

Cilt 12 / Sayı 3

 SAKARYA ÜNİVERSİTESİ

2024

# İŞLETME BİLİMİ DERGİSİ

THE JOURNAL OF  
BUSINESS SCIENCE



 SAKARYA UNIVERSITY

E-ISSN 2148-0737

VOLUME/CİLT: 12 ISSUE/SAYI: 3  
E-ISSN 2148-0737

DECEMBER/ARALIK 2024  
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/jobs>

# İŞLETME BİLİMİ DERGİSİ

## JOURNAL OF BUSINESS SCIENCE



**SAKARYA**  
ÜNİVERSİTESİ

---

---

**The Owner on Behalf of Sakarya University**  
**Sakarya Üniversitesi Adına İmtiyaz Sahibi**

---

---

Prof. Dr. Hamza Al  
Sakarya University, Sakarya-Türkiye

---

---

**Editor in Chief / Baş Editör**

---

---

Mahmut Akbolat  
Sakarya Business School  
Sakarya University  
Sakarya, Türkiye  
makbolat@sakarya.edu.tr

---

---

**Editorial Assistant / Editör Yardımcısı**

---

---

Özgül Ünal  
Sakarya Business School  
Sakarya University, Sakarya, Türkiye  
ozgununal@sakarya.edu.tr.

---

---

**Spelling and Language Editor**  
**Yazım ve Dil Editörü**

---

---

Semih Okutan  
Sakarya Business School  
Sakarya University  
Sakarya, Türkiye  
okutan@sakarya.edu.tr

Oylum Şehvez Ergüzel  
Sakarya Business School  
Sakarya University  
Sakarya-Türkiye  
oylum@sakarya.edu.tr

---

---

## Editorial Board / Editör Kurulu

---

---

Neşet Hikmet  
Molinaroli College of Engineering and Computing  
University of South Carolina  
Columbia, USA  
nhikmet@cec.sc.edu

Denis Diffo  
School of Strategy and Leadership  
Coventry University  
England  
diffo.denis@yahoo.com

Dilaver Tengilimoğlu  
School of Business Department of Business  
Atılım University  
Ankara, Türkiye  
dilaver.tengilimoglu@atilim.edu.tr

Erman Çoşkun  
Faculty of Economics and Administrative Sciences  
İzmir Bakırçay University  
İzmir, Türkiye  
erman.coskun@bakircay.edu.tr

Mehmet Barca  
Faculty of Political Science  
Ankara Social Sciences University  
Ankara, Türkiye  
mehmet.barca@asbu.edu.tr

Mehveş Tarım  
Health Management, Health Policies  
Marmara University  
İstanbul, Türkiye  
mtarim@marmara.edu.tr

Mustafa Cahid Ungan  
Sakarya Business School  
Sakarya University  
Sakarya, Türkiye  
ungan@sakarya.edu.tr

Nihat Erdoğan  
Business  
Yıldız Technical University  
İstanbul, Türkiye  
nihaterd@yildiz.edu.tr

Orhan Batman  
Faculty of Tourism  
Sakarya University of Applied Sciences  
Sakarya, Türkiye  
obatman@subu.edu.tr

Recai Coşkun  
Fethiye Faculty of Business Administration  
Muğla Sıtkı Koçman University  
Muğla, Türkiye  
recaicoskun@mu.edu.tr

Sa'ad Ali  
Derby Business School  
Derby University  
England  
s.ali@derby.ac.uk

Selahattin Karabınar  
Business, Accounting  
İstanbul University  
İstanbul, Türkiye  
skpınar@yahoo.com

Sıdıka Kaya  
Faculty of Economics and Administrative Sciences  
Hacettepe University  
Ankara, Türkiye  
sdkaya@hacettepe.edu.tr

Surendranath Rakesh Jory  
Southampton Business School  
Southampton University  
England  
S.R.Jory@soton.ac.uk

Bülent Sezen  
Production Management and Marketing  
Gebze Technical University  
İzmit, Türkiye  
bsezen@gtu.edu.tr

Türker Baş  
Faculty Of Economic And Administrative Sciences  
Galatasaray University  
İstanbul-Türkiye  
tbas@gsu.edu.tr

Şevki Özgener  
Faculty of Economics and Administrative Sciences  
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University  
Nevşehir, Türkiye  
sozgener@nevsehir.edu.tr.

