the relationships between each of total quality management and logistics management.

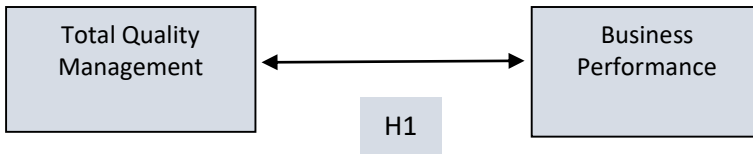


Figure 1. Research Model

The research can be expressed as an explanatory or exploratory research in terms of revealing and determining the variables. Along with this research; It is a cause-effect or relationship research carried out to determine the relationship between variables (Çağlayan, 2022).

6. Hypothesis

In the relationship between total quality management and logistics management, Talib et al. (2011) studied the relationship between supply chain practices and total quality management through an extensive review in the literature. The framework suggested by the study showed potential positive impact of practices of total quality management on supply chain, especially logistics management. Zimon (2017) performed a study on the impact of total quality management on the different aspects of logistics management in more than thirty organizations in Germany and Poland. Four logistics aspects were studied quality of service, quality of processes, quality of infrastructure, and quality of components. The highest impact of





total quality management was found on delivery speed, followed by circulation, time of deliveries, credibility, and supply completeness. The model for the relationship between total quality management and business performance has been examined for companies in different countries and its impact on different aspects of performance. A positive effect of total quality management practice on the performance of Turkish companies was found (Çetindere, et al., 2015).

Statistical analysis showed that each of the five dimensions of total quality management has a moderate, positive and strong relationship with job performance. Correlations with job performance were as follows: education ($r = 0.764$), leadership ($r = 0.720$), continuous improvement ($r = 0.656$), internal customer ($r = 0.676$), and foreign customer ($r = 0.518$). All relationships were significant at the 0.01 level. It has been determined that total quality management has similar positive effects on employee performance, affecting job performance (Gul, et al., 2012).

Other positive effects of total quality management on customer satisfaction, competitive advantage and service quality, which are organizational factors that play different roles in business performance, were found (Alfalah, 2017; Abdullah & Omar, 2012; Powell, 1995). Easton and Jarrell (1998) examined the impact of total quality management on business performance on more than 100 firms in different industries in the United States. The results of the analysis showed that the business performance of the firms increased with the increase in total quality management practice. Psomas and Jaca (2016) investigated the impact of total quality management on business performance in more than 150 service companies in Spain. Regression analysis models showed that total quality management affects operational performance (adjusted R squared = 0.386, Beta = 0.311) and quality performance (adjusted R squared = 0.528, Beta = 0.360).

Sadıkoğlu and Olcay (2014) examined the relationship between employee performance, innovation performance and financial performance. This study was conducted on more than 240 participants in this study in Turkey.

Correlational analysis of the study included total quality management vs. operational performance ($r = 0.52$), inventory management performance ($r = 0.43$), employee performance ($r = 0.60$), innovation performance ($r = 0.42$), and market and financial performance ($r = 0.49$). All correlations were





significant at the 0.01 level. Munizu (2013) evaluated the relationship through a structural pathway model. The direct effect coefficient was determined as 0.285 at the 0.05 level, and the indirect effect coefficient by means of competitive advantage was determined as 0.208 at the 0.05 level.

H1: There is a statistically significant relationship between total quality management and business performance.

7. Data Analysis

Factor analysis and reliability for total quality management

Table 1. shows the factor analysis for the scale of total quality management. To justify the analysis, the KMO value is studies, where it was found as 0.962, and self-value is 10.510 (Total variance explained 61.822%). The factor loadings for the statements of total quality management are above 0.4, which proves the adequacy of the scale and the sample, as well as exceeding the minimum values required for $KMO > 0.5$ and $\text{self-value} > 1$ (Küçük, 2016, 227-232). Cronbach's alpha value is 0.961, which shows the reliability of the scale.

Table 1. Total quality management factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbach's Alpha	Mean Score	KMO
Total Quality Management			10.510	61.822	0.961	2.791	0.962
1	Company top management has knowledge about Quality Management System (QMS) and its implementation	.720				2.80	
2	Company top management is well aware of the quality	.791				2.86	





Table 1. Total quality management factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	onbach's Alph	Mean Score	KMO
	related concepts, new work environment and new skills in the implementation of QMS						
3	Company top management allocates adequate resources on education and training of technical and administrative employee	.763				2.82	
4	Company top management discusses many quality-related issues on QMS in their management meetings	.821				2.79	
5	Company top management focuses on how to improve the performance of employees apart from relying on financial criteria	.778				2.78	
6	Company has well defined technical and administrative	.771				2.80	





Table 1. Total quality management factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	onbach's Alpha	Mean Score	KMO
	processes and performance measures as well as policies						
7	Employees from different levels are involved in developing our policies and plans	.768				2.81	
8	Company regularly audits practices according to policies and strategies	.779				2.77	
9	Company benchmarks our technical and administrative processes with other organizations	.766				2.86	
10	Company meets the expectations of our clients and employees	.793				2.77	
11	Facilities of company (e.g. offices, computers, heating systems and air conditioners) are maintained in good condition according to periodic	.774				2.81	





Table 1. Total quality management factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	onbach's Alph	Mean Score	KMO
	maintenance plans						
12	Company collects statistical data (e.g. error rates on employees' records, employee turnover rates) and evaluates them to control and improve the processes	.781				2.72	
13	Clients' requirements are thoroughly considered in the design of technical and administrative processes	.788				2.74	
14	The needs and suggestions from the business world are thoroughly considered in the design of technical and administrative processes	.823				2.76	
15	Company facilities (e.g. offices and equipment) and resources (e.g. Finance and human resources) are	.832				2.82	





Table 1. Total quality management factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbach's Alpha	Mean Score	KMO
	considered in the development and improvement of technical capabilities						
16	Company regularly conducts surveys on job satisfaction of the employees	.809				2.75	
17	Company follows up the success of completed projects with clients	.802				2.78	

Factor analysis and reliability for business performance

Table 2. shows the factor analysis for the scale of business performance. To justify the analysis, the KMO value is studied, where it was found as 0.974, and self-value is 1.181 (Total variance explained 67.928%). The factor loadings for the statements of business performance are above 0.4, which proves the adequacy of the scale and the sample, as well as exceeding the minimum values required for $KMO > 0.5$ and $self-value > 1$ (Küçük, 2016, 227-232). Cronbach's alpha value is 0.983, which shows the reliability of the scale.





Table 2. Business performance factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbachs Alpha	Mean Score	KMO
Business Performance			1.181	67.928	0.983	3.296	0.974
1	Costs of our final product compared to our business's competitors are low	.685				2.93	
2	Product quality of our company compared to competitors is high	.845				3.14	
3	Our new products have high innovation capacity in development compared to our company's competitors	.777				3.21	
4	The range, speed, and variety of our new products are high compared to our competitors	.821				3.27	
5	Cost compared to our company's competitors has high advantage	.811				3.29	
6	Our new products have a high development process and launch success compared to our competitors	.778				3.36	





Table 2. Business performance factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbachs Alpha	Mean Score	KMO
7	The product service quality of our company is high	.753				3.38	
8	Capacity utilization rate of our company is high	.725				3.41	
9	The level of benefiting from modern production methods is high in our company	.778				3.38	
10	Our company has a high level of new technology adaptation compared to our competitors	.771				3.41	
11	Our company has a higher reputation than our competitors	.741				3.33	
12	The harmony between the offered services and products of our company and market expectation is high compared to our competitors	.780				3.38	
13	The brand image of our company is	.803				3.33	





Table 2. Business performance factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbachs Alpha	Mean Score	KMO
	high compared to our competitors						
14	Customers of our company have high loyalty to us than our competitors	.783				3.33	
15	Customer satisfaction is high compared to our competitors	.765				3.30	
16	Our company has a high market share compared to its competitors	.802				3.33	
17	The level of awareness of our company is high compared to its competitors	.816				3.31	
18	The profitability of our company is high compared to its competitors	.715				3.21	
19	Our company has a high sales volume compared to its competitors	.794				3.23	
20	The financial values of our company (current ratio, liquidity ratio, etc.)	.801				3.31	





Table 2. Business performance factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbachs Alpha	Mean Score	KMO
	are high compared to its competitors.						
21	Our company has high pre-tax profitability compared to its competitors	.802				3.30	
22	Our company has a high level of knowledge about financial resources compared to its competitors	.809				3.33	
23	The level of benefiting from financial resources of our company is high compared to its competitors	.795				3.28	
24	Our company has good relations with suppliers and our level of satisfaction is high	.790				3.33	
25	The products and services of our company have a high level of compliance with the delivery time to the customer	.796				3.36	





Table 2. Business performance factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbachs Alpha	Mean Score	KMO
26	The speed and capacity of loading, unloading and storage activities of our company is higher than its competitors	.830				3.37	
27	The number and capacity of our company's logistics vehicles are higher than our competitors	.593				3.08	
28	The job satisfaction level of the employees of our company is high	.808				3.30	
29	Our company has a high ratio of average occupancy / product assets without missing items.	.818				3.30	
30	The level of achieving our business goals is high	.801				3.30	
31	Our company has high efficiency	.812				3.31	
32	The size of our business (number	.773				3.27	





Table 2. Business performance factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbachs Alpha	Mean Score	KMO
	of personnel, machine equipment, open and closed area, organizational structure) is at a good level compared to its competitors.						
33	The morale and motivation of the employees of our company is high	.814				3.34	
34	The morale and motivation of the employees of our business is high	.824				3.33	
35	The environmental awareness of our company is higher than its competitors	.821				3.33	
36	The level of realizing recycling activities of our company is higher than its competitors	.834				3.34	
37	The level of using renewable energy resources of our company is higher than its competitors	.818				3.34	





Table 2. Business performance factor analysis, reliability, and descriptive statistics

		Factor Loading	Self-value	Total Variance Expl (%)	Cronbachs Alpha	Mean Score	KMO
38	The level of contribution of our company to the solution of social problems is higher than its competitors.	.658				3.20	

Table 3 shows the mean scores and standard deviations for the dimensions of business performance. Promotion and marketing had the highest mean score (3.330), followed by management (3.309), and environment (3.302).

Table 3. Means and standard deviations for dimensions of business performance

Dimension	Mean Score	Standard Deviation
Production and Innovation (Q1-Q10)	3.280	.7626
Promotion and Marketing (Q11-Q17)	3.330	.8273
Finance (Q18-Q23)	3.274	.8457
Logistics (Q24-Q27)	3.284	.8328
Management (Q28-Q34)	3.309	.8675
Environment (Q35-Q38)	3.302	.8673

Correlational Analysis

Table 4. shows the correlation factor using Pearson's rho between the four variables. The analysis indicates positive relationships between all variables. The strongest correlation was found between total quality management and unlimited improvement ($r = 0.925$, sig. at 0.01). Positive strong correlation was found between business performance and each of total quality





management ($r = 0.752$, sig. at 0.01) and unlimited improvement ($r = 0.759$, sig. at 0.01). Moderate positive correlation was found between logistics management and each of unlimited improvement ($r = 0.609$, sig. at 0.01) and total quality management ($r = 0.591$, sig. at 0.01). A weak positive correlation was found between logistics management and business performance ($r = 0.201$, sig. at 0.01) (Küçük, 2016; 250).

Table 4. Pearson's Correlation Between Study Variables

		Total Quality Management	Business Performance
Total Quality Management	Pearson Correlation	1	.752**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	401	401
Business Performance	Pearson Correlation	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	401	401

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Table 4. shows the correlation coefficients (Pearson's rho) between the dimensions of business performance and each of total quality management, unlimited improvement, and logistics management where all correlations were found positive. Strong correlations were found between production and innovation with total quality management ($r = 0.741$, sig. at 0.01) and unlimited improvement ($r = 0.757$, sig. at 0.01). Total quality management and unlimited improvement has moderate positive correlations with the rest of the dimensions of business performance. Logistics management had significant weak correlations ($p < 0.01$) with all the dimensions of business performance, except for logistics where it showed a moderate positive relationship ($r = 0.417$, sig. at 0.01) (Küçük, 2016: 250).

8. Results





In the research, the relationship between total quality management principles and business performance was examined. The relationship between total quality management and business performance, which is also included in the research model, has been determined. The study was applied to industrial companies in Libya, where 400 questionnaires were collected and validated.

The reliability of the scales was tested with Cronbach's alpha and found reliable. The results of the reliability analysis were determined as follows:

- Total quality management ($\alpha = 0.961$).
- Job performance ($\alpha = 0.983$).

A factor analysis was performed for each of the scales, starting with a KMO test, which showed that all scales had a value greater than 0.95, reflecting higher interrelationships between items in each scale. Items on all scales were above 0.4, confirming the sequence correlation.

Correlational analysis showed significant relationships between all four variables. The results of the Pearson correlation test are as follows:

- A positive and moderate relationship was found between total quality management and logistics management ($r = 0.591$, $p < 0.01$). Therefore, H1 was accepted.

9. Discussion

The relationship between total quality management and business performance was found as positive and strong in the current research ($r = 0.752$, $p < 0.01$), which confirms several findings from the literature. Cetindere, et al. (2015) and Gul, et al. (2012) showed a positive effect in the context of Turkish companies. Similar positive relationships were also found in other international contexts by Alfalah (2017), Abdulah & Omar (2012), and Powell (1995). In the United States, for example, Easton and Jarrell (1998) demonstrated an increase in business performance with the implementation of total quality management in more than 100 companies. Psomas and Jaca (2016) used 150 companies in Spain to collect data and confirm the moderate positive impact. In Turkey, Sadikoglu and Olcay (2014) showed a positive moderate relationship with a correlational analysis





($r = 0.52$ for operational and $r = 0.49$ for financial). Furthermore, Munizu (2013) found a direct impact with a structural model.

The relationship between logistics management and business performance was found as positive and weak in the current research ($r = 0.201$, $p < 0.01$), which confirms several findings from the literature. Green et al. (2008) showed weak correlational coefficients between the two variables ($r = 0.18$). Mavis (2020) found a positive weak impact of logistics on performance using a regression model (R square = 0.251, Beta = 0.215) with emphasis on the transport aspect of logistics. However, there were studies that showed a stronger relationship between the two variables. Ay and Yeşilyurt (2017) found a positive strong correlation ($r = 0.776$) and Yeşilyurt (2019) found a positive moderate correlation ($r = 0.528$). Using a regression model, Bozma and Başar (2017) found an R square value of 0.980 for the effect of logistics management on business performance.

10. Suggestions

Based on the findings of the study, several suggestions and recommendations are made to the industrial Libyan companies and future researchers in regards with the studied principles:

- A moderate level of total quality management is demonstrated by the employees of industrial companies in Libya. Thus, it is recommended that those companies increase their focus on the different dimensions of the principle, especially that TQM was found to have a significance relationship with business performance.
- The industrial companies in Libya showed a relatively moderate to high level of logistics management, when compared to other principles. However, further enhancements can be achieved through focusing on some key dimensions such as loading and unloading, insurance, and supply chain processes.
- The employees of Libyan industrial companies showed relatively moderate to high business performance levels. Nonetheless, an increased improvement is suggested to product costing, quality, and development of new products.





- Business performance can be elevated within the industrial companies in Libya by focusing on the principles of total quality management and unlimited improvement. The positive strong correlations with these concepts reflect a great impact, especially on production and innovation.
- Future research is suggested to study the principles in different contexts within the Libyan markets. A focus on more logistics driven companies such as cargo and transportation companies could reflect a different nature of impact on business performance by logistics management.





References

- Ahuja, I.P.S. and Khamba, J.S. (2008), "An evaluation of TPM initiatives in Indian industry for enhanced manufacturing performance", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 25 No. 2, pp. 147-172.
- Akroush, M. N., & Khatib, F. S. (2009). The impact of service quality dimensions on performance: an empirical investigation of Jordan's commercial banks. *Journal of accounting, business and management*, 16(1), 22-44.
- Anand, G., Ward, P., Tatikonda, M., & Schilling, D. (2009). Dynamic capabilities through continuous improvement infrastructure. *Journal of Operations Management*.
- Ay, O., & Nurov, G. (2017). Impact of unlimited improvement on organizational performance: An application. *The International New Issues In Social Sciences*, 4(4), 89-95.
- Babakus, E. (2004), "Linking perceived quality and customer satisfaction to store traffic and revenue growth", *Decision Sciences*
- Benshina, K. (2018). The Relationship Between Unlimited Improvement And Business Performance. *The International New Issues in Social Sciences*, 6 (1), 85-94. Retrieved from
- Bessant, J. et al (2001). An evolutionary model of continuous improvement behavior. *Technovation*, 21, 67-77.
- Bhuiyan, N., & Baghel, A. (2005). An overview of continuous improvement: from the past to the present. *Management Decision*, 43(5), 761-771.
- Bowen, D.E. (1986) "Managing customers as human resources in service organizations," *Human Resources Management*, vol. 25, p. 371-383.
- Buzzel, R.D. and Gale, B.T., (1987). *The PIMS Principles – Linking Strategy to Performance*, Free Press, New York, NY.
- Caroly, S., Coutarel, F., Landry, A., Mary-Cheray, I. (2010). Sustainable MSD prevention: Management for continuous improvement between prevention and production. *Ergonomic intervention in two assembly line companies*. *Applied Ergonomics*, 41, 591-599.
- Chang, H. H. (2002) A model of computerization on manufacturing systems: an international study, *Information & Management*, 39(7), 605-624.





- Chang, Hsin-Hsin. (2005). The influence of continuous improvement and performance factors in total quality organization. *Total Quality Management & Business Excellence - TOTAL QUAL MANAG BUS EXCELL.* 16. 413-437.
- Coulson, T. C. and Brown, R., (1990). *Beyond Quality – Managing the Relationship with the Customer*, British Institute of Management, London.
- Czepiel, J.A. (1990) "Service encounters and service relationships: implications for research," *Journal of Business Research*, vol. 20, p. 13-21.
- Çağlayan, O. (2022). *Scientific Research and Writing Handbook*, Ankara: Sonçağ Yayıncılık.
- Dilek, S., İnançlı, S., Kesgingöz, H., & Konak, A. (2017). Restoran işletmelerinde rekabet üstünlüğü sağlayan faktörler: Kastamonu'da bir uygulama. *Econder Uluslararası Akademik Dergi*, 1(2), 111-126.
- Jin, L. (2005), "The effects of service quality management practices on customer satisfaction", Department of Business Administration, Paichai University.
- Kanji, G. K. (2002) *Business excellence: make it happen*, *Total Quality Management & Business Excellence*, 13(8), pp. 1115-1124.
- Küçük O., (2011). "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme", 11. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, 23-24 Haziran 2011,55:44-54
- Küçük, O. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Ekin Basım Yayın.
- Küçük, O. (2020) (Editör ve Yazar) *İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri*, Sonçağ Yayıncılık, Ankara.
- Küçük, O. (2016). *Total Quality Management*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Küçük, O. (2021). *Scientific Method Fundamental Informations*, Ankara: Sonçağ Yayıncılık.
- Kumar, P., Wadood, A., Ahuja, I.P.S. and Singh, T.P. (2004), "Total productive maintenance implementation in Indian manufacturing industry for sustained competitiveness", 34th International Conference on Computers and Industrial Engineering, San Francisco, CA, Vol. 14-16, pp. 602-607.





- Oakland, J., Tanner, S. & Gadd, K. (2002) Best practice in business excellence, *Total Quality Management & Business Excellence*, 13(8), p. 1125.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14 - 40.
- Pil, F. & MacDuffie, J. (1996). The Adoption of High-Involvement Work Practices. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*. 35. 423 - 455.
- Pintelon, L., Pinjala, S.K. and Vereecke, A. (2006), "Evaluating the effectiveness of maintenance strategies", *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, Vol. 12 No. 1, pp. 7-20.
- Ravichandran, T. & Rai, A. (2000) Quality management in systems development: an organizational system perspective, *MIS Quarterly*, 24(3), pp. 381-415.
- Schroeder, D. and Robinson, A. (1991). America's most successful export to Japan: continuous improvement programs, *Sloan Management Review*, 32 (3), 67-81.
- Torres, Z. y Yarto, M. (2007). Un indicador de mejora continua, mejorando la mejora continua. *Investigación Administrativa*, 100, 89-108
- Vinodh, S. and Chintha (2011). Leanness assessment using multi-grade fuzzy approach. *International Journal of Production Research*, 49(2), 431-445.
- Zangwill, W. y Kantor, P. (1998). Toward a theory of continuous improvement and the learning curve. *Management Science*, 44(7), 910-920.





TINI-SOS

The International New Issues In Social Sciences



Esnek (Uzaktan) Çalışmanın İşgören Memnuniyetine Etkisi
Sevcan KAYA

Kastamonu Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi
sevcan_37_37@hotmail.com
Orcid: 0000-0001-7955-2462

Year: 2023 Summer

Number: 11

Volume: 1

pp: 51-76

Makalenin Geliş Tarihi: 28/03/2023

Kabul Tarihi: 04/04/2023

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.8002893>

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





Esnek (Uzaktan) Çalışmanın İşgören Memnuniyetine Etkisi

Sevcan Kaya

Öz

Son yıllarda yaşanan sosyal, ekonomik, teknolojik gelişmeler ve pandemi ile birlikte çalışma hayatında köklü değişiklikler meydana gelmiştir. Çalışma hayatında da değişiklikler meydana gelmiş klasik çalışma sisteminin dışında esnek çalışma sistemleri ortaya çıkmıştır. Esnek çalışma, iş faaliyetlerinin iş yerlerinden uzakta zamandan ve mekandan bağımsız olarak yerine getirilmesidir. İş gören memnuniyeti ise çalışanın işinden memnun olma derecesidir.

Bu çalışma Adalet Bakanlığına Bağlı Ankara Merkez İcra Müdürlüklerinin esnek çalışma sisteminin iş gören memnuniyetine etkisini konu almaktadır. Araştırma kapsamında esnek çalışmanın iş gören memnuniyetiyle arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı araştırılması amaçlanmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda demografik değişkenler bakımından araştırma değişkenleri konusunda anlamlı bir farklılık olup olmadığı belirlenecektir.

Araştırmada 400 çalışandan yüz yüze görüşme yapılarak anket ile veri toplanmıştır. Araştırma hipotezleri yapısal eşitlik modeli analizi ve process makro analizi ile test edilmiştir.

Yapısal eşitlik modeli analizi sonucunda esnek çalışmanın iş gören memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bulgular göstermektedir ki esnek çalışma ve mesai dışı çalışma icra çalışanlarında memnuniyetini sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Esnek çalışma, iş gören memnuniyeti, kamu çalışanları.

Jell Kodu: M12

The Effect of Flexible (Remote) Working on Employee Satisfaction

Abstract

With the social, economic, technological developments and the pandemic in recent years, radical changes have occurred due to working damage. Changes in the working environment have also occurred, and plastic working systems have emerged apart from the classical working system. Flexible working is the fulfillment





of the workload independent of the children and place away from the workplace. Employee satisfaction is the degree to which the employee is satisfied with her/his job.

This study includes the subject of plastic work management employee satisfaction of Ankara Central Enforcement Directorates under the Ministry of Justice. Within the scope of the research, it does not include whether there is a statistically significant relationship between flexible use and job proficiency. In line with the purpose of the research, it will be determined whether demographic variables make an evaluation about the research variables.

In the research, data were collected from 400 employees with face-to-face interview configurations. The research options were tested with the freedom analysis model and the process macro analysis.

As a result of the structural efficient model analysis, the conclusion of the study by working was determined as a positive target. Findings show that plastic work and out-of-hours work serve the executive worker.

Key Words: Flexible working, employee satisfaction, public employees.

Jell Code: M12

1. Giriş

Ülkemizde ve dünya genelinde son yıllarda yaşanan deprem, pandemi gibi doğal afetlerin yanında gerçekleşen ekonomik gelişmeler insan hayatlarını önemli ölçüde etkilemiştir. Böyle zamanlarda işverenler için faaliyetlerin sürekliliği, kesintisiz hizmet, maliyet avantajı ve rekabete direnme gücünün sağlanması için çalışma sistemleri zamanın gerekleri, teknolojik gelişmeler, sosyal ve ekonomik olaylar dikkate alınarak çalışma sistemi revize edilerek birçok esnek çalışma modeli ortaya çıkmıştır.

Kamu sektörüne bakıldığında kamu hizmetinin sürekliliğinin sağlanması gereği kamu hizmetinde de farklı çalışma sistemlerini doğurmuştur. Aslında pek de alışık olunmayan kamu hizmetinin uzaktan sunulması ilk başta belirsizliklere neden olması açısından farklı gelse de, teknolojik gelişmelerle telefon, tablet yada laptop gibi bir ok teknolojik araçla vatandaşa sunulan hizmetin kamu idaresine ulaşmak için ulaşım maliyeti, telefonla arayarak bilgi almak zaman maliyeti ve ekonomik bedel ödemediği üstelik daha hızlı hizmet sunulması ve sunulan hizmetin vatandaş nezdinde ilgili kurumun kullandığı site yada mobil uygulamalarla anlık olarak takip edilmesi hizmet





kalitesinin artırılması ve hizmete erişebilirlik için büyük katkı sağlamaktadır. Bu çalışmada ise Adalet Bakanlığına Bağlı İcra Müdürlüklerinin kullandığı uyap sistemi üzerinden verilen uzatan(esnek) çalışmayı konu almaktadır. Esnek çalışmanın özel sektörde uygulanmasına alışık olursa da kamu sektöründe uygulanması kamu kurumlarında da esnekliğe uyum sağladığını göstermektedir.

Bu çalışmada esnek çalışmanın iş gören memnuniyeti arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı araştırılması amaçlanmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda demografik değişkenler bakımından araştırma değişkenleri konusunda anlamlı bir farklılık olup olmadığı belirlenecektir.

2. Literatür Taraması

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) tarafından 1986'da düzenlenen "Dahrendorf Raporu"nda esnekliğin tanımı oluşturulurken; sistemlerin, organizasyonların, bireylerin davranış biçimlerini geliştirildiği, değişen koşullara uyumun sağlanmasına yönelik yetenekler olarak belirtilmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) esnekliği, işgücü piyasasının teknolojik, sosyal ve ekonomik şartlara uyum sağlama esnasında gösterilen katılık ya da esneklik olarak ifade edilmektedir. Çalışma koşullarındaki uyum seviyesi, mevzuatı, yasaları, sosyal politikaları, hükümet faaliyetleri ve endüstriyel ilişkilerden sisteminde belirlenmektedir (Marinakis, 1997:357). Esneklik; yürürlükteki kurallarda daha yumuşaklığın sağlanması olarak adlandırılabilir (Günay, 2004: 193). Başka bir tanıma göre esneklik ise, işletme ile iş görenlerin değişen iş çevresine gerçekleştirilebilecek en etkin uyum sağlama çabasıdır (Mess, 2002:10). Esneklik; tamamen özgürlük ya da tamamen kurlsızlık olarak görülmemeli, iş faaliyetlerinin iş yerlerinden uzak mekanlarda çalışanın işini yapacağı zaman ve mekanda söz sahibi olması olarak düşünülmalıdır.

Günümüzde yeni çalışma şekillerine ihtiyaç duyulmasının temelinde teknolojik gelişmelerin çalışma şekillerini etkilemesi gelmektedir. İş yaşamındaki gelişmelerle birlikte normal kabul edilen çalışma sürelerinin yetersizliği, ekonomik gelişmelerin etkisi, iş ilişkileri ve iş yerinde geçirilen çalışma sürelerinin azaltılması yeni çalışma şekillerinin bir gereği olarak karşımıza çıkmaktadır (Yüksel, 2008: 51).

Zaman, ekonomik şartlar, teknolojik gelişmelerle toplumun ihtiyaçlarına





cevap verebilmek için üretim ile hizmet sektörüyle birlikte emek sektöründe de ihtiyaçlar meydana gelmiştir. Emek sektöründeki ihtiyaçlar neticesinde yapılan işin süresi, yeri ve zamanı ile istihdam ilişkisinin farklılıklar meydana gelmiştir. İstihdam şekli değişmiş yeni çalışma stilleri meydana gelmiştir. Kısmi çalışma, ekonomik nedenli yarı zamanlı çalışma, esnek çalışma, çağrı üzerine çalışma, doğumların artmasıyla ebeveyn çalışma usulü, salgın hastalıklar ve buna dayalı sokağa çıkma yasaklarını içeren toplumsal düzenlemelerle çalışma usullerinin şartlara göre revize edildiği yeni esnek çalışma usulleri meydana gelmiştir.

“Müşteri tatmini; müşterinin talep isteklerinin karşılanması, uygun koşullar sunulması, ürüne ilişkin kalite algısının beklentilerine eşit veya beklentilerinin üzerinde olması halinde yaşayacağı mutluluk veya haz durumudur” biçiminde tanımlanabilir (Küçük, 2021: 373).

“İşgören veya iç müşteri memnuniyeti, işgörenin çalışma ortamı, yaptığı iş, yetki ve sorumlulukları ile bütünsel olarak işi ile ilgili kendisini mutlu hissetmesi veya algısının memnuniyet verici olması durumu biçiminde tanımlanabilir” (Küçük, 2021: 381).

İş gören memnuniyeti, çalışma hayatının mihenk taşıdır. Bu yüzden işverenlerin rekabet avantajı elde edebilmek için yalnızca maddi değişkenlerin değil maddi olmayan değişkenlere önem vermesi gerektiği ortaya konulmuştur (Şahin, Bacak ve Güler, 2015: 29). Çabukel (2008), iş gören memnuniyetini; iş görenin işinden beklentisinin gerçekleştirilmesi neticesinde işine karşı beslediği tutum ve davranış eğilimleri olarak tanımlamıştır. İş gören memnuniyetini William ve Keith (1985:410), iş görenlerin işini karşı gösterdiği pozitif veya negatif tutum olarak değerlendirilirken, Berry (1997) bireyin çalışma ortamına karşı reaksiyonu olarak tanımlamaktadır. Susan (2012) ise, çalışanların işini sevme derecesi olarak adlandırmaktadır.

3. Amaç

Bu çalışmanın amacı; esnek çalışmanın işgören memnuniyetine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olup olmadığının belirlenmesidir.

Bu amaç doğrultusunda demografik değişkenler bakımından araştırma değişkenleri konusunda anlamlı bir farklılık olup olmadığı belirlenecektir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda çözüm önerileri sunulacaktır.





4. Kapsam

Çalışmanın amacı doğrultusunda Adalet Bakanlığının Ankara İl Merkezindeki İcra Dairelerinde esnek çalışmadan yararlanan 400 kamu personeli araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır.

Araştırmanın evreninde Adalet Bakanlığı İcra Dairelerinde çalışan ve esnek çalışmadan yararlanan kamu personelleri yer almaktadır.

Örneklem yöntemi seçilirken olasılıksız örnekleme yöntemi içerisinde yer alan kota örnekleme yönteminden yararlanılmıştır.

Araştırmanın evreninin Ankara İcra Dairelerinde çalışan yaklaşık 500 kişi oluşturmaktadır.

Bu nedenle örneklem hesaplamasında evren büyüklüğünün bilinmesi durumunda kullanılan formülden faydalanılmıştır.

$$n = Nt^2 S^2 / d^2 (N-1) + t^2 \cdot (p \cdot q)$$

$$500 \cdot (1,96)^2 \cdot 102 / 32 \cdot (499) + (1,96)^2 \cdot (0,10 \cdot 0,90) = 192.080 / 4491 + 0,345 = 38$$

Dolayısıyla 500 kişilik bir evrenden %95 güven düzeyinde araştırma yapabilmek için 38 kişilik bir örneklem yeterli olacaktır. (Erkuş, 2005). Araştırmamızda örneklem sayısı 400 dür. Zaten evrenin %80'lik bir oranı örneklem olarak alınmıştır.

Ayrıca araştırmacılar tarafından sonsuz evrende 384 örneklemin %95 güven düzeyi için yeterli olacağı belirtilmektedir. Dolayısıyla araştırmanın örneklem sayısı evreni temsil yeteneği bakımından yeterlidir.

Çalışmanın anlamlı sonuçların elde edilmesi ve güvenilirliğinin artırılması amacıyla Adalet Bakanlığının Ankara İl Merkezindeki İcra Dairelerinde çalışan 400 kamu personeline uygulanmıştır.

İş gören Memnuniyeti Ölçeği da Küçük vd., (2019) tarafından uygulanmış, Küçük (2020) tarafından geliştirilerek son hali verilmiştir. İş gören memnuniyeti iş ve çalışma koşulları, öğrenme/gelişme, sosyallik-dayanışma-iletişim, örgütsel uygulama/süreçler ve ücret-ödül terfi olmak üzere 5 boyuttan oluşmaktadır.





Esnek (Uzaktan) Çalışma Ölçeği Grant vd. (2018) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek maddeleri 5'li Likert Sistemi ile ölçülmektedir. İlgili çalışmaların anketlerinde kullandıkları sorulardan bu çalışmaya uygun olanları ile çalışmada kullanılan anket oluşturulmuştur.

5. Yöntem

Verilerin analizinde SPSS ve AMOS analiz programları kullanılmıştır. SPSS programında cevaplayıcıların demografik özellikleri belirlemek için frekans analizi uygulanmıştır. Doğru bir model oluşturabilmek için faktör analizi uygulanarak araştırma modelinin faktörleri belirlenmiş ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. AMOS programında ise doğrulayıcı faktör analizleri ve yapısal eşitlik modeli analizi yapılmıştır.

Faktör analizinden sonra elde edilen sonuçlar incelendiğinde genel olarak faktör yüklerinin kabul edilebilir sınırların üzerinde olduğu ve güvenilirlik değerlerinin de limitleri aştığı görülmüştür. Küçük (2016) göre, faktör yükleri 0,6'nın üzerinde ve geçerlik için 0,5'in üzerinde olma koşulunu sağlamaktadır. Dolayısıyla değişkenlerin geçerli ve güvenilir oldukları söylenebilir. Değerlere her faktör analizinde ayrı ayrı yer verilecektir (Küçük, 2016: 227-232).

Verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığını değerlendirmek amacıyla Barlett testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testleri uygulanmıştır. Barlett testi (Barlett Test of Sphericity), korelasyon matrisinde değişkenlerin en azından bir kısmı arasında yüksek oranlı korelasyonlar olduğu olasılığını test eder. Analize devam edilebilmesi için değeri $p < 0,05$ olması gerekir. Bu değer değişkenler arasında yüksek korelasyonlar olduğunu ve verilerin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ise gözlenen korelasyon katsayı büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştıran bir indextir. KMO oranının 0,5'in üzerinde olması gerekir. Bu oran ne kadar yüksek olursa veri seti faktör analizi için o kadar uygun olduğunu belirtir (Kalaycı, 2010: 406, Küçük, 2016: 229).

KMO değerinin 0,60'ın üzerinde olması istenmektedir. Kalaycı (2010)' a göre KMO değerleri 0,60-0,70 arasında orta, 0,70-0,80 arasında iyi ve 0,80 üzeri mükemmel olarak kabul edilirken, Sipahi, Yurtkoru ve Çinko (2006)'ya göre 0,70 ve üzerini kabul edilebilir olarak değerlendirmiştir.

Araştırmada değişkenler arasında birbiri ile korelasyonlu olanları bir kategoriye toplayarak, daha az sayıda faktör elde ederek ve değişken





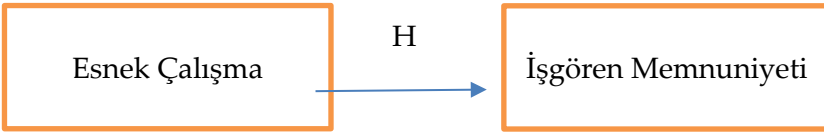
sayısını azaltarak yani bir boyut indirgeme ile analizi görselleştirme ve yorumlama kolaylığı sağladığı için faktör analizi uygulanmıştır.

Anketteki likert tipi sorulara faktör analizi uygulanarak araştırmanın faktörleri test edilmiştir. Her bir faktörün Cronbach's Alpha değerine ayrı ayrı bakılarak güvenilirlikleri test edilmiştir. Ölçek güvenilirliği ölçmede yaygın olarak Cronbach's Alpha modeli kullanılmaktadır. Güvenilirlik testi sonucuna göre 10 faktörün güvenilirliği genel olarak 0,70'in üzerindedir. Bu oranlar ölçeklerin güvenilirliği bakımından kabul edilebilir seviyededir. Bu durum faktörlerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Yapılan faktör analizinde 0,45'den büyük faktör yükleri esas alınmıştır. Bu yüzden yapılan ilk faktör analizi sonucunda faktör yükleri 0,45'in altında olan ve faktörlere yükleme yapılmayan sorular çıkartılarak süreç tekrar edilmiştir.

Küçük (2016) göre, faktör yükleri 0,6'nın üzerinde ve geçerlik için 0,5'in üzerinde olma koşulunu sağlamaktadır. Dolayısıyla değişkenlerin geçerli ve güvenilir oldukları söylenebilir.

6. Model ve Hipotez

Araştırma Modeli Şekil 1.'de verilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Çalışanların iş ve iş çevrelerinde mutluluk derecelerinin ölçütü (Sageer vd., 2012: 32), çalışanın işinde sahip olduğu pozisyonundan memnuniyet derecesi (Moyes vd., 2008: 65), iş görenin işine yönelik geliştirmekte olduğu bilişsel ve duygusal tutum (Brief, 1998: 87), çalışanların işinden memnuniyet ya da memnuniyet duymama dereceleri (Spector, 1997: 2) olarak ifade edilen iş gören memnuniyeti kurumların başarıya ulaşmasında büyük önem taşımaktadır. İş gören memnuniyetini birbirinden farklılık gösteren ve çok yönlü unsurların oluşturduğu ileri sürülmektedir (Chuang vd., 2009: 30; Lam vd., 2001: 161). İş görenin memnuniyet düzeyinin artması performans artışını da beraberinde getirecektir (Yılmaz, 2015: 21). Esnek çalışma





kapsamında, çalışma şartları iş görenin fikirleri doğrultusunda şekillendirmek iş görenin memnuniyetini sağlaması açısından önemlidir.

Literatür doğrultusunda çalışmanın hipotezi şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Esnek çalışma işgören memnuniyetini istatistiki olarak anlamlı biçimde etkilemektedir.

İşgörenlerin işlerine karşı hoşnutluk duyması yani işine karşı olumlu tavır sergilemesi iş gören memnuniyeti olarak tanımlanmaktadır (Tarlan ve Tütüncü, 2001). İş görenin işinden tatmin olma seviyesinin yüksek olması, çalışanın işini sevdiğine dolayısıyla işine karşı olumlu düşüncelere sahip olduğuna delalettir.

İş gören memnuniyetinin sağlanmasında en önemli faktör iş görenin yapacağı işle işten beklentileri arasında uyumun sağlanmasıdır (Tütüncü, 2000). İş gören memnuniyetinin temelinde iş görenlerin işle, yönetimle, iş arkadaşlarıyla ilişkisinin, çalışma koşullarının oluşturduğu iş gören başarısını değerlendirme ile takdir sisteminin birleşimi oluşmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tak, 2001). Çalışma koşullarında esnekliğe gidilmesi ve esneklikte iş görenin söz sahibi olması iş göreninin memnuniyeti sağlamakta, dolayısıyla memnun olan çalışan daha iyi performans ortaya koyması ile neticelenmektedir. Bu durum kurumların hizmet kalitesini, etkinliğini ve verimliliğini sağlamaktadır. Üstelik bu esnasında zaman yönetiminde iş gören özgürce söz sahibi olmakta böylelikle özel hayatına ilişkin sosyalliklere ve ailesine daha fazla vakit ayırarak zamanını kaliteli geçirebilmektedir.

Esneklik, kısa bir zamanda, daha düşük maliyetle değişebilmek ve bu değişimle beraber değişikliklerin cevaplandırılabilmesini ifade etmektedir (Bayrak, 2015; Doğru, 2015). Esnek çalışma sistemi iş görenlerin bireysel ihtiyaçlarını karşılamakta önemli fayda sağlamaktadır (Tan, 2007). İş görenlerin olumlu algıları çalışmalarına büyük ölçüde yansımaktadır (Yıldız vd., 2014: 236). İş gören performansı kurumun amaçlarına ulaşmak için sergilenen bütün eylemleri kapsamaktadır (Campbell ve Wernik, 2015: 48). Çalışanın beklentileri işiyle uyumluysa iş gören memnuniyeti sağlanmaktadır (Eren, 1996:112). İş gören esnek çalışma sistemindeki işinden memnun ise iyi performans sergilemesi beklenmektedir.





7. Analiz

Esnek çalışma ölçeği keşfedici faktör analizi (KFA) sonucu elde edilen bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Esnek Çalışma KFA

Maddeler	Etkinlik ve Verimlilik	Örgütsel Güven	İş-Yaşam Çatışması
ES1: Uzaktan çalışırken iş-yaşam dengemden memnunum.	,779		
ES2: Uzaktan çalışırken iş görevlerime daha iyi konsantre olabilirim.	,774		
ES3: Uzaktan çalışırken zamanımı iyi yönetebilirim.	,766		
ES4: Uzaktan çalışırken etkili bir şekilde performans göstermiyorsam bana tavsiyede bulunacağı konusunda bölüm yöneticime güveniyorum.	,750		
ES5: Kuruluşum, uzaktan çalışırken rolümde etkili olacağıma güveniyorum	,754		
ES6: Etkili bir şekilde uzaktan çalışmama izin vermek için kuruluşuma iyi uzaktan çalışma olanakları sağlayacağına güveniyorum.	,709		
ES7: Uzaktan çalışma, temel hedeflerime ve çıktılara ulaşmamda beni daha etkili kılıyor.	,723		
ES8: Evden uzaktan çalışırken aile/diğer sorumluluklar nedeniyle kesintiye uğrarsam, yine de bölüm yöneticimin kalite beklentilerini karşılarım.	,725		
ES9: Evden uzaktan çalışırken, dinlenebilmek için işi ne zaman kapatacağımı/işimi bırakacağımı biliyorum.	,638		





ES10: Amirim uzaktan çalışırken işimi ne zaman ve nasıl tamamlayacağım konusunda bana tam kontrol verir.		,820	
ES11: Bölüm müdürüm, tüm işlerin tamamlanmış olması koşuluyla, saatlerimi ihtiyaçlarımı karşılayacak şekilde esnetmeme izin veriyor.		,837	
ES12: Bölüm müdürüm uzaktan çalışma ve iş-yaşam dengemi yönetmek açısından benim için iyi bir rol modelidir.		,843	
ES13: Uzaktan çalışmanın, çalışma dışı hayatımdaki diğer roller üzerinde olumlu bir etkisi var.			,603
ES14: Uzaktan çalışırken iş taleplerinin çok daha yüksek olduğunu hissediyorum.			,610
ES15: Uzaktan çalışma sırasında normal çalışma saatlerinin ötesinde çalışmak için oldukça motiveyim.			,570
ES16: Uzaktan/evden e-çalışma yeteneğim sayesinde genel iş verimliliğim arttı.			,708
ES17: Uzaktan çalışırken sosyal hayatım zayıf.			,661
ES18: Teknolojiyi kullanarak nasıl sosyalleşeceğimi biliyorum.			,683
KMO: ,946 Kı Kare: 4554,096 sd: 153 Sig: ,000 Öz değer: 1,594 Toplam Açk. Varyans: %65,137			

Gerçekleştirilen faktör analizi esnasında ölçeğin 3 boyutlu yapısına ulaşılmıştır. Boyutlar etkinlik ve verimlilik (EV), örgütsel güven (ÖG) ile iş-yaşam çatışması (İYÇ) olarak belirlenmiştir. Analiz yapmadan önce ters kodlu maddeler için dönüştürme yapılmıştır. Faktör yükleri etkinlik ve verimlilik boyutu için ,638 ile ,779 arasında, iş-yaşam çatışması boyutu için ,570 ile ,683 arasında, örgütsel güven boyutu için ,820 ile ,843 arasında tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,946 çıkmıştır, bu değer





mükemmel olarak kabul edilmektedir. KMO değeri 400 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett's testi sonucu ise ki kare değeri 4554,096 için anlamlı olarak elde edilmiştir (sig<.05). Ölçekteki 3 faktörün toplam varyansın %65,137'sini açıkladığı belirlenmiştir.

İş gören memnuniyeti ölçeği KFA sonucu elde edilen bulgular Tablo 2.'de verilmiştir.