---

---

## Editorial Board / Yayın Kurulu

---

---

Mahmut Akbolat  
Department of Health Management  
Sakarya University  
Sakarya, Türkiye  
makbolat@sakarya.edu.tr

Özgün Ünal  
Department of Health Management  
Sakarya University  
Sakarya, Türkiye  
ozgununal@sakarya.edu.tr

---

---

## Secretariat / Sekreteryä

---

---

Sena Parlak  
Department of Health Management  
Sakarya University  
Sakarya, Türkiye  
sparlak@sakarya.edu.tr

---

---

## Layout Editor / Mizanpaj Editörü

---

---

Mehmet Emin Çolak  
Scientific Journals Coordinatorship  
Sakarya University  
Sakarya-Türkiye  
mehmetcolak@sakarya.edu.tr

Yakup Beriş  
Scientific Journals Coordinatorship  
Sakarya University  
Sakarya-Türkiye  
yakupberis@sakarya.edu.tr

---

## Indexing / İndeksler

---



# Contents

## Research Article

- 1 İnsan Kaynakları Analitiği Üzerine Vosviewer ile Bibliyometrik Analiz  
*Bibliometric Analysis with Vosviewer on Human Resources Analytics*  
**İsmail Karakulle** . . . . . 215-231
- 2 Tavsiye Sistemleri Literatürünün Bibliyometrik Analizi  
*Bibliometric Analysis of Recommender Systems Literature*  
**Can İlkhan, Emrah Önder** . . . . . 232-251
- 3 Muhasebe Meslek Mensuplarının Vergi Kavramına İlişkin Değerlendirmeleri  
*Evaluations of Accounting Professionals on the Concept of Tax*  
**Zehra Kilingç, Oğuzhan Çarıkçı** . . . . . 252-266
- 4 Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Personelin Afetlere Hazırlık Algıları ile Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi  
*Investigation of the Relationship Between Disaster Preparedness Perceptions and Anxiety Levels of Personnel Working in Pre-Hospital Emergency Health Services*  
**Hilal Akman Dömbekci, Şengül Sağlam, Gamze Kırık** . . . . . 267-283
- 5 Sürdürülebilirlik Raporlamasının Firmaların Kârlılığı Üzerindeki Etkisi: Üretim Sektöründe Bir Analiz  
*The Impact of Sustainability Reporting on Firms' Profitability: An analysis in the Manufacturing Sector*  
**Ednan Ayvaz, Abdırâhman Abdinur Awale** . . . . . 284-300
- 6 Scopus Veri Tabanında İşgörenlerde Mobbing Konulu Çalışmalara İlişkin Bibliyometrik Analiz İncelemesi  
*A Bibliometric Analysis of Studies on Mobbing in Employees in Scopus Database*  
**Ercan Yavuz, Dilek Gökçen Sabur, Mustafa Abdüssamed Demirel** . . . . . 301-316
- 7 Turist Deneyimi, Güdüler, Memnuniyet ve Hikâye Anlatıcılığının Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi: Kapadokya Örneği  
*Examining Tourist Experience, Motives, Satisfaction and Storytelling According to Demographic Variables: The Case of Cappadocia*  
**Murat Kemerci, Şükran Karaca** . . . . . 317-338
- 8 Bağımsız Denetime Tabi Hastane Hizmeti Sunan TFRS ve BOBİ FRS'yi Uygulayan Sağlık Kuruluşlarının Karşılaştırmalı Finansal Analizi (2018-2022)  
*Comparative Financial Analysis of Health Care Enterprises that Apply TFRS and FRF for LMEs, Providing Hospital Services Subject to Independent Audit (2018-2022)*  
**Enver Bozdemir** . . . . . 339-358
- 9 Sağlık Okuryazarlığının COVID-19 Aşı Okuryazarlığına Etkisi: Aile Sağlığı Merkezine Başvuran Hastalar Üzerinde Bir Uygulama Örneği  
*The Effect of Health Literacy on COVID-19 Vaccine Literacy: An Application on Patients Admitted to the Family Health Center*  
**Sümeyra Akın, Fuat Yalman** . . . . . 359-373
- 10 İşyeri Nezaketsizliğinin İş Performansına Etkisinde İşyerinde Dışlanmanın Aracılık Rolü  
*The Mediating Role of Workplace Ostracism in the Effect of Workplace Incivility on Job Performance*  
**Serkan Deniz** . . . . . 374-388

## Review Articles

- 11 The New Silence Trend for Businesses: Quiet Hiring  
**Güzin Kıyık Kıcı** . . . . . 389-399



## İnsan Kaynakları Analitiği