Tablo 2. İşgören Memnuniyeti KFA

Maddeler	İş ve Yaşam Koşulları	Öğrenme / Geliştirme	Sosyallik / Dayanışma / İletişim	Ödül/ Ücret/ Terfi
M1: Çalışma saatleri ve günleri uygundur.	,660			
M2: Çalışma alanı risk içeren unsurlardan uzaktır.	,700			
M3: İşleri iyi ve kaliteli yapabilmek için yeterli araç-gereç bulunmaktadır.	,756			
M4: İş yerinde çalışma verimini etkileyecek araç-gereçlerin bakımları zamanında yapılmaktadır.	,677			
M5: İş görenlerin kişisel gelişimlerini sağlamaya yönelik imkânlar vardır.		,717		
M6: İş görenlerin yeni şeyler öğrenme imkânları vardır.		,638		
M7: İş görenlere ihtiyaç duyulan konularda eğitim verilmektedir.		,652		
M8: Kişisel ve kariyer gelişimi için fırsatlar mevcuttur.		,748		
M9: İş görenler işle ilgili sorunlarını yönetim ile			,655	





paylaşabilmektedirler.				
M10: Çalışma arkadaşları işle ilgili problemlerde birbirlerine yardımcı olmaktadır.			,731	
M13: Kişisel veya ailevi konularda yönetim ve/veya çalışma arkadaşları duyarlı davranmaktadır.			,735	
M15: Kurumda sosyalleşme, dayanışma ve iletişim kültürü yerleştirilmiştir.			,748	
M16: Kurum atmosferi iletişim kurmaya, görüş belirtme ve öneri sunmaya uygundur.			,820	
M17: Kurumda terfi olanakları vardır.				,650
M18: Kurum terfi fırsatları diğer kamu kurumları ile benzerlik göstermektedir.				,713
M19: Kurumda iyi iş yapan iş görenler terfi etme şansına sahiptir.				,640
M20: Kurumun sağladığı ek imkânlar (servis, yemek, vs.) yeterlidir.				,661
M21: İş görenler yaptıkları iş karşılığında takdir edilmektedir.				,705
M22: Yapılan iş karşılığında alınan ücret düzeyi iyidir.				,624
KMO:;859 Ki Kare 2584,445 sd: 171 Sig:; 000 Öz değer: 1,046 Toplam Açk. Varyans: % 56,956				

KFA sonucunda ölçeğin 4 faktörlü yapısına ulaşılmıştır. Boyutlar iş ve yaşam koşulları, Öğrenme / Geliştirme, Sosyallik / Dayanışma / İletişim, Ödül / Ücret/ Terfi olarak belirlenmiştir. İş gören Memnuniyeti Ölçeği için





Küçük vd. (2019)'un geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Ölçek orijinalde beş boyutlu olup, bu çalışmada dört boyut olarak doğrulanmıştır.

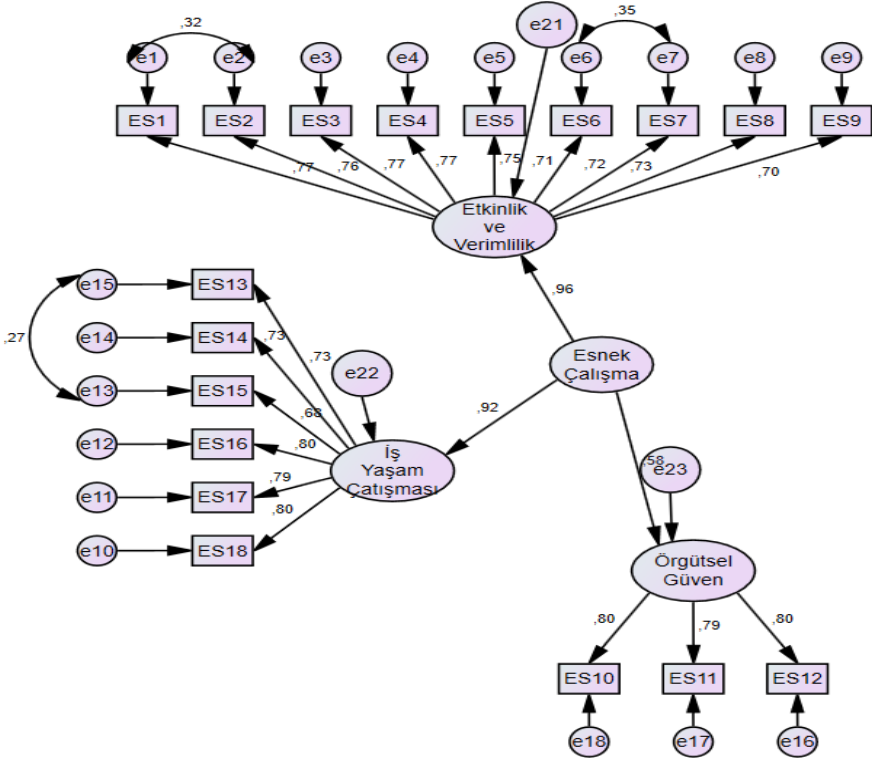
Faktör yükleri iş ve yaşam koşulları boyutu için ,660 ile ,756 arasında, öğrenme-geliştirme boyutu için ,638 ile ,748 arasında, sosyallik-dayanışma-iletişim boyutu için ,655 ile ,820 arasında, ödül-ücret-terfi boyutu için ,624 ile ,713 arasında elde edilmiştir.

KMO 0,859 çıkmıştır, bu değer iyi olarak kabul edilmektedir. KMO değeri 400 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett's testi sonucu ise 2584,445'tir. Bu değişkenler arası güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bartlett's testi sonuçları da ($\text{sig} < .05$); verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. 4 faktörün toplam varyansın %56,956'sını açıklamakta olduğu tespit edilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizleri

KFA yapıldıktan sonra araştırmada kullanılan ölçekler için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Esnek çalışma ölçeği DFA diyagramı Şekil 2.'de verilmiştir.





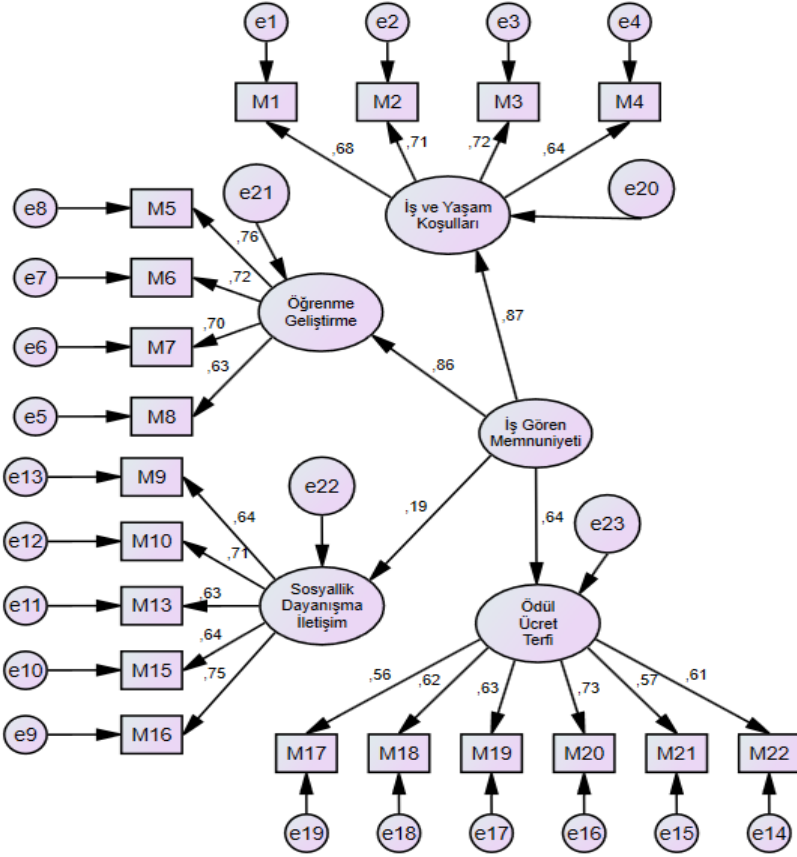
Şekil 2. Esnek Çalışma DFA

DFA sonucunda DFA faktör yükleri bütün ölçek maddeleri için 0,50'den büyük olarak tespit edilmiştir.





İşgören memnuniyeti ölçeği DFA diyagramı Şekil 3.'de verilmiştir.



Şekil 3. İş Gören Memnuniyeti DFA

DFA sonucunda DFA faktör yükleri bütün ölçek maddeleri için 0,50'den büyük olarak tespit edilmiştir.





Tablo 3. DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	χ^2	df	χ^2/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kabul Edilebilir Kriter			≤ 5	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$
Esnek Çalışma	352,391	129	2,731	0,903	0,950	0,940	0,066
İşgören Memnuniyeti	349,398	148	2,361	0,914	0,918	0,905	0,058

DFA sonucunda bütün ölçeklerin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerinde belirtilen değerleri karşıladığı tespit edilmiştir (Gürbüz, 2019a).

Bileşen Geçerliği ve Güvenilirlik Analizi

KFA ve DFA ile yapı geçerliği test edildikten sonra DFA sonucu elde edilen faktör yükleri kullanılarak ayrıca ölçeklerin bileşen geçerliği de test edilmiştir. Bu amaçla ortalama açıklanan varyans (AVE) ile bileşen güvenilirliği (CR) değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca güvenilirlik analizi sonucu elde edilen alpha değerlerine de bakılarak ölçeklerin güvenilirliği kontrol edilmiştir. Bulgular Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. Bileşen Geçerliği ve Güvenilirlik

Değişken	AVE	CR	Cronbach’ Alpha	Madde Sayısı
Esnek Çalışma	,572	,960	,941	18
İş gören Memnuniyeti	,446	,937	,841	19





DFA sonucu elde edilen faktör yüklerinin karelerinin toplamının madde sayısına bölümü ile AVE değeri hesaplanmıştır. İş gören memnuniyeti ölçeği AVE>,50 olarak bulunmuştur. İş gören memnuniyeti ölçeği AVE değeri ise ,446 yani ,50'ye çok yakın bir değer olarak bulunmuştur. Faktör yüklerinin toplamının karesinin faktör yükleri toplamının karelerinin 1-faktör yükleri kareleri farkının toplamı ile elde edilen değere bölünmesi sonucu CR değeri hesaplanmıştır. Bütün ölçekler için CR>,70 olarak bulgulanmıştır. Bu bulgular ölçeklerin bileşen geçerliliğini karşıladığı anlamına gelmektedir. Güvenilirlik analizi sonucu bütün ölçekler için alpha katsayısı değeri >,70 olarak tespit edilmiştir. Bu elde edilen bulgu ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2010).

Normal Dağılım Testi

Ölçeklerin normal dağılım gösterme durumunu görebilmek için ölçek maddelerinin çarpıklık ve basıklık değerleri kontrol edilmiştir. Bütün ölçeklerin maddeleri için çarpıklık ve basıklık değerleri -3 ile +3 aralığında olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bulgu toplanan verilerin normal dağılım gösterdiği anlamına gelmektedir.

Korelasyon Analizi

Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkinin durumunu tespit edebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Korelasyon Analizi

	Ortalama	Std. Sapma	İş Gören Memnuniyeti	Esnek Çalışma
İş Gören Memnuniyeti	4,2875	,35628	1	
Esnek Çalışma	4,1204	,55370	,400**	1

**0,01 anlamlılık düzeyi

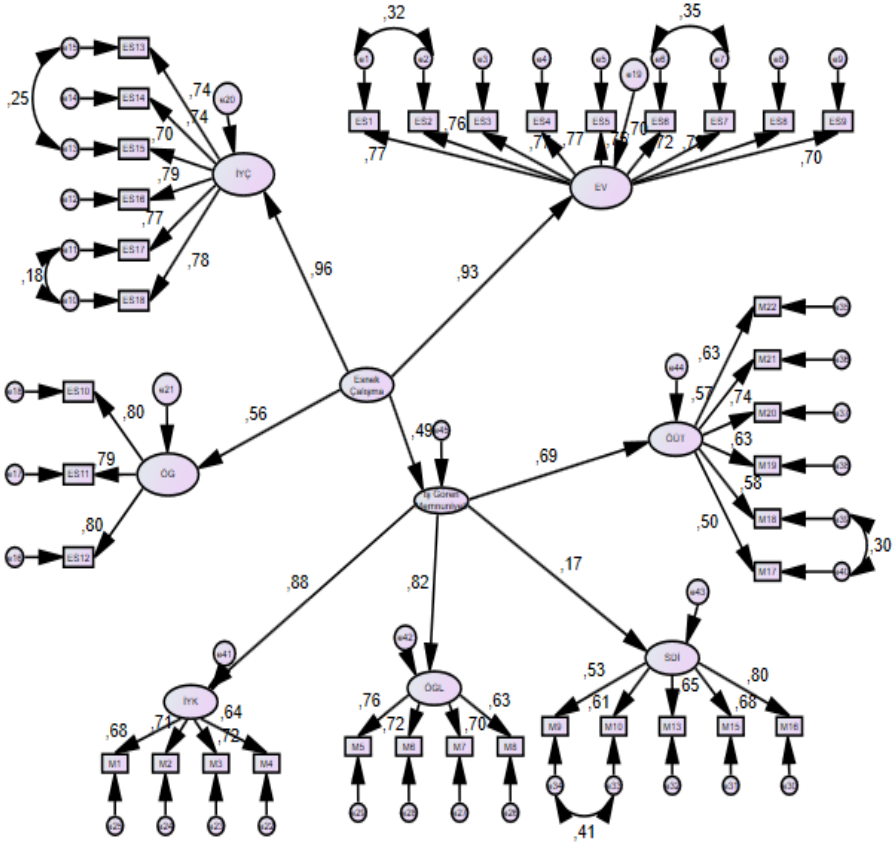
Korelasyon analizi sonucunda iş gören memnuniyeti ile esnek çalışma arasında aynı yönde, düşük seviyede, 0,01 anlamlılık seviyesinde anlamlı ilişki olduğu bulgulanmıştır.





Yapısal Eşitlik Modeli

H1 hipotezini test edebilmek için yapısal eşitlik modeli kurularak analiz edilmiştir. Model Şekil 4'te verilmiştir.



Şekil 4. Yapısal Eşitlik Modeli





Yapısal eşitlik modeli için tespit edilen uyum iyiliği kriterleri Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Model Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	χ^2	df	χ^2/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kabul Edilebilir Kriter			≤ 5	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$
Model	1186,772	615	1,93	0,858	0,921	0,914	0,048

CMIN/df, CFI, TLI ve RMSEA değerleri kabul edilebilir kriteri karşıladığından dolayı model uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir düzeydedir (Gürbüz, 2019b).

Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Yapısal Eşitlik Modeli Analiz Sonuçları

			B	β	S.E.	C.R.	P
İşgören Memnuniyeti	<---	Esnek Çalışma	0,304	0,49	0,045	6,814	***

***:0,000

Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucunda esnek çalışmanın iş gören memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Analiz sonucunda H1 hipotezi kabul edilmiştir.

8. Sonuç

Bu çalışmada icra dairesi çalışanlarının esnek çalışmaya yönelik tutumlarının çalışanların memnuniyetine ilişkin tutumları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu amaçla 400 çalışandan yüz yüze görüşme yapılarak anket ile veri toplanmıştır. Araştırma hipotezleri yapısal eşitlik modeli analizi ve





process makro analizi ile test edilmiştir.

Yapısal eşitlik modeli analizi sonucunda esnek çalışmanın iş gören memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Elde edilen bulgular göstermektedir ki esnek çalışma ve mesai dışı çalışma icra çalışanlarında memnuniyete neden olmakta bu memnuniyet neticesinde de çalışanların performanslarında artış meydana gelmektedir.

9. Tartışma

Naktiyok ve Küçük (2003), iş görenlere sunulan ücret, ödül, terfi, örgütsel uygulamalar, çalışma ortamları ve ergonomi koşullarının iş gören memnuniyeti ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bozkurt ve Bozkurt (2008), üretim ve hizmet işletmelerinde iş gören memnuniyetinin önemine değinirken, çalışanların memnuniyetiyle verimliliklerinde artış gerçekleşeceği ve bunun da genel işletme performansına yansıtacağını dile getirmişlerdir.

Kamu kurumlarında pandemi olana kadar pek de alışılmamış bir çalışma yöntemi olmayan esnek çalışma günümüzde kamu hizmetinin sürekliliği için büyük önem arz etmektedir. Pandemi, salgın hastalıklar, 2023 yılında onbir ili önemli derecede etkileyen deprem felaketi gibi olağanüstü hallerden kamu personellerinin de etkilenmesini kontrol altına alınmasında önemli faydası olan esnek çalışma kamu hizmetinin sürekliliğini o ile gidilmeden de uzaktan laptop ile ilgili icra müdürlüğünün yetkisi ile bulunduğu ilden farklı bir il için hizmet verebilmesinin önü açılmıştır. Böylece daha önce pek uygulanmayan bir yöntemle ihtiyaç olan icralara uzaktan personel desteği sürelerin durması haricinde kalan işlerinin devam ettirilmesi sağlanmıştır. Bu durumda göstermektedir ki esnek çalışma ani gelişmelere karşı hemen gard alma açısından önemlidir. Kamu hizmetinin devamını kolaylaştırıcı niteliktedir.

10. Öneriler

Elde edilen bulgular ve ulaşılan sonuçlar ışığında aşağıdaki çözüm önerileri ile iş gören memnuniyetini artırıcı aynı zamanda maliyet avantajı sağlayan esnek çalışma uygulamaları ve sisteme değer katan işlemlerle mükerrer talep kaynaklı gereksiz iş yoğunluğunu önlemekle beraber zamanı daha verimli ve etkin kullanmaya yönelik aşağıdaki çözüm önerileri geliştirilmiştir.





- Taleplere günlük işlem limiti konulması işlemlerin daha verimli yerine getirilmesine katkıda bulunacaktır.
- İlk defa gönderilen ödeme/icra emrinde icra vekalet ücretinin ve tebligat masrafından de belirtildiği süresinde ödeme olursa vekalet ücretinin ¾ olarak hesaplanmasından kaynaklanan indirimini gösterir şekilde hazırlanması ödeme/icra emri dosyaların infaz edilmesinde önemli katkıda bulunacaktır.
- Talep sahiplerine işlem için ilgili müdürlükçe talep atıldıktan sonra talep yoğunluğuna göre otomatik tahmini işlem tarihinin verilmesi tarafların aklında oluşabilecek muhtemel soruların çözülmesini sağlayacaktır.
- Tapu müdürlükleri gibi işlemlerin randevu alınarak yoğunluğun önlenildiği ve harçlarla masrafların daha önceden yatırılmasını sağlayan bir sistem sürecin etkinliğine katkıda bulunacaktır.
- Harç yatırılması gereken dosyalarda ne kadar harç yatırılması gerektiğinin sistemce otomatik olarak hesaplanması diğer kamu alacaklarının tahsilinde olduğu gibi kredi kartı ya da banka kartı ile ödemeye imkan sağlayan yazılımın geliştirilmesine yönelik sanal icra uygulaması gelecek yıllarda uygulanması beklenilmektedir.
- Esnek çalışma sisteminin yaygınlaştırılması, işlemlere daha hızlı cevap verebilme açısından önem arz etmekle birlikte iş yoğunluğunun önüne geçilirken, işverene maliyet avantajı olarak yansıtacaktır.
- Avukatlara verilen birden fazla e imzanın ve uyap robot uygulamasının neticesi olarak dakika içerisinde birden çok talep atılmasının önünün açılması ile talep yoğunluklarının kontrol altına alınmasının ve işlemlerin etkinliğinin ve verimliliğinin sağlanması için avukatlara günlük işlem limitinin getirilmesi, limit üstü talep atılması halinde işlem limiti tesis edilmesi, bu işlem limiti tutarının talep karşılayan ilgili müdür/müdür yardımcısına ek ödeme olarak yansıtılması sağlamak.
- Haciz süreleri dikkate alınarak, haczi düşmeyen taşınır/taşınmazların haczinin düşmesine 1-3 ay arasında kalması halinde yeniden aynı mala ilişkin haciz talebinin atılmasına imkan veren yazılımın geliştirilerek uygulanması sağlamak.





- Takip kesinleşmemiş borçlular açısından sistemin haciz talep ekranını aktif etmeyecek yazılımın geliştirilmesi ve uygulanmasını sağlamak.
- Tebligatın barkod numarasının ptt sisteminden sorgulanabilen dosyalar için tebliğden itibaren takip türüne göre kesinleşme süresi dolmamış dosyalara kesinleştirme talebinin atılmamasını sağlayan, kesinleşme süresi dolduktan sonra kesinleştirme talebi atılabilmesine imkan veren yazılımın geliştirilmesi ve uygulanmasını sağlamak.
- Rücu davaları sebebiyle çalışanların özlük hakları kapsamında personele rücuğun önünü kesen yasal düzenlemelerin yapılması.
- Şikâyet yolunun vatandaşlarca yanlış yorumlanması sonucunda oluşan cimer şikayetleri ya da diğer şikayetler artması neticesinde vatandaşlarının mağduriyetinin ve hak kaybının oluşmaması için bu itiraz yolunun adının farklı şekilde isimlendirilmesini sağlamak.
- Personelin şikayet edilme baskısıyla iş yaptırmanın önüne geçecek ve personel hakkında soruşturma açılacak hukuki düzenlemelerin personel lehine geliştirilmesini sağlamak.
- İcra müdür/müdür yardımcısının borçlu ve alacaklıya eşit mesafede olan bir memur olduğu dikkate alındığında personele rücu davası açılmasının önünün kapatıldığı ve icra müdür/müdür yardımcısının adil bir şekilde karar verilmesinin önünü açacak hukuki düzenlemenin yapılması.
- Zimmetli olarak laptobu olmayan personele kişisel bilgisayarından iş yapabilmeleri için vpn (uzaktan erişim) yetkisi verilerek esnek çalışmasının önünün açılması iş gören memnuniyeti sağlamaktadır.





KAYNAKLAR

- Brief, Arthur Brief (1998). *Attitudes In and Around Organizations*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Bayrak, S. (2015), Bir İskandinav Refah Devleti Modeli Olarak İsveç'te Esnek Çalışmanın Genel Görünümü, *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi / Cilt: 3 / Sayı: 1 / Ocak-Nisan 2015 / Sayfa: 32-54*
- Berry, Lilly M. (1997). "Psychology at Work", San Fransisco: Mcgraw-Hill Companies.
- Bozkurt, Öznur & Bozkurt, İlhan. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1),1-18.
- Campbell, J. P. ve Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*,2(1), 47-74.
- Chuang, N. K., Yin, D., & Dellmann-Jenkins, M. (2009). Intrinsic and extrinsic factors impacting casino hotel chefs' job satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 323-340.
- Çabukel, Reyhan (2008), Çalışan Memnuniyeti Analizleri, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.
- Doğru, Ç. (2015), İnsan Kaynakları Açısından Esnek Çalışmanın İstihdama Etkilerinin İncelenmesi: Türkiye Örneği, *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Yıl:4 Sayı:7 (2015), ISSN:2146-7676, s. 109-130.
- Grant, C, Wallace, L, Spurgeon, P, Tramontano, C & Charalampous, M (2018). 'Construction and initial validation of the E-Work Life scale to measure remote eworking' *Employee Relations*, vol. (In-Press), pp. (In-Press).
- Günay, C. İ. (2004). Çalışma sürelerinde esneklik. *Kamu İş Dergisi*, 7(3).
- Gürbüz, S. (2019a) Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri, Seçkin Yayıncılık. 1. Baskı, Ankara.
- Gürbüz, S. (2019b) Amos ile Yapısal Eşitlik Modellemesi. Seçkin Yayıncılık 1. Baskı, Ankara.
- Hair, J. F.; Black, W., C.; Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (Seventh edition). New York: Pearson Publications.
- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. (5. Basım). Ankara: Asıl Yayın Dağıtım.





- Küçük, Orhan (2016) Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Küçük, Orhan (2021) Toplam Kalite Yönetimi, 4. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Küçük, Orhan, vd. (2019) "İş gören Performansı Ölçeği" Geliştirme Çalışması: Bir Alan Araştırması, Uluslararası Erciyes Bilimsel Araştırmalar Kongresi, Kongre Tam Metin Kitabı, s. 572-582.
- Küçük, Orhan (2020). "İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (O. Küçük, İçinde: 1. Kısım 7. Bölüm, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Memnuniyeti Ölçeği, ss. 60-68.)." Sonçağ Yayıncılık, Ankara.
- Marinakis Andrés E., "Wage Policy in High Inflation During the 1980s" Journal of Economic Studies, Vol: 24 N: 6, Countries the Role of Indexation in Latin America 1997, s. 356-378
- Moyes, G.D., Shao, L.P. ve Newsome, M. (2008). Comparative Analysis of Employee Job Satisfaction in the Accounting Profession. Journal of Business & Economics Research, 6(2), 65-81.
- Naktiyok, Atılhan & Küçük, Orhan (2003). Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21, 43-65.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Bilçin Tak (2001), "Çalışanların İş Tatminlerinin Müşteri Tatmini Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Bildiriler Kitabı, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Araştırma ve Yardım Vakfı Yayın No: 10, İstanbul.
- Sageer, A., Rafat, S. ve Agarwal, P. (2012). Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization. IOSR Journal of Business and Management, 5(1), 32-39.
- Sipahi, Beril; Yurtkoru, Serra ve Çinko, Murat (2006). Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Spector, P.E. (1997). "Job Satisfaction: Application, assessment, causes and consequences", California: Sage Publications, ss.1,2.
- Susan, Abraham(2012). "Development of Employee Engagement Programme on the basis of Employee Satisfaction Survey", India, Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing, C.4, S.1, (2012), s.27-37.





- Şahin, Levent; Bacak, Bünyamin ve Güler, Mehmet(2015). “Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Temel Dinamikler: Dışsal Faktörlerin Çalışanların Memnuniyet Algıları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Alan Araştırması”, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, C. 17 (2), 2015: 28-44.
- Tan, G. (2007). Atipik İş Sözleşmelerinden Evde Çalışma ve Tele Çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 5, ss:26, 35.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi. Dokuz Eylül Ün. SBE Dergisi, 3(2):141-163.
- Tütüncü, Özkan (2000), “Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 2, Sayı 3.
- William B. Werther, Keith Davis(1985). “Personnel Management and Human Resources”, Singapore:McGraw-Hill Book Co-Singapore, s.410.
- Yıldız, S., Savcı, G. ve Kapu, H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 21(1), 233-249.
- Yılmaz, Eyüp (2015). İş gören İş Tatmini ile İş gören Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Gaziantep.
- Yüksel, A. E. B. (2008). Çalışma sürelerinde esneklik sağlayan modeller üzerine değerlendirmeler. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 45(519).





TINI-SOS

The International New Issues In Social Sciences



The Effect of The Digitalization Process on The Banking Sector

Prof. Dr. Yusuf Tuna, Instructor, Istanbul Commerce University,

Orcid: 0000-0002-0849-8566

Özge Fidanboy, Graduate Student, Istanbul Commerce University,

ozge.fidanboy@istanbulticaret.edu.tr,

Orcid: 0000-0001-8884-9620

Year: 2023 Summer

Number: 11

Volume: 1

pp: 77-106

Makalenin Geliş Tarihi: 16/05/2023

Kabul Tarihi: 30/06/2023

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.8002887>

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





The Effect of The Digitalization Process on The Banking Sector*

**Yusuf Tuna
Özge Fidanboy**

Abstract

With the rapid progress of technology day by day, especially the banking sector within the financial sector follows these developments very closely and has entered the process of continuous development and transformation by making use of the technological infrastructure and opportunities at the highest level. The concept of fintech, which came out as a result of the combination of the financial services sector and technology, has taken banking out of the traditional structure. With the emergence of the concept of open banking, giving the control of customer data to customers again came with competition, digitalization and transparency in the sector. In the study, an assessment on the impact of the pandemic on the digitalization of the banking sector and the future of banking was held by including the effects of digital technologies on the banking sector, fintech concept and open banking issues.

Keywords: Open banking, API, PSD2, FINTECH

Jel Code: G290

Dijitalleşme Sürecinin Bankacılık Sektörüne Etkisi

Öz

Teknolojinin her geçen gün hızla ilerlemesi ile birlikte finansal sektör içerisinde özellikle bankacılık sektörü bu gelişmeleri çok yakın takip etmekte ve teknolojik

* This publication was produced from the Finance Institute, International Banking and Finance Program graduate thesis of Özge Fidanboy.





altyapı ve imkanlardan en ileri seviyede faydalanarak sürekli gelişim ve dönüşüm sürecine girmiştir. Finansal hizmetler sektörü ile teknolojinin bir araya gelmesi sonucu ortaya çıkan fintek kavramı bankacılığı geleneksel yapının dışına çıkarmıştır. Açık bankacılık kavramının ortaya çıkmasıyla beraber müşteri verilerinin kontrolü yine müşterilerin kendisine verilmesi sektörde rekabeti, dijitalleşmeyi ve şeffaflığı beraberinde getirmiştir. Çalışmada dijital teknolojilerin bankacılık sektörüne etkileri, fintek kavramı ve açık bankacılık konularına yer verilerek pandeminin bankacılık sektörünün dijitalleşmesine etkisi ile bankacılığın geleceği hakkında değerlendirme yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Açık bankacılık, API, PSD2, FINTECH

Jel Kodu: G290

1. Introduction

The banking and finance sector is always one of the leading sectors in the use of technology. With digitalization, ensuring the rapid access to information, the increase in the use of smart phones, and the spread of mobile applications, products and services in the banking sector have been constantly diversified and access to services has become easier. With the increasing competition in the market, industry players are competing to not lag behind their competitors by closely following the technology and producing quality products and services with digitalization. It has become a financial burden for banks to change their infrastructure in accordance with the ever-changing technology. At this very point, Fintechs aim to provide banks with fast and effective solutions in the areas they need. The products and services developed as a result of Fintech activities have started to drive payment services, especially traditional bank customer relations, to an irreversible change. Open banking applications have led to the transfer of traditional banking activities to platforms by accelerating the emergence of personalized products and services. In the study, artificial intelligence, cloud computing, big data, robo-advisers, internet of things and blockchain technologies, which are closely related to the banking sector, were evaluated by being associated with the banking sector. The effects of Fintechs and open banking applications on the banking sector are explained. Finally, the effects of the pandemic on digitalization in the banking sector were discussed.





2. Aims

The aim of the study is to evaluate artificial intelligence, cloud computing, big data, robo consultants, internet of things and blockchain technologies, which are closely related to the banking sector, and to explain the effects of fintechs and open banking applications on the banking sector.

3. Conceptual and Theoretical Framework/Literature Effects of the Digitalization Process on the Banking Sector

The first debit card used in the banking sector was introduced in 1946 by Flatbush National Bank under the name Charge-It developed by John Biggins (Paytry, 2020). Cash Dispenser, the first known application of digitalization, was launched by Barclays Bank in England in 1967. The Cash Dispenser system has emerged as a system that allows cash to come into the customer's account without going to the bank and allows the use of a punch card, unlike today's applications (Korkmaz and Bodily, 2005). This system is also accepted as the first application of ATM devices that have been used since 1983 (Yurttadur and Süzen, 2016). With the spread of the internet worldwide since 1995, telephone banking applications have been replaced by internet banking. The first use of internet banking in Turkey was introduced in 1997 by İşbank. Due to the rapid adoption of this system by customers, Garanti Bank also introduced the application in the same year. With the invention of smartphones, in 2007, the first mobile banking application was launched by İşbank (Beybur. 2021).

Today, however going to the bank to carry out banking transactions is not preferred by most people. The ease of access to the internet by people, money transfers, payments, account monitoring, etc. enabled many transactions to be made via internet banking and mobile banking (PWC, 2020). With the digitalization process in the banking sector; open banking, digital bank and blockchain concepts have become spoken following credit card, telephone banking, internet banking, mobile banking, fintech (Beybur, 2021).

The importance of increasing customer experience in the banking sector, the ability to make transactions easily and quickly with mobile applications and global digital banking systems with credibility continue to grow and develop. The global digital banking platform market is projected to reach 9





billion US dollars by 2026. According to Research and Markets' Global Digital Banking Platform report published in 2020, the market is expanding with a compound annual growth rate of 16% (Participation Banks Association of Türkiye, 2021).

Digitalization has advantages for banks such as efficiency, cost advantage, presence, competition and agility (Sharma, 2017). Conducting traditional banking transactions face-to-face causes transactions to be both slower and more costly. For example, with the FAST (Instant and Continuous Transfer of Funds) system, which began to be used in 2020, fund transfers are enabled to be made at any time during the day. Customers can make their payments quickly, contactless and practically via FAST by scanning the QR code offered by the workplace with their mobile phones (TKBB, 2021).

It attracts attention with its features that banks can log in faster, easier and more securely without using a password with eye scanning technology via smartphones. In addition, they are trying to satisfy their customers with features such as fast withdrawal from ATM with QR code and direct connection to the call center. While banks offer smart solutions, their needs-oriented analysis also comes to the fore. Responding to customers' demands becomes easier with analysis. Thanks to artificial intelligence, chatbots and voice recognition technologies are being reformatted to respond to customers much faster (Garanti BBVA, 2019)

4. Research Scope

Issues That Have Become Important in the Banking Sector with Digitalization

Artificial Intelligence

Artificial intelligence is performing the abilities such as thinking, comprehending, analyzing, coming to conclusions and making decisions and etc., unique features of humans, through machines. With artificial intelligence, the actions that people can do with thinking have been tried to be imitated by machines. It is expected that machines can react in the same way as people react to the events and situations they encounter in their lives (Ercan, 2021). It is the English mathematician, computer scientist and





cryptologist Alan Mathison Turing (Turing, 1948), who came up with the idea about artificial intelligence by asking the question “Can machines think?” for the first time.

Machines' learning, neural network, natural language processing, fuzzy logic, deep learning evolutionary computation and hybrid artificial intelligence technologies are introduced in practice with increasing types of unmanned aerial vehicles, facial recognition technologies, text editors, search and advice robots, self-driving cars or systems such as patient diagnosis, treatment method, chatbots, digital assistants, etc. (Pannu et al. 2015). The introduction of similar suggestions to an item of interest on the internet that we have previously looked at with our mobile phone, diagnosing a disease based on a patient's data, determining a treatment method, learning the routines of people living in smart homes and automatically making compatible commands to them on their own (Ercan, 2021).

The main artificial intelligence techniques are applications such as expert systems, natural language processing, image processing, sound processing, vision, comprehension, artificial neural networks, robotic and emotional systems and etc. Expert systems are a constantly evolving and rapidly spreading technology that has a very important effect in every aspect of our lives. With machine learning, neural network, natural language processing, fuzzy logic, deep learning, evolutionary computation and hybrid artificial intelligence technologies in application of unmanned aerial vehicles, face recognition technologies, text editors, search and recommendation robots, self-driving cars or patient diagnosis, treatment method, chatbots, digital assistants and related systems appear in increasing varieties (Pannu vd., 2015). Some examples can be given as; making suggestions similar to an item we previously looked at with our mobile phone and interested in on the internet, diagnosing a disease based on a patient's data, determining a treatment method, the devices in smart homes learning the routines of people living at home and automatically making commands compatible with them (Ercan, 2021).

According to the "Banking Technolog Vision 2017" report prepared by Accentura research firm with the participation of 30 countries and 589 bank





executives, it is referred that artificial intelligence is not a new concept in the banking sector and that banks use artificial intelligence for efficiency, accuracy and cost advantage. In the study, 67% of bankers consider the reason for investing in artificial intelligence as a cost advantage. Banks think that artificial intelligence investments will give them the opportunity to earn higher incomes (Banking Technolog Vision, 2017). By using these technologies, banks can identify risky customers, take investment opportunities and detect fraud transactions with cyber monitoring technology (Candemir, 2020).

Giving an example of artificial intelligence application from the banking sector; Turkey's first voice assistant UGI, which Garanti BBVA launched in 2016, has been renewed and has now started to provide support in banking transactions by correspondence with UGI 2.0. People carry out banking transactions by corresponding with UGI 2.0 where they do not want to receive service by talking. This renewed system can rightly guide people by better understanding them. The application was used 53 million times by 4.6 million customers from 2016 to the end of 2020. UGI 2.0, which is increasing in use every year, has more than 400 thousand individual users on a monthly basis (Garanti BBVA).

Artificial intelligence today is one of the most important issues which big companies allocate high budgets for by investing in. In addition, scientists write articles about artificial intelligence, conduct continuous research and develop various projects. Although large-scale work has been done with artificial intelligence to date, it is thought that much more can be done in the future due to the unabated progress of technology (Ercan, 2021).



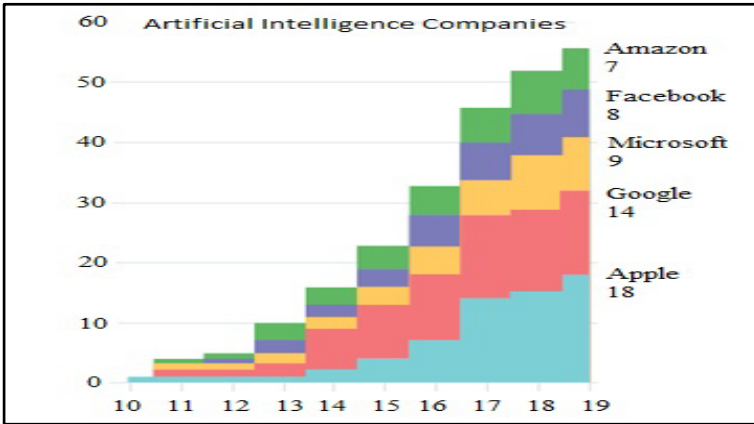


Figure 1. Companies That Have Purchased Artificial Intelligence Initiative since 2010

Source: Softtech Inc. 2020 Technology Report

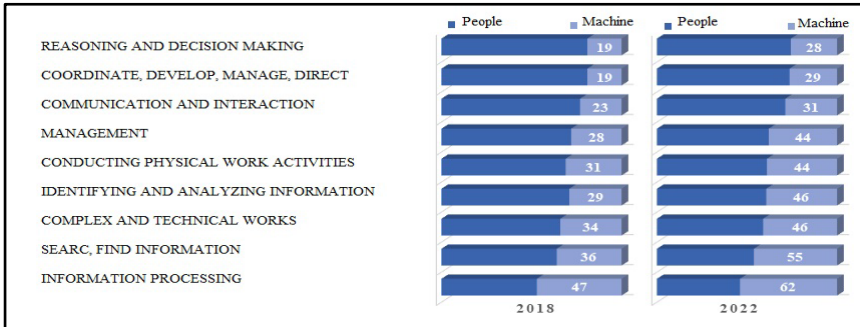


Figure 2. Division of Labor with Machinery

Source: World Economic Forum Future of Jobs Survey, 201

The pandemic process and the Fourth Industrial Revolution we are in are changing business processes, techniques and labor demand in all sectors, creating new sectors and fields of activity. In the "Future of Jobs" survey of the World Economic Forum, the change between machinery and humans in 2018 and 2022 is clearly seen on the above table.





With the development of artificial intelligence technology; in the field of "Information Processing", while almost half of the work was done by machines in 2018, 62% of it is done by machines by 2022. Today, it is envisaged that many professions will change due to artificial intelligence technology, and some professions will be done entirely by machines. The pandemic has accelerated this process of change. Although this table does not mean that all the work that humans will do is done by machines, it shows that many new jobs and sectors will emerge. While technology is advancing at such a rapid pace, it is important for people, institutions, organizations and countries to keep up with this change (Softtech Inc., 2022).

Robo-advisers

The concept of virtual assistant is closely related to the concept of artificial intelligence. Virtual assistants are systems that use artificial intelligence to understand users' demands and search for answers to questions. Virtual assistants are used in many areas such as health, education and facilitating daily life. The advancement of technology and consequent development of artificial intelligence have also led to an increase in the number of virtual assistants (Engin, 2021).

The most well known virtual assistants are Siri, Cortona, Alexa and Google Now. Those who use virtual assistants can plan their lives by performing time management. Virtual assistants can create a personalized agenda for their users with the natural language structure they use. Thus, a virtual personality is also formed. With this virtual personality, tasks such as sending messages, taking notes, phone calls, internet calls, and calendar events can be carried out. Foreign language education is also provided (Göksel, Canbek and Mutlu, 2016).

Robo-advisers are virtual financial advisers who provide virtual services developed with artificial intelligence technology. The importance of robo-advisers is that with remote access, transactions can be done easily without the need for physical advisers. Undoubtedly, the most important benefit of robo-advisers is that their costs are quite low as they make transactions by replacing physical advisers. It is also preferred by customers due to its ability to be reached at any time of the day.





According to worldwide research, the number of users of digital assistants from 2015 to 2021 is shown as follows.

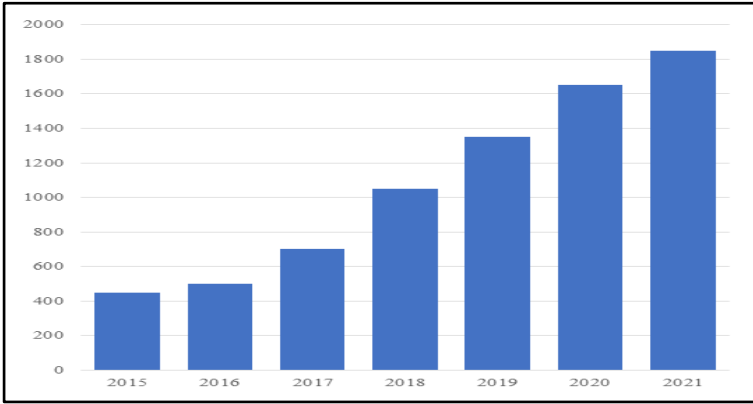


Figure 3. Estimated Number of Users of Digital Assistants Worldwide (million)

Source: Statista, "Digital Asistants – Always At Your Service"

Selim, known as the digital assistant of Kuwait Turk (bank), answered a total of 9,231,992 questions in 3,521,904 communications via website, internet, mobile branch and whatsapp between April 1, 2021 and October 1, 2021. According to the data dated September 30, 2021, Selim achieved approximately 98% success in word recognition (TKBB, 2021).

Internet of Things

The Internet of Things (IoT), which first came out in a speech by Peter T. Lewis in 1985, is that the machines, mobile phones, computers and other objects around us connect to a network over the Internet and exchange data (Sharma, 2016). However, Kevin Ashton was the first to use the concept of the Internet of Things in 1999. Ashton standardly defined the concept of the Internet of Things as "a worldwide wide-ranging network of uniquely addressable objects and the interaction of objects on this network with a specific protocol" (Kaplanseren, 2019).

The development of technology and the continuous expansion of wireless





internet infrastructure make it easier for people to access the internet. Although the concept of the Internet of Things is a concept that is emphasized a lot today, it causes the emergence of technologies that will make people's lives easier by connecting objects with each other. The Internet of Things is encountered in school, hospital, agriculture, home, finance sector, offices and almost everywhere we spend our lives (Ercan, 2021). Along with electronic devices, hospitals, cities, cars and homes are now included in this ecosystem. It is expected that one of the markets that will develop and grow the most will undoubtedly be the Internet of Things (IoT) (GTECH). Today, more than 5 billion consumers interact with data every day. It is projected that this number will reach at about 6 billion (75% of the world's population) by 2025. The reason for these interactions is known to be caused by billions of internet of things devices (Reinsel et al, 2018).

In parallel with this communication network, the sensor market is also developing. It is estimated that approximately 1 trillion sensors will join the network each year in the next 10 years, and approximately 45 trillion sensors will be connected to the network within 20 years (Softtech Inc., 2019).

In the banking sector; it is considered that high-tech products will dominate in the future. BLE (Bluetooth Low Energy) technology, which aims to reduce energy consumption, is used in many devices and there are many new technologies used with this technology. One of them is Baecon technology (Candemir, 2020), which provides location information data using BLE technology. Created in the form of designing Bluetooth technology with sensors, Beacons are one of the most up-to-date products in the field of digital banking. When the Beacon device is associated with an ATM, it is ensured that users are able to recognize them thanks to their smart devices. Likewise, when associated with POS devices, mobile payments are realized. This technology is used in Citibank ATM machines around the world so that customers can log into the system through their smart devices without using their debit cards. Thanks to this technology, Barclays identifies the disabled customers who come to their branches and forwards them to the branch employees and ensures that these customers receive special attention and service. Thanks to the Beacon devices installed in its branches operating in Sydney, St. George Bank has the opportunity to promote special offers and





products to customers visiting its branches (Hürriyet, 2016).

One of the priority issues among the strategic plans of the European Union has been the issue of digitalization. Although the existing band infrastructure seems sufficient, the European Union is creating action plans for increasing internet speed and expanding band infrastructure. Between 2015 and 2020, the European Union is known to have invested €500 million in internet of things research alone. In Turkey, 33% of the total population currently has a basic level of digital skills. When the share of the workforce with digital skills is examined in Turkey, it is known that the rate remains below 50%. Turkey currently has a basic level of digital skills in 33% of the total population. When the share of the workforce with digital skills is examined in Turkey, it is known that the rate remains below 50%. These rates appear to be lower in Turkey compared to the economically developed EU, which incorporates digital growth into its strategic goals and actions. These rates appear to be lower in Turkey than in the economically developed EU, which Although 88% of Turkish households have internet access, according to Ookla's statistics, Turkey ranks 98th out of 177 countries with an average internet speed of 34 Mbps. Although 88% of Turkish households have internet access, according to statistics published by Ookla, Turkey ranks 98th out of 177 countries with an average internet speed of 34 Mbps. In order for IoT and its connectivity to become more widespread in Turkey, new investments are required (Klynveld Peat Mearwick Goerdeler, 2021).

Cloud Computing

Cloud computing can be defined as a system that is ready to be used at any time and provides a network connection to a pool where computer data can be shared instantly (Ebem, 2013). The concept of cloud computing can also be expressed as online information distribution. Basically, it is a service that provides easy access to all information, applications and programs stored in the cloud and owned via the internet. This service, called cloud computing or cloud technology, refers to both the applications provided over the internet and the hardware and software systems that provide these services (Armbrust et al., 2010).

Cloud computing allows a large number of people to work on files and





documents simultaneously. For example, the Google Drive application used by many people provides great convenience and benefit in working life. Since storage operations in Cloud Computing technology are not on the computer, it provides ease of accessing these documents from anywhere at any time over the internet (Sarıtaş and Üner, 2013).

Cloud computing provides advantages to institutions and organizations in many respects. These can be listed as: Cloud computing provides institutions with a system where they can only pay for what they use instead of investing in technologies such as data centers and servers. It helps companies devote more time to their own business rather than dealing with infrastructure, storage, and servers. While new IT resources are made ready for use after weeks of work under normal conditions, this time is reduced to minutes thanks to cloud computing. Applications can be deployed to various parts of the world with a few clicks, providing a better experience for customers at minimum cost (Sofftech Inc., 2019).

Traditional banks, especially the ones that provide 24/7 services with neo-banks through their mobile applications, need to store their data securely. This security requirement has made the cloud computing system the most beneficial and used system of the banking sector. These solutions provide banks and financial institutions with the opportunity to design new service models, make business processes efficient and take advantage of cost (TKBB, 2021).

Cloud computing offers a solution to such organizations which provides ready-made access to the resources they may need and significantly eliminates problems with capacity, procurement, and maintenance of IT infrastructure or data processing centers. Because of the capabilities it provides, many organizations benefit from cloud services and are known to continue to do so in the future. The general cloud services market in the world is expected to exceed approximately 362.3 billion US dollars in revenue in 2022 (KPMG, 2021).

Blockchain

Blockchain can be defined as a distributed database system that provides data management in an encrypted manner. In this database, data is





distributed, encrypted and blocked in different locations (Softtech Inc., 2020).

Blockchain technology, which was brought to the agenda by the person nicknamed Satoshi Nakamoto in 2008 and proposed for the problems that the traditional database structure could not offer a solution, basically consists of two elements. These are blocks and transaction records within blocks (Candemir, 2020).

Blockchain technology can also be considered as a ledger that keeps track of transactions. Each group of transactions made on a blockchain can be referred to as a block. Each block is then merged chronologically to form a chain. Each block in the chain contains an encrypted hash value, timestamp, and batches of the previous block. The cryptographic hash included in a block strengthens the integrity of the previous block, making the blockchain architecture highly secure (Softtech Inc., 2020).

Banks follow blockchain technology closely. SWIFT costs are reduced in international money transfers thanks to blockchain technology (Erkan, 2019). In addition, researches continue in order to to make use of this technology in various areas where banks operate, such as the preparation of letters of guarantee, approval of loan contracts, deposit service contracts (Skinner, 2016). Apart from the banking sector, blockchain technology can be used in many different sectors and areas, such as smart contracts, voting, digital identity, national and international logistics transactions, transport contracts, notary attestations and certifications, monitoring of goods, services and payments in imports and exports, and all kinds of insurance, deed and equity transactions (Yilmaz, 2020). Researchers predict that by 2025, blockchain technology will be widely used by financial services institutions and consumers in international transfers by 2025 (Carlozo 2017).

Open Banking

Open Banking is basically an application that allows banks to share their financial data with third-party organizations with users' permission through APIs and enable these institutions to develop new customer-oriented financial services using the data. This application means "democratization of data" for the banking sector.

The first country to switch to the Open Banking model was the England. The





PSD (Payment Services Directive) introduced by the European Union to increase competition and reliability has a very important place. With PSD2, which is a continuation of PSD regulation and was published in 2016, open banking has become a necessity rather than an initiative for banks. In 2016, 9 private large banks in the UK came together within the Open Banking Implementation Entity (OBIE) and formed the open banking model. In our country, PSD was adapted with law no. 6493, which came into force in 2013 after almost four years. The legal infrastructure of the concept of open banking was established in 2020 with the "Regulation on Banks' Information Systems and Electronic Banking Services" published by the Banking Regulation and Supervision Agency. (Akbank, 2021).

In today's world where data is very important, open banking emerges as the driving force of reliability and innovation. However, in this system where data sharing takes place only with user permission, any data you do not want is not shared with any other organization by your bank. With this feature, your privacy rights are also protected (Garanti BBVA).

Today, all our financial information is recorded and processed by the banks we trade with. All information such as our automatic payment orders, credit card expenses, grocery purchases and borrowings and etc. are kept by our bank. The Open Banking application, on the other hand, aims to give the control of the data held by the banks back to our control. The method of this will be provided when our bank will allow access to our data stored for us, independent mobile applications and internet services. Thus, we will be able to take control of our data with the channels and applications we wish. If we have permission on a subject, our bank is obliged to disclose our financial data to the institution you request. This application and related regulations are shortly called Open Banking (Alkan, 2018).

Neobanking

In essence, neobanking can be defined as the next generation of banking, which allows all transactions in the banking sector to be done digitally.

Neo-banks are new generation banks that operate only on digital platforms and do not have any physical branches (TKKB, 2021). Banks that do not have branches and use new generation technologies are defined as "neobank" or





“challenger bank” in the literature. The term “Challenger Bank” is mostly used for banks that compete with big banks (Wiki-Turk, 2019). Neobanks are banks that have emerged as alternatives to traditional banks and aim to provide banking services to their customers through mobile applications and that do not have branches (Watson, 2020). In essence, neobanking can be defined as the new generation banking that enables all transactions in the banking sector to be carried out in a digital environment.

The founding of Bank Simple by the Australian John Reich in 2009 can be considered a milestone for neobanks and the open banking system. In 2014, Bank Simple was purchased by BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria). Shortly after Simple, another Australian, Brett King, started Moven, followed by the American Chime and Varo Money (Wiki-Turk, 2019). The concept of Neobank came to the fore in 2017, especially when players such as Monzo and Atom Bank in England took part in the system. Their aim is to reduce costs and deliver banking services to large masses (Bagri, 2019).

Looking from a global perspective, the history of the concept of Digital Bank can be considered as about ten years. The first examples of Digital Banks are Simple and Moven, which were established in the USA. Although this trend started in the USA, more important initiatives and investments, specific to the Digital Bank, emerged in other countries in the following period (Canko, 2022).

In Europe, there are transitions from traditional banks with physical branches to neo-banks. Since 2017, there has been a market boom with accelerating new acquisitions in neo-banks. This situation accelerates by the fact that digital banks such as N26 and Revolut operate by entering various countries and current accounts, credit cards, mobile banking applications shift to neo-banks (TKBB, 2021).

One of the main strategies of neo-banks is to reach adequate number of customers in the target markets. In this context, neo-banks, which are making investments to maximize customer acquisition processes, give priority to the younger generations and SMEs, especially as the target audience (TKBB, 2021). For example; founded in France, Qonto Bank is a neo-bank for SMEs. Operating entirely in a digital environment, the neo-bank provides many services to facilitate the daily activities of companies





(TKKB, 2021). The regulation necessary for us to see digital, that is, branchless banks, which we see examples of in Europe, in our country, "Regulation on the Operating Principles of Digital Banks and Service Model Banking" prepared by the "Banking Regulation and Supervision Agency" came into force on January 1, 2022. It is seen that digital banks, which will become the new player of the financial sector with the regulation, will cause a change and transformation in the sector in our country as well in terms of digitalization of banking services and competition between banks. It is possible to say that banks will soon experience competition in the field of digital banking as well (Canko, 2022).

Fintech Concept

Fintech companies are technology companies that aim to provide innovative services at affordable costs through well-designed platforms and mobile applications. It has led to the emergence of different practices than traditional methods in matters such as payment, sending money, lending, borrowing and investing, and led to make the financial services sector smarter and more dynamic (TKKB, 2021).

In general, the term Fintech, which is formed by the combination of finance and technology words, has been defined more than once in the literature. The dictionary definition reveals the software used to provide banking and financial services and related technologies (Oxford Learner's Dictionaries).

The feature that distinguishes FinTechs from other actors in the financial services sector is their speed and agility. Thanks to this feature, they can quickly keep up with the changes in the sector. While this agility also enables FinTechs to quickly establish partnerships with other companies, at the same time it increases participation in the financial system by contributing to the development and growth of the financial services sector by merging different FinTech companies or supporting banks with innovative technological solutions. Thanks to these business partnerships, customers can be offered services that are more comprehensive and that can meet all their needs when necessary. With the increase in the participation of banks in this collaborative structure, both FinTechs and banks will be able to benefit seriously (The Interbank Card Center).





Outlook on Fintech in the World and Turkey

The global technology transformation, which became stronger during the pandemic period, has become the determinant of the future of many sectors. Despite its short history, the fintech industry, which can offer security, simplicity and speed in financial services, continues to grow and contribute to the sectors every year. It is observed that start-ups established outside the financial sector appear to stand out in competition in the services offered by banks. Most services previously performed by banks are now on the radar of fintech companies. Fintech companies have become able to offer services with alternative products such as funding, payment systems, electronic wallets, electronic commerce, electronic insurance and, perhaps most of all, cryptocurrencies (KMPG, 2021).

According to the results of research conducted by Startup Genome in 2020, the global fintech ecosystem has five main centers: Silicon Valley and New York in the USA, London in Europe, Singapore and Beijing in Asia. Apart from these five; Shanghai, Boston, Hong-Kong, Paris, Chicago, Los Angeles and Toronto are also considered to be among the important centers (KMPG, 2021).

In the 2021 annual global FinTech report, FinTech investment activities carried out in 2020 are discussed. According to the report, in 2021, FinTech startups raised a total of 115 billion dollars in investments with 3,604 agreements. In 2020, 1757 agreements and 32 billion dollars of investments were raised. It is seen that total investments increased by 262 percent and the number of transactions increased by 105 percent compared to the previous year. When the investments were examined, it was identified that the prominent trends were payments, financing, cryptocurrencies, blockchain, banking and insurance. The most invested countries are the USA, UK and India, respectively. It is observed that a parallel trend with the global trend is experienced in the name of the fintech sector in our country during the pandemic period. Turkey became the 46th most invested country in 2021 with 64 million 937 thousand dollars in terms of agreement size. However, the amount of investment has increased more than three times compared to the previous year. It ranked 20th globally in the number of agreements (Startups.Watch,2021).





Our country ranked 18th on the European continent after Poland with 139 million funding in 2020. In the ranking, the first three of the list are the United Kingdom with 13.6 billion USD, France with 5.3 billion USD and Germany with 5.1 billion USD. When only the Middle East countries are considered in this ranking, it is seen that our country ranks 3rd (KMPG, 2021).

One of the most dynamic sectors in Turkey is the financial technology sector. As of December 23, 2021, there are 520 active fintech companies in Turkey. Given the changes in the banking sector with the development of technology, new opportunities are constantly emerging for fintech companies. For example, after the issuance of payment and electronic money licenses in 2013, 56 fintech institutions obtained licenses, and a total of more than 100 payment and electronic money companies were established with the companies waiting in line (Finance Office of the Presidency of the Republic of Türkiye).

With the developments and expectations in the fintech ecosystem related to open banking and PSD2, over 30 fintechs have been established in this field in the last three years. It is estimated that close to 100 fintechs will be established in this area upon completion of the regulations.

Looking at the fintech fields of activity, there are 216 fintechs in payments, 70 fintechs in banking, 64 fintechs in blockchain and fintech assets areas in Turkey (Fintech Snapshot for Turkey v0.5). Given the publication of new crowdfunding arrangements in 2021, it is also estimated that there will be a large number of new crowdfunding initiatives in the coming period. The highest level of interest of banks and investors in fintech sector has made this sector one of the most popular sectors in Turkey (Finance Office of the Presidency of the Republic of Türkiye).



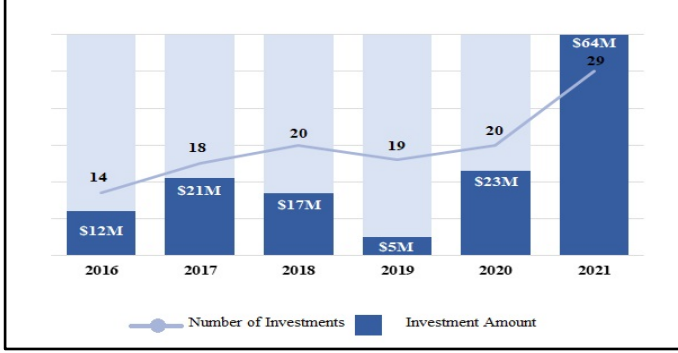


Figure 4. Findek Investments (Angel Investor & VC)

Source: Startups.watch

When Fintech investments are examined, 2021 has been the most invested year in both quantity and quantity with an investment of 64 million dollars in 29 investment rounds (Fintech Snapshot for Turkey, 2021). The reason for the investments to increase this much in 2021 was the rapid growth of e-commerce and the corresponding increase in the need for payment systems. It is considered that the quality and diversity of service will increase in the coming years as increased investments in fintechs will create a more competitive fintech ecosystem. The development of the Fintech ecosystem will benefit many sectors, especially e-commerce (Finance Office of the Presidency of the Republic of Türkiye).

The Impact of Pandemic Process on Digitalization in Banking Sector

The pandemic, which has affected the whole world and our country since 2020, has shown its effect in every aspect of our lives. The Covid 19 pandemic has also caused a rapid change in the way of doing business. The financial sector had to adapt to this change more and more each day and quickly adapted its business processes to the pandemic conditions.

Although the banking sector is a constantly digitalizing sector that follows technological innovations, this process has become even faster with the





effect of the pandemic (Akca & Tepe Küçükoğlu, 2020). The banking sector has taken a series of measures to minimize the effects of the pandemic. Free usage of common ATMs, increasing contactless payment limits, increasing digital credit limits and related measures can be cited as an example to these (Beybur, 2021).

In the financial services sector, remote working, access to financial opportunities, customer-oriented services, sustainability and technological developments have been among the priority issues. Banks had to regulate their business processes in a way that would minimize contact with customers and employees, but also ensures or even furthers the efficiency before the Covid-19 pandemic. With the transition of millions of people to remote working model, a new working ecosystem has been formed. According to the “State of Remote Work Report” of Global Workplace Analytics, 77% of employees stated that they would be happy to be able to work remotely in the post-Covid-19 pandemic period as well (Global Workplace Analytics, 2021). Banks in Turkey have taken swift action to provide uninterrupted service in the pandemic by quickly establishing the principles of remote working with the pandemic.

According to Paysafe's Consumer Payment Trends survey for 2021, 59% of customers responded they had tried at least one new online payment method in the past year. (Paysafe, 2021). The importance of access to financial facilities has become more prominent during the Covid-19 pandemic. In the EY article titled “Can Inclusive Banking Drive Economics Growth in Emerging Markets”, it was noted that, as of 2018, approximately 1.6 billion people in the world did not benefit from any financial service (Mastercard). In the World Bank data for 2017, the proportion of people with bank accounts over the age of 15 in Turkey was recorded as 69% (World Bank Global Findex). This population, which is concentrated in underdeveloped or developing countries, has faced a difficult struggle in the Covid-19 pandemic due to weak financial opportunities, insufficient regulations and disruptions in health systems. At this point, giving importance to the efforts to ensure the accessibility of financial opportunities by all will enable the aforementioned population to overcome the epidemic process relatively more easily (TKKB, 2021).





According to the data received from the Banks Association of Türkiye (TBB) at the beginning of the pandemic, the data for the 4th quarter of 2019 and the 3rd quarter of 2020 are shown in the table below. According to these data, there has been an 8.69% increase in the use of online banking in the 2nd quarter, with the effect of restrictions since March 2020, when the pandemic started. With the easing of the restrictions, the rate of increase decreased, however the number of bank branches and the number of employees decreased regularly.

Table 1. Number of Bank Branches, Employees, and Online Customers

Digital Banking	December 2019	March 2020	June 2020	September 2020
Offline Banking	(4th Quarter)	(1st Quarter)	(2nd Quarter)	(3rd Quarter)
Number of Banks	47	48	48	48
Number of Branches	10.199	10.161	10.132	10.079
Number of Employees	188.837	188.164	187.490	186.654
Online Banking (Active Customer)				
Number of Individual Customers	51.014	53.981	59.076	60.038
Number of Corporate Customers	2.143	2.343	2.611	2.702
Total Number of Customers	53.157	56.324	61.687	62.741





5. Discussion and Suggestions

With the introduction of the first mobile applications in the 2000s, online shopping began and financial technologies showed themselves. The global financial crisis of 2008 affected all financial markets and systems. The crisis has undermined confidence in the financial system and banks.

With the effect of the crisis, financial technologies gained importance and the concept of Fintech emerged. Financial services has been one of the most important innovations emerging in the banking sector. By 2019, the emerging pandemic has accelerated the digitalization of the financial services sector. The pandemic has resulted in changes in social life and human habits. The Remote Customer Acquisition Law, which came into force in May 2021, opened the door to a new era in the banking sector by ensuring that consumers can access financial services regardless of location and place (The Banks Association of Türkiye, 2020).

When we look at the data of the Banks Association of Türkiye, it is seen that approximately 68 million people were digital banking customers in this period, and the number of active customers using internet banking was above 11 million. When non-bank customer acquisition channels are examined, it is seen that while there were 274 thousand users in May 2021, it increased to 382 thousand users in September 2021. When payment systems are examined, it reached approximately 263 billion dollars by August 2021, almost approaching the total figure of the previous year. This shows us how important payment systems have become in our lives. In this new era, digitalization has contributed to the increase of competition between banks, the growth of the sector and the banks' renewing themselves in terms of excellent customer experience. In this period when services for customer demands have become important, traditional banking methods such as increasing branch numbers and employment have lost their importance.

Digitalization brought up many new issues, such as cryptocurrency, digital banking, open banking and etc. Changing conditions and competitive environment are pushing banks to collaborate with fintechs, technology companies that produce financial services, by carrying them beyond just providing services through their own digital channels. The quote "Banking is necessary, but banks are not", which was said by Bill Gates in 1994, pointing





to the future of the banking sector, led to the birth of fintechs. Fintechs are companies that can create customized products tailored to customers and help banks constantly renew themselves with the technological progress. According to the Open Banking Expo survey conducted in 2020, 89% of financial institutions are willing to cooperate with fintechs. While a few years ago, banks saw fintech companies as their competitors, they have now started to see them as business partners.

While in traditional banking, face-to-face activities with the customers are carried out in physical bank branches, with the development of technology, customers can now perform many transactions without going to the branch. Moreover, thanks to artificial intelligence technology, many operations can be done through applications with the help of virtual assistants. According to the report on “An Outlook on Fintechs Sector from the KPMG Perspective”, it has been stated that between 2015 and 2020, approximately 30 billion dollars are invested globally in the fintech field every year. In the coming period, it is considered that investments will increase exponentially. It is also estimated that robo-advisers will save banks 7.3 billion dollars by the end of 2023.

Through Open Banking, the digitalized banking sector is becoming more free and more democratic. In this process, while fintechs companies, e-money companies and payment institutions undertake a very important role as like the banks, customers gain the opportunity to access more advantageous and useful services. When evaluated in terms of the sector, it is projected that the increase in the the number of fintech companies in the market will increase competition.

With the effect of this change and transformation created by technology, the banking sector is moving away from the traditional banking system and becoming a digital platform. There is a transition towards a period when banking is not just about monetary issues, but data banking is gaining importance.

As a result; banks should not see transformation along with the digitalization process and cooperation with financial technology companies as a threat. They should consider this transformation and cooperation as an advantage in terms of improving the customer experience, providing new





products and services to customers, reducing operational costs, ensuring access to the financial system, reaching more customers, facilitating financial life and increasing financial inclusion. Banks need to collaborate with fintech companies for developing services for digital customer acquisition, building their open banking infrastructure quickly, and providing customized products and services to customers. In the future, it is foreseen that banks will not need to increase the number of physical branches and bank branches will also change with the decrease in cash need in the society. In addition, instead of carrying out operational transactions, bank employees will be moved towards a system where they will be in dialogue with customers. It is considered that the competition in the sector will increasingly continue in the field of digitalization. In the future, the transformation process will continue with the concepts of fintech companies, open banking, open finance, decentralized finance, embedded banking concepts, instead of the traditional banking system with a headquarter and numerous physical branches





References

- Accenture, (2017). Banking technology vision 2017. Retrieved December 15, 2021, from https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-47/accenture-banking-technology-vision-2017.pdf.
- Aktan, E. (2018). Büyük veri: uygulama alanları, analitiği ve güvenlik boyutu. Ankara Üniversitesi Bilgi Yönetimi Dergisi, (1), 3.
- Alkan, A. (23 Ocak 2018). Açık bankacılık hakkında sorular ve cevapları. 7 Kasım 2021. <https://fintechistanbul.org/2018/01/23/acik-bankacilik-hakkinda-sorular-ve-cevaplari/>
- Akbank, (20 Ekim 2021). Nedir? açık bankacılık. 5 Ocak 2022. <https://medium.com/akbank-sürdürülebilirlik/nedir-açık-bankacılık-eabd7ea1275a>.
- Armbrust, M., Fox, A., Griffith, R., Joseph, A. D., Katz, R., Konwinski, A. & Zaharia, M. (2010). A view of cloud computing. Retrieved February 2, 2021. Communications of the ACM, 52(4): 50-58.
- Ayvaz, T. (b.t.). Endüstri 4.0 nedir? 5 Eylül 2021. <https://www.mediaclick.com.tr/tr/blog/endustri-4-0-nedir>.
- Bagri, K. (2019). Neobanking: Is the future of banking here? Retrieved August 15, 2021. from <https://medium.com/datadriveninvestor/neobanking-is-the-future-of-banking-here>.
- Bilir, H. (2020). Açık bankacılık finansal sistemin dönüşümü (1. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Beybur, M. & Çetinkaya, M. (2020). Covid-19 pandemisinin Türkiye’de dijital bankacılık ürün ve hizmetlerinin kullanımı üzerindeki etkisi. USOBED Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 4(2), 148-163.
- Candemir, G. (2020). Bankacılık sektöründe yeni trendler ve teknolojik gelişmeler: Fintek sektörü üzerine bir uygulama. Doktora tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Carlozo, L. (July 1, 2017). What is blockchain? Retrieved May 10, 2021. from





- Canko, S. (25 Ocak 2022). Dijital Banka. 15 Şubat 2022.
<https://fintechistanbul.org/2022/01/25/dijital-banka/>
- Ebem, Ş. (2013). Kamu bilişim sistemleri açısından bulut bilişimin teknik, yönetim ve hukuki boyutlarıyla incelenmesi: Bilgi teknolojileri ve iletişim kurumu için öneriler. Teknik Uzmanlık Tezi. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu.
- Ercan, S. (2021). Akıllı uygulamalar. İ. Tarakçı, B. Göktaş, (Ed.), Dijital gelecek dijital dönüşüm (7-31). İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- Engin, R. (2021). Dijital eğitim uygulamaları. İ. Tarakçı, B. Göktaş, (Ed.), Dijital gelecek dijital dönüşüm (119-138). İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- EY, (April 25, 2018). Can inclusive banking drive economics growth in emerging markets. Retrieved May 20, 2021. from https://www.ey.com/en_gl/trust/can-inclusive-banking-drive-economic-growth-in-emerging-markets.
- Fintech İstanbul, (2019). Dünyada ve Türkiye’de açık bankacılık: bankacılığın geleceği. 20 Nisan 2021.
- Fucs, C. (2018). Industry 4.0: the digital German ideology. Retrieved July 19, 2021. Triplec: 16(1), 280-290. from <https://www.triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/1010>.
- Garanti BBVA, (2019). Açık bankacılık (open banking) nedir? 20 Kasım 2021. <https://www.garantibbva.com.tr/tr/blog/acik-bankacilik.page>.
- Gartner Inc, (2021). Definition of digital transformation. Retrieved March 17, 2022. from <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digital-transformation>.
- Göksel- Canbek, N. & Mutlu, M.E. (2016). Sayısal gelecekte yeni adım: akıllı kişisel yardımcılar. Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırma Dergisi, 2(1), 114-129.
- Güleryüz, D. (2021). Dijital dönüşümde büyük veri ve makine öğrenmesinin rolü. İ. Tarakçı, B. Göktaş, (Ed.), Dijital gelecek dijital dönüşüm (385-400). İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.





- Gtech, (2021). Nesnelerin interneti (ıot) nedir? 25 Nisan 2021.
<https://www.gtech.com.tr/nesnelerin-interneti-ıot-nedir/>
- Hürriyet, (2016). Bankacılıkta beacon devrimi başlıyor. 27 Haziran 2021.
<https://www.hurriyet.com.tr/teknoloji/bankacilikta-beacon-devrimi-basliyor-40143465>
- Katz, R. L. (2017). Social and economic impact of dijital transformation.
International Telecommunications Union.
- Korkmaz, S., & Gövdeli, Y.E. (2005). Türk bankacılığında alternatif dağıtım kanalları ve ürünleri ile bunların gelişiminde ve pazarlamasında eğitimin önemi. Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, 15(4).
- KPMG, (2021). KPMG perspektifinden fintech sektörüne bakış 2021. 15 Şubat 2022. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/tr/pdf/2021/08/fintech-sektorel-bakis-2021.pdf>
- Kaplanseren, E. (2019). Nesnelerin interneti önümüzdeki 10 yılda neleri değiştirecek? 12 Aralık 2021.
<https://webrazzi.com/2019/10/24/nesnelerin-interneti-onumuzdeki-10-yilda-neleri-degistirecek>
- Lister, K. (2021). Work at home after covid 19 our forecast. Retrieved January 14, 2022. from <https://globalworkplaceanalytics.com.translate.google/work-at-home-after-covid-19-our-forecast?>
- Mrugalska, B. & Wyrwicka, M. K. (2017). Towards lean productionin industry 4.0, Procedia Engineering, 182, 466-473.
- Naik, K. & Joshi, A. (2017). Çeşitli sektörlerde büyük verinin rolü. 10 Şubat 2022. 2017 Uluslararası I-SMAC Konferansı (IoT, Sosyal, Mobil, Analitik ve Bulutta) (I-SMAC), 117-122.
- Oxford Learner's Dictionaries. May 1, 2022.
<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/fintech?q=fintech>.
- Pannu, A. (2015). Artificial intelligence and its application in different areas. Retrieved December 15, 2021. International Journal of Engineering and Innovative Technology (IJEIT), 4(10), 79-84.





- Paytry Blog, (20 Eylül 2020). İlk kredi kartı ne zaman kullanıldı? Kredi kartlarının tarihçesi. 15 Mart 2021.
<https://www.paytry.com/blog/kredi-kartlarinin-tarihcesi-286>
- Paysefe, (2021). Paysafe group sapio research lost in transaction consumer payment trends 2021. Retrieved February 10, 2022.
https://www.paysefe.com/fileadmin/user_upload/Lost_in_Transaction_Consumer_Payment_trends_2021.pdf
- PWC & GSG Hukuk, (2020). Açık bankacılık: dünya ve Türkiye. 14 Nisan 2021. <https://www.gsg hukuk.com/tr/yayinlar/kose-yazilari/acik-bankacilik-dunya-ve-turkiye.pdf>
- Reinsel, D. John, G. & John, R. (2018). The digitization of the World from edge to core. Retrieved April 20, 2021.
- Research And Markets, (2020). Global big data Analytics Market 2020. Retrieved June 18, 2021.
<https://www.researchandmarkets.com/reports/5023344/global-big-data-analytics-market-2020>
- Sarıtaş, M., Üner, T. & Üner, N. (2013). Eğitimdeki yenilikçi teknolojiler: bulut teknolojisi. Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi. 2(3), 192-201.
- Sharma, C. (2016). Correcting the IO history. Retrieved July 20, 2021.
www.chetansharma.com/correcting-the-iot-history/
- Skinner, C. (2014). Dijital Bankacılık. N. Özata, İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A.Ş.
- Skinner, C. (2016). Valueweb. A. Çelebi, N. Özata & T. Gezer, İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A.Ş.
- Softtech A.Ş., (2019). Softtech 2019 teknoloji raporu. 25 Mayıs 2021. Türkiye İş Bankası Yayınları. <https://softtech.com.tr/2019-teknoloji-raporu/>
- Softtech A.Ş., (2020). Softtech 2020 teknoloji raporu. 10 Haziran 2021. Türkiye İş Bankası Yayınları. <https://softtech.com.tr/teknoloji-raporu-2020/>
- Softtech A.Ş., (2022). Softtech 2021 teknoloji raporu. 30 Nisan 2022. Türkiye





İş Bankası Yayınları. <https://softtech.com.tr/2022-softtech-teknoloji-raporu/>

TKBB, (2021). Katılım bankacılığı dijital araştırma raporu 2021. 10 Şubat 2022. <https://www.tkbb.org.tr/Documents/Tkbbayayinlari/EY-TKBB-Dijital-Raporu.pdf>

The World Bank, (2017). The global findex database 2017. Retrieved March 10, 2022. <https://globalfindex.worldbank.org/>

T.C. Cumhurbaşkanlığı Finans Ofisi, (2021). Türkiye fintek ekosistemi durum raporu 2021. 25 Nisan 2022. <https://www.cbfo.gov.tr/sites/default/files/2021-12/turkiye-fintek-ekosistemi-durum-raporu-2021.pdf>

Turing, A. (1948). Machine Intelligence, B. Jack Copeland (ed.), The Essential Turing: The ideas that gave birth to the computer age, Oxford University Press, p. 412

Uzkurt, C. (2017). Yenilik (inovasyon) yönetimi ve yenilikçi örgütü kültürü (s. 63). İstanbul: Beta Yayınevi.

Watson, T. (2020). Neobanks and digital banks licences explained. Retrieved February 22, 2021. <https://mozo.com.au/neobanks/guides/neobanks-and-digital-banks-licences-explained>

World Economic Forum, (2018). İşlerin geleceği raporu 2018. <https://digitalage.com.tr/wp-content/uploads/2018/11/islerin-gelecegi-turkce.pdf>

Wiki-Turk, (2019). Yeni Nesil Banka (Neobank). Yeni Nesil Banka (Neobank) | Wiki-Turk

Yılmaz, E. (2020). Nakitsiz toplum sürecinde ticari müşterilerin, kart kullanım tercihlerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Yurttadur, M., & Süzen, E. (2016). Türkiye’de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama. Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi, 8(1), 93-120.





TINI-SOS

The International New Issues In SOcial Sciences



İnovasyon ve İhracat Performansı İlişkisi: Lojistik Performansın Aracı Rolü

Doç. Dr. İsa Demirkol, Bursa Teknik Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi
demirkolisa@gmail.com,

Orcid: 0000-0001-8583-7798

İrem Helvacioğlu, Bandırma 17 Eylül Üniversitesi, Bursa Teknik Üniversitesi SBE
İşletme Anabilim Dalı YL Öğrencisi

ihelvacioğlu@bandirma.edu.tr,

Orcid: 0000-0003-1639-0384

Year: 2023 Summer

Number: 11

Volume: 1

pp: 107-136

Makalenin Geliş Tarihi: 30/05/2023

Kabul Tarihi: 30/06/2023

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.8002883>

107

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





İnovasyon ve İhracat Performansı İlişkisi: Lojistik Performansın Aracı Rolü

İsa Demirkol
İrem Helvacıoğlu

Öz

Yoğun rekabet ortamında rakiplerle mücadele edebilmek, uluslararası alanda pazar payı elde edebilmek, büyüme ve karlılığı artırabilmek ve sürdürülebilirliği sağlamak adına işletmelerin sürekli iyileştirmeye ve yenilikte bulunmaya önem vermeleri gerekmektedir. Bu nedenle inovasyon, sağladığı avantajlar ile işletmelerin ihracat ve lojistik süreçlerinin verimliliği ve etkinliği açısından öne çıkmaktadır. İnovasyon faaliyetleri firmaların bünyesine yenilikler katması sonucu rekabet avantajlarını artırarak ihracat performansı alanında gelişme yaratırken, müşterilere doğru zamanda doğru yerde doğru ürünü teslim edebilme süreçlerinde iyileştirmeler yaratarak lojistik performans düzeyini yükseltmektedir. Bu çalışmada inovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın aracı rolü inovasyonun alt boyutları ile birlikte incelenmiştir. Çalışmada veriler ihracat faaliyeti gösteren işletmelerin orta ve üst düzey yöneticilerinden anket yöntemi ile elde edilmiştir. Elde edilen verilere korelasyon ve regresyon analizi uygulanarak değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Analizler sonucunda inovasyon ile ihracat performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ve lojistik performansın bu ilişkide kısmi aracılık rolü olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İnovasyon, İhracat Performansı, Lojistik Performans.

JEL Kodları: O31

Relationship Between Innovation and Export Performance: The Mediating Role of Logistics Performance

Abstract

In order to compete with rivals in a highly competitive environment, gain market share internationally, increase growth and profitability, and ensure sustainability, businesses need to prioritize continuous improvement and innovation. Therefore, the concept of innovation stands out for its advantages in terms of efficiency and effectiveness in the export and logistics processes of companies. Innovation activities, by introducing new elements into the company, enhance competitive advantages and contribute to the development of export performance. At the same time, they create improvements in delivering the right product to customers at the right time and place, thereby enhancing the level of logistics performance. This





study examines the relationship between innovation and export performance, with a focus on the mediating role of logistics performance, along with the sub-dimensions of innovation. Data for the study were collected through surveys from middle and upper-level managers of companies engaged in export activities. Correlation and regression analysis were applied to the obtained data to examine the relationships between variables. The analysis revealed a positive and significant relationship between innovation and export performance, with logistics performance playing a partial mediating role in this relationship.

Keywords: Innovation, Export Performance, Logistics Performance

JEL Code: O31

1. Giriş

Günümüzde hızla gelişen teknoloji ve uluslararası piyasalardaki değişimler ile işletmeler kendilerini bu koşullara adapte edebilmek ve rekabet edebilirliklerini artırmak adına inovasyon kavramını gündemde tutmaktadırlar. İşletme içi süreçlerde yapılandırma, ürün ve hizmet geliştirme ve yeni pazarlara ulaşmanın yanında uluslararası pazarlarda rekabet avantajı kazandırması ile inovasyon işletmelerin verimliliği ve sürdürülebilirliği açısından önemli bir role sahiptir.

İnovasyonun bu faydaları, bir şirketin pazar payı, ihracat kazançları, pazarlama stratejileri gibi göstergelerden oluşan ihracat performansını etkilemektedir. İşletmelerin tüm iç süreçlerinde etkili olan inovasyon, pazar payı elde etme ve rekabet avantajı yaratma yönüyle ihracat performansını etkilemekle birlikte, ihracat sürecinde önemli rol oynayan lojistik performansı da yakından ilgilendirmektedir. İnovasyon, işletmelerin ihracat süreçlerinde büyük rol oynayan lojistik faaliyetlerin etkinliğini, karlılığını, rekabet gücünü ve müşteri memnuniyetini artırmaktadır. Bu anlamda lojistik faaliyetlerdeki yenilik ve iyileştirmeler ihracat performansını etkilemektedir.

Çalışmada genel olarak birbirleri ile ilişkili bu üç değişken arasındaki incelemelere yer verilmiştir. Buna göre inovasyonun ihracat performansı ile ilişkisinde lojistik performansın aracı rol etkisi incelenmiştir.

2. Teorik Çerçeve

Literatürde inovasyon kavramı hakkında birçok tanım bulunmaktadır.





İnovasyon çeşitli alan ve endüstrilerde uygulanan ve ön plana çıkmış olan bir kavramdır. Bu tanımlara göre inovasyon kavramı genel olarak yeni bir fikir, yöntem, ürün geliştirilmesi faaliyetleri altında yeniliğe dayanmaktadır. İnovasyon literatürde yaygın kullanılan tanımına göre “İşletme içi uygulamalarda, iş yeri organizasyonunda veya dış ilişkilerde yeni veya önemli derecede iyileştirilmiş bir ürün (mal veya hizmet), veya süreç, yeni bir pazarlama yöntemi ya da yeni bir organizasyonel yöntemin gerçekleştirilmesidir.” (OECD-EUROSTAT, 2005: 50).

Ekonomist ve politika bilimcisi Schumpeter (1934)'e göre inovasyon şu şartlar ile gerçekleşmektedir:

- Yeni ürün geliştirilmesi,
- Yeni bir üretim yönteminin uygulanmaya başlanması,
- Yeni bir pazarın açılması,
- Hammadde ya da yarı mamullerin tedarikinde yeni bir kaynağın bulunması,
- Bir endüstride yeni pazar yapılarının geliştirilmesi (Schumpeter, 1934: Akt. Demirtaş, 2018: 4).

İnovasyon, bir buluşun yeni bir pazar veya hizmet fırsatının yakalanması ile teknolojik olarak geliştirilmesi ve pazara sunulmasını kapsayan bir süreçtir (Harmancıoğlu, 2012: 3). İnovasyon süreci birbirini izleyen farklı aşamalardan oluşmaktadır. Bu aşamaların en başında yeni bir fikrin geliştirilmesi gelmektedir. İnovasyon sürecini başlatan fikir geliştirme aşaması için ilham ve hayal gücü en önemli faktörlerden olmaktadır (Örücü vd. 2011: 62-63). Bunun yanında inovasyon sürecinin tamamına etkisinde ilham ve hayal gücü %10 iken gösterilen çaba %90 etkilidir (Ahmed ve Abdalla, 1999: 421).

İşletmeler genel olarak; pazar paylarını, karlılıklarını ve ürün/hizmet kalitelerini artırmak, maliyetleri düşürmek amacıyla inovasyona yönelmektedir. Bunun yanında yenilik faaliyetlerinin işletme içinde uygulanmasında standardizasyonun sağlanması amacıyla inovasyon belli gruplara ayrılmıştır. Literatürde inovasyon türleri için tek bir sınıflandırma bulunmamaktadır.

Henard ve Szymanski (2001: 364) inovasyonu ürün inovasyonu, süreç





inovasyonu, stratejik inovasyon ve pazar inovasyonu olarak dört gruba ayırmıştır. Ürün inovasyonu, farklı ve yeni bir ürün geliştirilmesi ya da mevcut olan bir ürüne yenilik sağlanması ve bu ürünün pazara sunulması olarak tanımlanmaktadır (Elçi, 2006:3). Stratejik inovasyon işletmeye değer katacak yeni rekabet stratejilerinin geliştirilmesi anlamına gelmektedir (Besanko vd. 1996: 385). Ürün inovasyonu yeni bir ürün geliştirme veya yenilik katma ile ilgili iken stratejik inovasyon işletme amaçları doğrultusunda nasıl bir ürün geliştirilmesi gerektiği ile ilgilenmektedir (Vila ve Kuster, 2007: 21). Bunun yanında süreç inovasyonu işletmenin sahip oldukları ile pazar yönelimi ve işletme departmanları arasındaki ilişkileri içermektedir (Henard ve Szymanski, 2001: 364). İnovasyonun diğer bir türü olan pazar inovasyonu ise ürün tasarımı, ambalajı, ürünün konumlandırılması, promosyonu ve fiyatlandırılmasında yapılan değişiklikler ve iyileştirmeleri içermektedir (OECD-EUROSTAT, 2005:52).

İşletmeye sağladığı faydalar açısından inovasyon literatürde ihracat performansı ve lojistik performans kavramları ile sıklıkla ilişkilendirilmektedir. İhracat performansı genel olarak bir firmanın ürününü uluslararası pazarlara ihraç etmek üzere ihracatta pazarlama stratejilerinin planlama ve uygulanması yoluyla ekonomik ve stratejik hedeflerine ne ölçüde ulaşıldığı olarak tanımlanmaktadır (Çavuşgil ve Zou, 1994: 4). Bir işletmenin ihracat hedeflerine ulaşmasındaki başarı oranını gösteren ihracat performansının yüksek olması işletmelerin devamlılığını ve uluslararası piyasalarda rekabet gücünü artırmaktadır (Torlak vd. 2007:104). İşletmelerin dış pazarda satış yapabilmeleri için kullandıkları kaynaklara karşın satıştan elde ettikleri karı gösteren ihracat performansı uluslararası ticaret kapsamındaki işlemlerin etkinliğini ortaya koymaktadır. İşletmelerin ihracat yapmak için kullanacakları kaynakların maliyetinin, satıştan elde ettikleri değerden düşük olması, bu işletmelerin ihracat performansının yüksek olduğu anlamına gelmektedir (Kahveci, 2013:45).

İşletmenin hedeflerine ne kadar ulaşabildiğinin tespiti olarak ihracat performansının ölçümü ile ilgili bazı göstergeler bulunmaktadır. Literatürde ihracat performansının belirleyicileri hakkında bir fikir birliği olmamasının yanında Leonidou ve diğerleri (2002: 52) çalışmalarında bu belirleyicileri şu şekilde açıklamıştır: Birinci grup ihracat performansını dolaylı yoldan etkilemekte olan yönetimsel, organizasyonel ve çevresel faktörleri içermektedir. İkinci grupta bulunan pazarlama karmasını içeren ihracat





pazarlama stratejisi ile firmaya bağlı değişkenler ise ihracat performansını doğrudan etkilemektedir. Üçüncü grup ise ekonomik ve ekonomik olmayan ihracat performansının ölçütlerinden oluşmaktadır. Yönetimsel, organizasyonel ve çevresel özellikler ihracat pazarlama stratejisini etkilerken, pazar stratejisi ve hedefleri ihracat performansını etkilemiş olup tek yönlü nedensellik ilişkisi ortaya çıkmaktadır.

İhracat performansının ölçümünde de ihracat performansının belirleyicilerine benzer olarak standart bir ölçüm literatürde bulunmamaktadır. Canitez ve Yeniçeri (2007) çalışmalarında ihracat performans ölçümünü objektif ve subjektif değişkenler olarak ikiye ayırmıştır. Genel olarak objektif kriterler firmaların finansal performansları ile ilgilidir (Zou ve Stan, 1998). Davranışsal kriterler ise firmaların ihracat performansına karşı gösterdiği tutum ve anlayışla ilgili olup başarı algısı, zor pazarlara girme isteği, satışlar, karlılık, yatırım ve firma varlıklarının geri dönüşlerinin beklentiyi karşılama oranı gibi kriterleri barındırmaktadır (Canitez ve Yeniçeri, 2007: 116-117).

Hirsch ve Bijaoui (1985), çalışmalarında düşük teknoloji kullanan firmalara göre ileri teknoloji kullanan firmaların ihracat performansı açısından daha yüksek seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Buna ek olarak Ar-Ge çalışmaları fazla olan işletmelerin ihracat büyümesinin olumlu etkilendiğine değinilmiştir. Erdil ve diğerleri (2018), elde ettikleri bulgulara göre işletmelerin inovasyon faaliyetlerinin firma performansını ve ihracat performansını olumlu yönde etkilediğini vurgulamıştır. Roper ve Love (2002) çalışmalarında ürün yeniliği yapan işletmelerde ihracat performansının arttığını tespit etmişlerdir. Süygün ve Kaplan (2021), çalışmalarından elde ettikleri bulgulara göre inovasyonun Türkiye ve AB-27 ülkesinin ihracatını pozitif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Lages ve diğerleri (2009) yöneticilerin ürün inovasyonunu ve ürün kalitesini iyileştirmek için ilişki yönetimi yeteneklerine önem vermesi gerektiğini ve bu durumun da ihracat performansının artmasına yol açacağını öne sürmektedir. D'Angelo (2012) çalışmasında ürün yenilikleri ve yenilikçi faaliyetlerin ihracat performansını artırdığını ifade etmiştir.

Lojistik performans kavramı ise lojistik süreci boyunca belirlenen lojistik faaliyetlerinden doğan sonuçların nitel ve nicel olarak ortaya konulmasıdır. Daha geniş bir ifadeyle lojistik performans, lojistik hizmetlere yönelik farklılaşan talepleri karşılayabilen, lojistik süreçlerin etkinliğini ve





verimliliğini artırarak işletmenin rakiplerine göre ne çıkmasını sağlayan ve lojistik faaliyetler ile katma değer yaratılan bir süreçtir. Lojistik performans lojistik faaliyetlerin ne kadar başarılı ve etkin olduğunu gösteren bir ölçüt olarak lojistik hizmetlerin kalitesini, ne kadar doğru yapıldığını ve ürünlerin müşterilere zamanında ulaştırılmasını ifade etmektedir (Bayraktutan ve zbilgin, 2015: 98).

Lojistik performansın nitel ltleri müşteri memnuniyeti, ürün kalitesi iken nicel ltleri arasında siparişin teslimatının yapılması için geçen süre, kaynak kullanımı, tedarik zinciri yanıt süresi, esneklik gibi göstergeler yer almaktadır. Bu performans göstergeleri birbirleriyle bağımlı veya karşıt ilişkide olabilmektedir. rnek vermek gerekirse, firma çalışanlarının memnuniyeti, müşteri hizmetlerinin kalitesi ve karlılık arasında karşılıklı bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Kısa vadede mali gelişmeyi sağlamak amacıyla çalışanlarının maaşlarını artıran bir işletme bu artışı ertelediğinde ortaya çıkacak olan çatışmadan dolayı çalışanların sunduğu müşteri hizmetleri kalitesi düşecek ve uzun vadede karlılık düşecektir (Chow vd., 1994: 23).

Lojistik performansın ölçülmesinde ülke bazında makro ölçekler kullanılırken firma bazında mikro düzeyde ölçekler kullanılmaktadır. Firmaların belirlenen hedeflere ulaşması adına lojistik performans ölçümünde doğru performans ölçütlerini kullanmaları gerekmektedir (Türkmen, 2019: 30).

Lojistik performans ölçümü, işletmelerin hedeflerini belirlemek, bu hedeflere ulaşmak adına gerçekleştirilmesi gereken faaliyetleri ve performans göstergelerini ortaya koymak ve uygulamak, faaliyetlerden ortaya çıkan performans sonuçlarını değerlendirerek karşılaştırmak, sürece yönelik yönetici ve çalışanlar arasında iş birliği oluşturmak, geri bildirim sıklığını artırarak ve ihtiyaçların belirlenmesini sağlayarak bunlara yönelik planlamalar yapmak amacıyla gerçekleştirilmektedir (Bilgin, 2004). Bunun yanında firmalar temel olarak maliyetleri düşürmek, firma gelirini ve piyasa değerini artırmak amaçlarıyla lojistik performanslarını ölçmek istemektedir (Keebler ve Plank, 2009: 786). Performans lm faaliyetlerin ne kadar etkin gerçekleştiğini ölçerken aynı zamanda firma bünyesindeki çalışanları denetleyen ve firmanın hedef müşteri kitlesinin memnuniyetini sağlayan bir süreçtir (ztek, 2005: 22).

Burmaoğlu (2012) alışmasında, inovasyon göstergeleri ile lojistik





performans arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Moldabekova ve diğerleri (2021) yeniliğin, ülkelerin lojistik performansına etkisini ölçmek için yaptığı çalışmada, yeniliğe yapılan yatırımların lojistiğin verimliliğini iyileştireceğini öne sürmüştür. Cui ve diğerleri (2009) çalışmalarında inceledikleri 3PL firmalarındaki inovatif davranışların, müşteri memnuniyeti ve sadakatini etkileyebileceği ve potansiyel müşterilerde işletmeye ilişkin ilgi uyandırabileceği sonucuna varmışlardır.

İşletmelerin ürün ve hizmetlerini dış pazarlara sunmasında ne kadar başarılı olduğunu gösteren ihracat performansı, süreçlerin etkinliği ve verimliliğinde önemli rolü olan lojistik performanstan büyük ölçüde etkilenmektedir. Wilson ve diğerleri (2003) çalışmalarında ticareti kolaylaştıran etkenleri lojistik performans ile de ilgili olan liman verimliliği, gümrük ortamı, e-ticaret kullanımı ve idari ortam olmak üzere dört gösterge kapsamında ele almıştır. Bu göstergeler içinde gelişmiş liman verimliliğinin uluslararası ticareti kolaylaştıran en büyük faktör olduğunu vurgulamışlardır. Çubukçu ve İmamoğlu (2019) çalışmalarında, TRA 1 Düzey 2 Bölgesindeki ihracatçı firmaları inceleyerek bu firmaların lojistik performans, firma performansı ve ihracat performansı arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Elde ettikleri bulgulara göre, firmaların lojistik performanslarının firma performansları ve ihracat performanslarını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Yeung (2006) çalışmasında Hong Kong'da faaliyet gösteren üretici ve satıcıların lojistik faaliyetlerinin ihracat performansı üzerindeki etkisini incelerken 3PL hizmet sağlayıcıları üzerinde durmuştur. Bulgulara göre 3PL hizmet sağlayıcılarının sunduğu faaliyetlerin fiyatı, kalitesi, hızı ve güncelliği gibi faktörler ile firmaların lojistiği ve ihracat performansı arasında olumlu ilişki gözlemlenmiştir. Lojistik performansı ve ihracat performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen bir diğer çalışma olarak Bensassi ve diğerleri (2015) lojistik altyapısının ihracat üzerinde etkilerini araştırmış ve lojistik tesislerinin sayısı, büyüklüğü ve kalitesinin ihracat akışını olumlu yönde etkilediğini vurgulamışlardır. Song ve Lee (2020) çalışmalarında, Kore sınırlılığında lojistik performansın uluslararası ticaret üzerindeki etkilerini analiz etmişlerdir. Çalışmada, uluslararası ticaretin geliştirilmesi için lojistik hizmetlerin iyileştirilmesi ve tam zamanında ulaşımına önem verilmesi gerektiği sonucuna ulaşmışlardır.

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İhracat hem ülkeler hem işletmeler açısından ekonomik büyüme ve rekabet





avantajı sağlama konusundaki faydalarından dolayı büyük öneme sahiptir. Bu öneminden yola çıkılarak ihracat performansını etkileyen değişkenlerin belirlenmesinin önem arz ettiği görülmektedir. İhracat performansını etkileyen değişkenler irdelendiğinde inovasyon ve lojistik performansın öne çıktığı belirlenmektedir. Öte yandan inovasyonun ihracat performansına etkisinde lojistik alanında gerçekleştirilen yeniliklerin etkisinin belirlenmesi de önem kazanmaktadır.

Teorik çerçevede bahsedildiği gibi inovasyon ile ihracat performansı ve lojistik performans arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır (Hirsch ve Bijaoui, 1985; Roper ve Love, 2002; Süygün ve Kaplan, 2021; Lages ve arkadaşları, 2009; D'Angelo, 2012; Erdil ve diğerleri, 2018; Burmaoğlu, 2012; Moldabekova vd., 2021; Cui ve diğerleri, 2009; Wilson ve diğerleri, 2003; Çubukçu ve İmamoğlu, 2019; Yeung, 2006; Bensassi ve diğerleri, 2015; Song ve Lee, 2020). Bu çalışmalar genel olarak değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif olduğunu öne süren çalışmalardır. Söz konusu çalışmalardan yola çıkılarak, inovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın rolünün ortaya koyulması amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın modeline göre inovasyonun ihracat performansı üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu ve bu etkinin bir kısmının lojistik performans tarafından sağlandığı savunulmaktadır. İnovasyonun ihracat performansı ile ilişkisinde lojistik performansın rolünün nasıl olduğu ile ilgili literatürde çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla işletmeler açısından son derece önemli olan ihracat performansının artırılmasında bu değişkenlerin etkilerinin ortaya çıkarılması oldukça önemlidir. Bu önemi düşünüldüğünde çalışma sonuçlarının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Buna ek olarak günümüzdeki işletmeler açısından da güncel ve önemli bir konu olması dolayısıyla çalışmanın işletmelerin stratejik karar verme süreçlerine de katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın amacı inovasyonun ihracat performansı üzerine etkisinde lojistik performansın aracı rol etkisinin varlığını sorgulamak ve bu etkinin büyüklüğünü analiz etmektir. Bu kapsamda İhracatçı Birliklerine kayıtlı ihracat ve lojistik faaliyet gösteren işletmeler kolayda örnekleme yolu ile seçilmiş ve anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın ana kütlesi Türkiye İhracatçılar Meclisi'ne (TİM) kayıtlı 100.000 işletmeden oluşmaktadır. Bu ana





kütleden kriterlere uygun işletmeler belirlenmiş uygun örneklem büyüklüğüne göre %95 güven aralığı ile 383 katılımcı sayısı uygun görülmüştür. Anket yöntemi ile toplamda 478 katılımcıdan veri toplanmış ve katılımcılar arasından örneklem kriterlerine uygun olmayanların verileri analize dahil edilmemiştir. Bu aşamadan sonra uç veriler silindiğinde analize dahil edilen toplam katılımcı verisi sayısı 412 olmuştur.

Araştırmada kullanılan anket formunun ilk bölümünde demografik faktörler ile işletme bilgilerini içeren genel bilgiler yer almaktadır. Anket formunda yer alan ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümler ise araştırmanın değişkenleri kapsamında ayrılmıştır. İkinci bölümde Vila ve Kuster (2007) tarafından geliştirilen ve Biçkes (2011) tarafından Türkçeye çevrilen inovasyon ölçeği bulunmakta ve ölçek 24 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde Liu ve Lyons (2011) tarafından geliştirilen ve Şekkeli (2016) tarafından Türkçeleştirilen 15 soruluk lojistik performans ölçeği yer almaktadır. Son bölümde ise Güven (2020)'in Ayar ve Erdil (2018), Oura ve diğerleri (2016) çalışmalarından uyarladığı 10 soruluk ihracat performans ölçeği kullanılmıştır. Anketin araştırma sorularında 5'li likert tipi ölçek (Kesinlikle katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Kararsızım=3, Katılıyorum=4, Kesinlikle katılıyorum=5) yer almaktadır.

Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler, istatistik analiz programı olan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programına aktarılmış ve daha sonra ölçeklerin güvenilirlik testleri yapılmıştır. Anket yöntemiyle veriler elde edildikten sonra ise güvenilirlik analizlerinin ardından oluşturulan hipotezler neticesinde korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkinin ne boyutta olduğunu ve ilişkinin yönünü belirtmektedir. Bu kapsamda inovasyon, ihracat performansı ve lojistik performansı değişkenlerinin birbirleri ile olan korelasyonları ayrı analiz edilmiştir.

Çalışma kapsamında bağımsız değişken inovasyon, bağımlı değişken ihracat performansı ve aracı değişken lojistik performansı olarak belirlenmiştir. Regresyon analizi bağımlı ile bağımsız değişkenler arasındaki etkileri incelemek için kullanılmıştır. Çalışmanın hipotezlerine uygun olarak inovasyon ve inovasyonun alt boyutları ile ihracat performansı ve lojistik performans değişkenleri arasında doğrusal ve çoklu regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Baron ve Kenny'nin (1986) yöntemine göre doğrusal regresyon analizleri ile lojistik performansın dahil edildiği çoklu





regresyon analizleri karşılaştırılarak lojistik performansın aracı değişken rolü incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre incelemeler hem standardize hem de standardize olmayan değerler üzerinden hesaplanmış ve mevcut etkilerin yüzdelik değerleri de ortaya koyulmuştur. Bu ilişkilere ek olarak aracı değişken inceleme şartlarının sağlanması amacıyla ihracat performansı ve lojistik performans arasındaki ilişkinin analizine de yer verilmiştir.

5. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modeli ve hipotezleri Baron ve Kenny'nin (1986) aracı değişken modeline göre oluşturulmuştur. Literatür taraması sonucunda oluşturulmuş araştırma modeli ve hipotezler aşağıdaki gibidir;

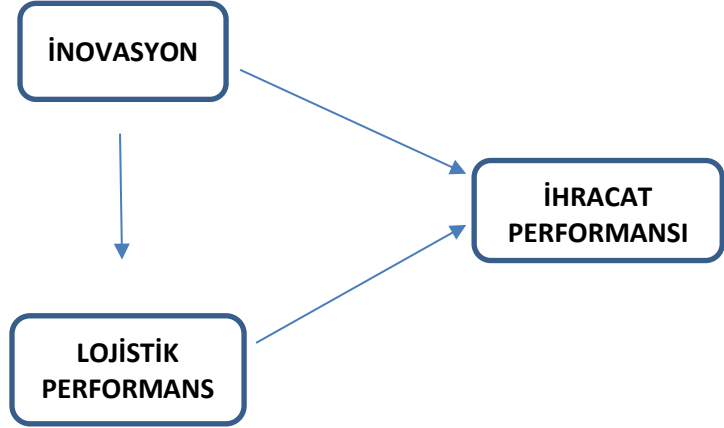
Araştırma Hipotezleri

- Hipotez 1a: İnovasyon ile ihracat performansı arasında ilişki vardır.
- Hipotez 1b: İnovasyon ile lojistik performans arasında ilişki vardır.
- Hipotez 1c: Ürün inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın aracı rolü vardır.
- Hipotez 2a: Ürün inovasyonu ile ihracat performansı arasında ilişki vardır.
- Hipotez 2b: Ürün inovasyonu ile lojistik performans arasında ilişki vardır.
- Hipotez 2c: Ürün inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın aracı rolü vardır.
- Hipotez 3a: Stratejik inovasyon ile ihracat performansı arasında ilişki vardır.
- Hipotez 3b: Stratejik inovasyon ile lojistik performans arasında ilişki vardır.
- Hipotez 3c: Stratejik inovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın aracı rolü vardır.
- Hipotez 4a: Süreç inovasyonu ile ihracat performansı arasında ilişki vardır.
- Hipotez 4b: Süreç inovasyonu ile lojistik performans arasında ilişki vardır.
- Hipotez 4c: Süreç inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın aracı rolü vardır.
- Hipotez 5a: Pazar inovasyonu ile ihracat performansı arasında ilişki vardır.
- Hipotez 5b: Pazar inovasyonu ile lojistik performans arasında ilişki vardır.



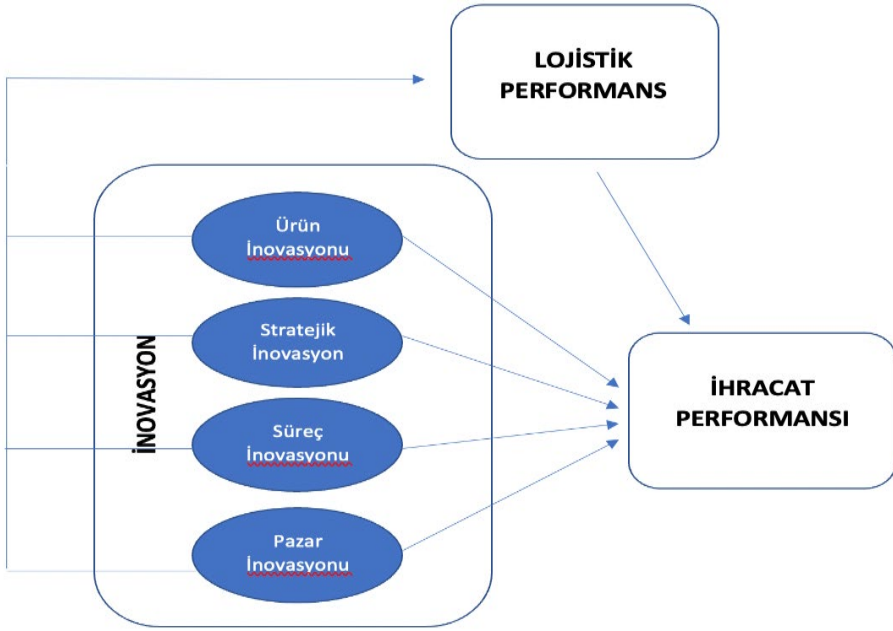


- Hipotez 5c: Pazar inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın aracı rolü vardır.
- Hipotez 6: İhracat performansı ile lojistik performans arasında ilişki vardır.



Şekil 1. Araştırmanın Ana Modeli





Resim 1. Alt Hipotezlerin Araştırma Modeli

6. Araştırma Bulguları

Çalışma kapsamında analize dahil edilebilecek nitelikte 412 anket elde edilmiştir. Katılımcıların cinsiyet dağılımları sonuçlarına göre %63,3'ünün erkek, %36,7'sinin kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde %29,9'u 18-24 yaş arası, %26,9'u 25-31 yaş arası, %23,3'ü 32-38 yaş arası, %12,4'ü 39-45 yaş arası, %7,5'i ise 46 yaş ve üzeri olarak dağılmıştır. Eğitim durumuna bakıldığında katılımcıların %3,9'u ilköğretim, %10,7'si lise, %37,9'u ön lisans, %31,6'sı lisans, %16'sı ise lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların işletmedeki konumlarına bakıldığında %13,6'sının hem kurucu hem yönetici konumunda, %11,4'ünün yalnızca kurucu (girişimci, sahibi), %16,3'ünün yalnızca yönetici, %31,3'ünün departman yöneticisi (üretim, operasyon, pazarlama vb.), %27,4'ünün ise ustabaşı, şef, süpervizör olduğu görülmektedir. Katılımcıların işletmedeki kıdemlerine bakıldığında ise





%18'inin 1 yıldan daha az çalışanlar, %32,8'inin 1-3 yıl arası çalışanlar, %24'ünün 3-7 yıl arası çalışanlar, %25,2'sinin ise 7 yıldan daha fazla çalışanlar olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Özellikler

Özellikler	Frekans	(%)	Özellikler	Frekans	(%)
Cinsiyet			İşletmedeki Konum		
Erkek	261	63,3	Hem kurucu hem yönetici	56	13,6
Kadın	151	36,7	Yalnızca kurucu (Girişimci, Sahibi)	47	11,4
Yaş			Yalnızca yönetici	67	16,3
18 yaş altı	0	0	Departman yöneticisi (Üretim, Operasyon, Pazarlama vb.)	129	31,3
18-24 yaş arası	123	29,9	Ustabaşı, Şef, Süpervizör	113	27,4
25-31 yaş arası	111	26,9			
32-38 yaş arası	96	23,3			
39-45 yaş arası	51	12,4			
46 yaş ve üzeri	31	7,5			
Eğitim Durumu			İşletmedeki Kıdem		
İlköğretim	16	3,9	1 yıldan az	74	18,0
Lise	44	10,7	1-3 yıl	135	32,8
Ön Lisans	156	37,9	3-7 yıl	99	24,0
Lisans	130	31,6	7 yıldan fazla	104	25,2
Lisansüstü	66	16,0			





Tablo 2: İşletmelere Ait Özellikler

Özellikler	Frekans	(%)
İşletme Türü		
Şahıs İşletmesi	134	32,5
Limited Şirket	152	36,9
Anonim Şirket	126	30,6
İşletmenin Uluslararası Faaliyet Durumu		
Sadece ihracat yapıyor	140	34,0
İthalat ve İhracat yapıyor	272	66,0

Araştırmaya katılan işletmelerim %32,5'inin şahıs işletmesi, %36,9'unun limited şirket, %30,6'sının ise anonim şirket olduğu görülmektedir. İşletmelerin uluslararası faaliyet durumlarına bakıldığında ise %34'ü sadece ihracat, %66'sı ise hem ithalat hem ihracat yapmaktadır.

121

Tablo 3: İşletmelerde Gerçekleştirilen Lojistik Faaliyetler

İşletmede Gerçekleştirilen Lojistik Faaliyetler	Valid	Frekans	(%)
Taşıma	0	240	58,3
	1	172	41,7
Depolama	0	254	61,7
	1	158	38,3
Dağıtım	0	226	54,9
	1	186	45,1





Ambalajlama/Paketleme	0	274	66,5
	1	138	33,5
Gümrük/Sigorta	0	348	84,5
	1	64	15,5
Yükleme/Boşaltma	0	370	89,8
	1	42	10,2
Sipariş İşleme	0	341	82,8
	1	71	17,2
Tersine Lojistik	0	402	97,6
	1	10	2,4
Bilgi İşlem/Yazılım	0	380	92,2
	1	32	7,8

Analiz sonucuna göre katılımcı işletmelerin %41,7'i taşıma, %38,3'ü depolama, %45,1'i dağıtım, %33,5'i ambalajlama/paketleme, %15,5'i gümrük/sigorta, %10,2'si yükleme/boşaltma, %2,4'ü tersine lojistik, %7,8'i ise bilgi işlem/yazılım faaliyeti göstermektedir.

Tablo 4'te ise ölçeklerin bütünsel olarak aritmetik ortalama, mod, medyan ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir.





Tablo 4: Ölçeklere Ait Mod, Medyan ve Standart Sapma Değerleri

Ölçekler	Ortalama	Medyan	Mod	Standart Sapma
İnovasyon	3,4341	3,6458	5,00	1,14928
Ürün İnovasyonu	3,5075	3,8000	4,00	1,16936
Stratejik inovasyon	3,3641	3,6000	5,00	1,21157
Süreç İnovasyonu	3,4356	3,6364	5,00	1,16453
Pazar İnovasyonu	3,4231	3,6667	4,00	1,22834
Lojistik Performans	3,5113	3,7667	5,00	1,15015
İhracat Performansı	3,3539	3,6000	5,00	1,21756

Tablo 5: Ölçeklere Ait Cronbach Alpha Değerleri

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach Alpha
İnovasyon	24	98,5
Ürün inovasyonu	5	95,6
Stratejik inovasyon	5	95,8
Süreç inovasyonu	11	97,9
Pazar inovasyonu	3	96,0
Lojistik Performans	15	98,3
İhracat Performansı	10	98,5





Güvenilirlik analizi sonucunda inovasyon ölçeğinin (98,5>70), inovasyonun alt boyutlarını oluşturan ürün inovasyonu ölçeğinin (95,6>70), stratejik inovasyon ölçeğinin (95,8>70), süreç inovasyonu ölçeğinin (97,9>70) ve Pazar inovasyonu ölçeğinin (96,0>70) Cronbach Alpha değerleri ölçüm modelinin güvenilir olduğunu göstermektedir. Lojistik performans ölçeğinin (98,3>70) ve ihracat performansı ölçeğinin (98,5>70) Cronbach Alpha değerleri ölçüm modelinin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 6: Korelasyon Matrisi

Değişkenler		İnovasyon	Ürün İnovasyonu	Stratejik İnovasyon	Süreç İnovasyonu	Pazar İnovasyonu	Lojistik Performans	İhracat Performans
İnovasyon	R	1					,833**	,723**
	P						0	0
Ürün İnovasyonu	R		1				,817**	,696**
	P						0	0
Stratejik İnovasyon	R			1			,795**	,679**
	P						0	0
Süreç İnovasyonu	R				1		,822**	,724**
	P						0	0
Pazar İnovasyonu	R					1	,775**	,674**
	P						0	0
Lojistik Performans	R	,833**	,817**	,795**	,822**	,775**	1	,762**
	P	0	0	0	0	0		0
İhracat Performansı	R	,723**	,696**	,679**	,724**	,674**	,762**	1
	P	0	0	0	0	0	0	





Çalışmada inovasyon, lojistik performans ve ihracat performansı değişkenlerinin arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Tablo 6'da gösterilen sonuçlara göre inovasyon ile lojistik performans arasında %83,3 oranında ($p < 0,01$) pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. İnovasyon ile ihracat performansı arasında %72,3 oranında ($p < 0,01$) pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Lojistik performans ve ihracat performansı arasında ($r = ,762$ $p < 0,01$) pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Ürün inovasyonu ile ihracat performansı ($r = ,696$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Ürün inovasyonu ile lojistik performans ($r = ,817$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Stratejik inovasyon ile ihracat performansı ($r = ,679$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Stratejik inovasyon ile lojistik performans ($r = ,795$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Süreç inovasyonu ile ihracat performansı ($r = ,724$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Süreç inovasyonu ile lojistik performans ($r = ,822$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Pazar inovasyonu ile ihracat performansı ($r = ,674$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır. Pazar inovasyonu ile lojistik performans ($r = ,775$ $p < 0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki vardır.

Tablo 7. İnovasyon ve İhracat Performansı İlişkisini Test Eden Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R ²	Ad.R ²	F	p
İnovasyon	,766	,036	,723	21,176	,000	,723	,522	,521	448,437	,000

Tablo 7'de inovasyon ile ihracat performansı ilişkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen doğrusal regresyon analizi sonuçları yer alırken Tablo 8'de inovasyon ve ihracat performansı arasındaki ilişkide lojistik performansın aracılık rolünü tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.





Tablo 8. Hipotez 1c'yi Test Eden Aracı Değişkenli Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p	VIF
Lojistik performans	0,552	0,059	0,522	9,297	,000						
İnovasyon	0,305	0,059	0,288	5,138	,000						
						,778	,606	0,604	314,148	0	3,266

Tablo 7 ve Tablo 8'deki eşitlikler incelendiğinde bağımsız değişken olan inovasyonun ihracat performansına etki eden Beta katsayısı 0,723 iken lojistik performans değişkeni analize dahil edildiğinde Beta katsayısının 0,288 değerine azaldığı ve lojistik performansın 0,522 değerinde etkiyi kendi üzerine aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre inovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın kısmi aracılık rolü bulunduğu söylenebilmektedir.

Tabloda yer alan verilerden ihracat performansının alabileceği değer aşağıdaki çoklu regresyon modeline göre formüle edilebilir:

$$\text{İhracat Performansı} = 0,366 + 0,552 \text{ Lojistik Performans} + 0,305 \text{ İnovasyon}$$

Buna göre lojistik performansta meydana gelen bir birimlik artışın ihracat performansında %55,2 oranında artış sağlayacağı, inovasyonda meydana gelen bir birim artışın ise ihracat performansında %30,5 oranında artış sağlayacağı söylenebilmektedir.





Tablo 9: Ürün İnovasyonu ve İhracat Performansı İlişkisini Test Eden Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p
Ürün İnovasyonu	0,725	0,037	0,696	19,64	,000	0,696	0,485	0,483	385,714	,000

Tablo 10: Hipotez 2c'yi Test Eden Aracı Değişkenli Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p	VIF
Lojistik performans	0,581	0,058	0,615	10,647	,000						
Ürün İnovasyonu	0,222	0,057	0,231	4,067	,000						
						0,772	0,597	0,595	302,4	,000	3,014

Tablo 9 ve Tablo 10'daki eşitlikler incelendiğinde bağımsız değişken ürün inovasyonunun ihracat performansına etki eden Beta katsayısı 0,696 iken lojistik performans değişkeni analize dahil edildiğinde Beta katsayısının 0,231 değerine azaldığı ve lojistik performansın 0,615 değerinde etkiyi kendi üzerine aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre ürün inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın kısmi aracılık rolü bulunduğu söylenebilmektedir.

Tabloda yer alan verilerden ihracat performansının alabileceği değer aşağıdaki çoklu regresyon modeline göre formüle edilebilir:

İhracat Performansı= 0,386 + 0,581 Lojistik Performans + 0,222 Ürün İnovasyonu

Buna göre lojistik performansta meydana gelen bir birimlik artışın ihracat performansında %58,1 oranında artış sağlayacağı, ürün inovasyonunda meydana gelen bir birim artışın ise ihracat performansında %22,2 oranında artış sağlayacağı söylenebilmektedir.





Tablo 11: Stratejik İnovasyon ve İhracat Performansı İlişisini Test Eden Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p
Stratejik İnovasyon	,682	,036	,679	18,725	,000	,679	,461	,460	350,623	,000

Tablo 12. Hipotez 3c'yi Test Eden Aracı Değişkenli Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R ₂	F	p	VIF
Lojistik performans	,603	,055	,638	11,631	,000						
Stratejik İnovasyon	,200	,052	,201	3,852	,000						
						,771	,595	,593	300,370	,000	2,714

Tablo 11 ve Tablo 12'deki eşitlikler incelendiğinde bağımsız değişken stratejik inovasyonun ihracat performansına etki eden Beta katsayısı 0,679 iken diğer bir bağımsız değişken olan lojistik performans analize dahil edildiğinde Beta katsayısının 0,201 değerine azaldığı ve lojistik performansın 0,638 değerinde etkiyi kendi üzerine aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre stratejik inovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın kısmi aracılık rolü bulunduğu söylenebilmektedir.

Tabloda yer alan verilerden ihracat performansının alabileceği değer aşağıdaki çoklu regresyon modeline göre formüle edilebilir:

İhracat Performansı= 0,437 + 0,603 Lojistik Performans + 0,200 Stratejik İnovasyon

Buna göre lojistik performansta meydana gelen bir birimlik artışın ihracat performansında %60,3 oranında artış sağlayacağı, stratejik inovasyonda





meydana gelen bir birim artışın ise ihracat performansında %20 oranında artış sağlayacağı söylenebilmektedir.

Tablo 13: Süreç İnovasyonu ve İhracat Performansı İlişkisini Test Eden Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p
Süreç İnovasyonu	,756	,036	,724	21,222	,000	,724	,523	,522	450,361	,000

Tablo 14. Hipotez 4c'yi Test Eden Aracı Değişkenli Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p	VIF
Lojistik performans	,545	,057	,515	9,502	,000						
Süreç İnovasyonu	,314	,057	,301	5,548	,000						
						,781	,610	,608	319,358	,000	3,076

Tablo 13 ve Tablo 14'teki eşitlikler incelendiğinde bağımsız değişken süreç inovasyonun ihracat performansına etki eden Beta katsayısı 0,724 iken diğer bir bağımsız değişken olan lojistik performans analize dahil edildiğinde Beta katsayısının 0,301 değerine azaldığı ve lojistik performansın 0,515 değerinde etkiyi kendi üzerine aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre süreç inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın kısmi aracılık rolü bulunduğu söylenebilmektedir.

Tabloda yer alan verilerden ihracat performansının alabileceği değer aşağıdaki çoklu regresyon modeline göre formüle edilebilir:

$$\text{İhracat Performansı} = 0,361 + 0,545 \text{ Lojistik Performans} + 0,314 \text{ Süreç İnovasyonu}$$

Buna göre lojistik performansta meydana gelen bir birimlik artışın ihracat performansında %54,5 oranında artış sağlayacağı, süreç inovasyonunda





meydana gelen bir birim artışın ise ihracat performansında %31,4 oranında artış sağlayacağı söylenebilmektedir.

Tablo 15: Pazar İnovasyonu ve İhracat Performansı İlişkisini Test Eden Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p
Pazar İnovasyonu	,668	,036	,674	18,470	,000	,674	,454	,453	341,133	,000

Tablo 16. Hipotez 5'yi Test Eden Aracı Değişkenli Regresyon Analizi

Değişken	b	Se	B	t	p	R	R2	Ad.R2	F	p	VIF
Lojistik performans	,635	,053	,600	12,079	,000						
Pazar İnovasyonu	,207	,049	,209	4,208	,000						
						,773	,598	,596	303,794	,000	2,506

Tablo 15 ve Tablo 16'daki eşitlikler incelendiğinde bağımsız değişken pazar inovasyonunun ihracat performansına etki eden Beta katsayısı 0,674 iken diğer bir bağımsız değişken olan lojistik performans analize dahil edildiğinde Beta katsayısının 0,209 değerine azaldığı ve lojistik performansın 0,600 değerinde etkiyi kendi üzerine aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre pazar inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın kısmi aracılık rolü bulunduğu söylenebilmektedir.

Tabloda yer alan verilerden ihracat performansının alabileceği değer aşağıdaki çoklu regresyon modeline göre formüle edilebilir:

İhracat Performansı= 0,416 + 0,635 Lojistik Performans + 0,207 Pazar İnovasyonu

Buna göre lojistik performansta meydana gelen bir birimlik artışın ihracat performansında %63,5 oranında artış sağlayacağı, stratejik inovasyonda meydana gelen bir birim artışın ise ihracat performansında %20,7 oranında artış sağlayacağı söylenebilmektedir.





İnovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde lojistik performansın aracı rolüne ilişkin analizlerin devamı olarak değişkenlerin arasındaki ilişkilerin standardize ve standardize olmayan değerleri üzerinde aşağıda yer alan denklemlere göre değişkenlerin birbirleri ile ilişkilerinde etkilerinin yüzdelik hesaplamaları yapılmıştır.

$$\text{Dolaylı Etki (a.b) + Doğrudan Etki(c) = Toplam Etki (a.b + c)}$$

$$\frac{\text{Dolaylı Etki (a.b)}}{\text{Toplam Etki (a.b + c)}}$$

Bu denklemlere göre yukarıda verilen değişkenlerin standardize ve standardize olmayan değerleri üzerinden hesaplamalar gerçekleştirilmiştir. Buna göre inovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde ihracat performansı üzerine gelen dolaylı etkinin %60'ı aracı değişken tarafından sağlanmaktadır. Bunun yanında geri kalan %40 etki ise doğrudan etki tarafından sağlanmaktadır.

Ürün inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde ihracat performansı üzerine gelen dolaylı etkinin %68,2'si aracı değişken tarafından sağlanmaktadır. Bunun yanında geri kalan %31,8 etki ise doğrudan etki tarafından sağlanmaktadır.

Süreç inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde ihracat performansı üzerine gelen dolaylı etkinin %70,5'i aracı değişken tarafından sağlanmaktadır. Bunun yanında geri kalan %29,5 etki ise doğrudan etki tarafından sağlanmaktadır.

Stratejik inovasyon ile ihracat performansı ilişkisinde ihracat performansı üzerine gelen dolaylı etkinin %58,4'ü aracı değişken tarafından sağlanmaktadır. Bunun yanında geri kalan %41,6 etki ise doğrudan etki tarafından sağlanmaktadır.

Pazar inovasyonu ile ihracat performansı ilişkisinde ihracat performansı üzerine gelen dolaylı etkinin %69'u aracı değişken tarafından sağlanmaktadır. Bunun yanında geri kalan %31 etki ise doğrudan etki tarafından sağlanmaktadır.

7. Sonuç

Mevcut küresel piyasalarda dış ticaret faaliyeti gösteren işletmelerin pazar payı elde etme, rekabet avantajı sağlama, karlılıklarını artırma gibi hedeflerinde inovasyonun önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bu nedenle





ihracat faaliyeti gösteren işletmelerin, verimliliklerini artırmak ile kısa ve uzun vadeli hedeflerine ulaşmak üzere sürekli iyileştirmeye gitme ve yeniliği bünyelerine katma faaliyetleri zorunluluk şeklinde belirginleşmektedir. Ürün veya hizmetin uluslararası pazara sunulması ile satış ve satış sonrası faaliyetlerde lojistik performans göstergelerinin de etkisi büyüktür. İşletmelerin süreçleri bir bütün olarak değerlendirildiğinde ihracat performansının artırılmak üzere ulaşılacak hedefler doğrultusunda inovasyonun lojistik performans göstergelerinin iyileştirilmesi amacıyla uygulanması önem arz etmektedir.

Çalışmanın amacı inovasyonun (ürün inovasyonu, stratejik inovasyon, süreç inovasyonu, pazar inovasyonu) ihracat performansı üzerine etkisinde lojistik performansın aracı rolünün varlığını sorgulamaktır. Bunun için çalışmada inovasyon ile ihracat performansı; inovasyon ile lojistik performans, lojistik performans ile ihracat performansı arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Anket formundan elde edilen verilere göre değişkenler arasındaki ilişki incelenirken korelasyon analizine başvurulmuştur. Korelasyon analizi sonuçlarına göre ihracat performansı ile inovasyon türleri arasında ve lojistik performans ile inovasyon türleri arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler tespit edilmiştir. Bunun yanında lojistik performans ile ihracat performansı arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda da benzer şekilde pozitif ve anlamlı bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

İnovasyon boyutlarının ihracat performansı üzerindeki etkisinde lojistik performansın aracılık rolünü tespit etmek amacıyla değişkenlere doğrusal ve çoklu regresyon analizleri uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre inovasyon türlerinin ihracat performansı üzerine etkisinde lojistik performansın kısmi aracılık etkisine sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Çalışmanın örneklem grubunda yalnızca, Türkiye’de İhracatçı Birliklerine kayıtlı ihracat ve lojistik faaliyeti gösteren işletmelerin orta ve üst düzey yöneticilerinin yer alması bu araştırmanın sınırlılığı olarak kabul edilmektedir. Bu konu üzerinden gelecekte gerçekleştirilecek olan çalışmalar için farklı örneklem ve sektörel ölçekli analizler ortaya konulabilir. Değişkenler arasındaki ilişkiler farklı sektörlerde, farklı büyüklükteki işletmelerde incelenerek kıyaslanabilir ya da konu ile ilgili nitel araştırmalar gerçekleştirilebilir.





KAYNAKÇA

- Ahmed, Awder ve Abdalla, Hassan, (1999). "The Role of Innovation Process In Crafting The Vision of The Future", **Computers & Industrial Engineering**, 37, (1-2), 421-424.
- Ayar, Bahadır ve Erdil, T. Sabri (2018). "İnovasyon ve Ar-Ge Faaliyetlerinin İhracat Performansına Etkisi: Türk İşletmeleri Üzerine Algısal Bir Çalışma", **Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi**, 13(49), 45-68.
- Baron, Reuben M. ve Kenny, David A. (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations", **Journal of Personality and Social Psychology**, 51(6), 1173-1182.
- Bayraktutan, Yusuf ve Özbilgin, Mehmet, (2015). "Lojistik Maliyetler ve Lojistik Performans Ölçütleri", **Maliye Araştırmaları Dergisi**, 1(2), 95-112.
- Bensassi, Sami, Márquez-Ramos, Laura, Martínez-Zarzoso, Inmaculada, ve Suárez-Burguet, Celestino (2015). "Relationship between Logistics Infrastructure and Trade: Evidence from Spanish Regional Exports", **Transportation Research**, 72 (1), 47-61.
- Besanko, David, Dranove, David ve Shanley, Mark, (1996). *The Economics of Strategy*, New York: John Wiley & Sons.
- Biçkes, Durdu Mehmet, (2011). "Örgütsel Öğrenme, İnovasyon Ve Firma Performansı Arasındaki İlişkiler: İnovasyonun Aracılık Etkisine Yönelik Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Araştırma". Yayımlanmış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilgin, Kamil Ufuk, (2004). **Kamu Performans Yönetimi, Memur Hak ve Yükümlülüklerinin Performansa Etkisi**, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Burmaoğlu, Serhat, (2012). Ulusal İnovasyon Göstergeleri ile Ulusal Lojistik Performansı Arasındaki İlişki: AB Ülkeleri Üzerine Bir Araştırma. **Ege Akademik Bakış**, 12(2), 193-208.
- Canitez, Murat ve Yeniçeri, Tülay, (2007). "İhracat Performansı Düşük Olan Kobi'ler İle Yüksek Olan Kobi'lerin Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Pilot Araştırma", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, (29), 113-134.





- Chow, Garland, Heaver, Trevor D. ve Henriksson, Lennart E. (1994). "Logistics Performance: Definition and Measurement", **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, 24(1), 17-28.
- Cui, Lianguang, Shong-Lee, Ivan Su ve Hertz, Susanne (2009). "How do regional third-party logistics firms innovate? A cross-regional study", **Transportation Journal**, 48(3), 44-50.
- Çavuşgil, S. Tamer ve Zou, Shaoming, (1994). "Marketing Strategy – Performance Relationship: An Investigation Of The Empirical Link In Export Market Ventures", **Journal of Marketing**, (58), 1- 21.
- Çubukçu, M. İhsan ve İmamoğlu, Nesrin, (2019). "Lojistik Performansın, Firma Performansı ve İhracat Performansına Etkisi", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 12 (62), 1221-1234.
- D'Angelo, Alfredo (2012). "Innovation and Export Performance: A Study Of Italian High-Tech SMEs", **Journal of Management & Governance**, 16(3), 393-423.
- Demirtaş, Nigün, (2018). "İnovasyonun Ekonomik Büyüme ve Verimlilik Artışı Üzerindeki Etkisi: Yeni Endüstrilemiş Ülkeler Örneği", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Elçi, Şirin, (2006). **İnovasyon: Kalkınmanın ve Rekabetin Anahtarı, Meteksan Bilişim Grubu**, BT Haber.
- Erdil, T. Sabri, Aydoğan, Sibel, Ayar, Bahadır, Güvendik, Özge, Diler, Seren ve Gusinac, Kemal, (2018). "İnovasyon Performansının Rekabet Gücü, Firma Performansı Ve İhracat Performansı Üzerindeki Etkisi: Birleşme Ve Satın Alma İşlemleri Üzerine Bir Araştırma", **Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 40(2), 137-166.
- Güven, Meliha Elif, (2020). "İşletmelerin İnovatif Performanslarının İhracat Performansına Etkisi: Bir Alan Çalışması". Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Harmancıoğlu, Nühket, (2012). "İnovasyon Süreci: Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon Literatürünün Teorik Meta Analizi". **Journal of Entrepreneurship and Innovation Management**, 1(1), 1-23.
- Henard, David, H. ve Szymanski, David, M. (2001), "Why Some New Products Are More Successful Than Others", **Journal of Marketing Research**, 38(3), 362-75.





Kahveci, Eyüp, (2013). "İhracat Performansı Ölçütleri Ve İhracat Performansını Etkileyen Faktörler", **Verimlilik Dergisi**, (1), 43-74.

Keebler, James, S. ve Plank, Richard E. (2009). "Logistics Performance Measurement in The Supply Chain: A Benchmark", **Benchmarking: An International Journal**, 6(16), 785-798.

Lages, Luis Flipe, Silva, Graça Miranda, ve Styles, Chris (2009). "Relationship Capabilities, Quality, And Innovation As Determinants Of Export Performance", **Journal of international Marketing**, 17(4), 47-70.

Leonidou, Leonidas, C., Katsikeas, Constantine, S. ve Samiee, Saeed, (2002). "Marketing Strategy Determinants of Export Performance: A Meta Analysis", **Journal of Business Research**, 51(1), 51 – 67.

Liu, Chiung, Lin ve Lyons, Andrew, C. (2011). "An Analysis of Third-Party Logistics Performance and Service Provision". **Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review**, 47(4), 547-570.

Moldabekova, Aisulu, Philipp, Robert, Satybalđın, Azimkhan A. ve Prause, Gunnar, (2021). "Technological Readiness and İnnovation As Drivers For Logistics 4.0", **The Journal Of Asian Finance, Economics And Business**, 8(1), 145-156.

OECD-EUROSTAT, (2005). **Oslo Kılavuzu, Yenilik Verilerinin Toplanması ve Yorumlanması İçin İlkeler**, (Tubitak, çev.). Paris: Oecd ve Eurostat Ortak Yayını, 50-117.

Oura, Mauricio Massao, Zilber, Silvia Novaes ve Lopes, Evandro Luiz, (2016). "Innovation Capacity, International Experience and Export Performance of SMEs in Brazil", **International Business Review**, 25(4), 921-932.

Örücü, Edip, Kılıç, Recep, ve Savaş, Abdullah (2011). "KOBİ'lerde İnovasyon Stratejileri Ve İnovasyon Yapmayı Etkileyen Faktörler: Bir Uygulama", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 12 (1), 58-73.

Öztek, Mehmet Yaman, (2005). Performans Ölçümünde Esas Alınan Ölçütler, **Öneri Dergisi**, 6(20), 19-22.

Roper, Stephen ve Love, James H. (2002). "Innovation and Export Performance: Evidence from The UK and German Manufacturing Plants". **Research policy**, 31(7), 1087-1102.





Song, Min Ju ve Lee, Hee Yong, (2022). "The Relationship Between International Trade and Logistics Performance: A Focus on the South Korean Industrial Sector", *Research in Transportation Business and Management*, 44, 1-8.

Süygün, M. Sami ve Kaplan, Fatih, (2021). "İnovasyonun ihracat üzerindeki etkisi: Bir panel veri analizi", **Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi**, 10(2), 73-86.

Şekkeli, Zümrüt Hatice, (2016). Lojistik Stratejilerinin Rekabet Avantajı Ve Lojistik Performansına Olan Etkileri Üzerinde Türkiye Ölçeğinde Bir Araştırma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Kahramanmaraş Şütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Torlak, Ömer, Ozdemir, Şuayıp ve Kula, Veysel, (2007). "Türk İşletmelerinin İhracat Performansı Belirleyicileri". **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(1), 103-114.

Türkmen, Serkan, (2019). Firma Yenilikçiliğinin Lojistik Performansa Etkileri, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Vila, Natalia ve Kuster, Inés Küster, (2007). "The Importance of Innovation in International Textile Firms", **European Journal of Marketing**, 41(1-2), 17-36.

Yeung, Andy C.L. (2006). "The Impact Of Third-Party Logistics Performance on the Logistics and Export Performance of Users: An Empirical Study", **International Journal of Maritime Economics**, 8(2), 121-139.

Zou, Shaoming ve Stan, Simona (1998). "The Determinants of Export Performance: A Review of The Empirical Literature Between 1987 And 1997", **International Marketing Review**, 15(5), 333-356.

Wilson, John Sullivan, Mann, Catherine ve Otsuki, Tsunehiro (2003). "Trade Facilitation and Economic Development: A New Approach to Quantifying The Impact, **The World Bank Economic Review**, 17(3), 367-389.

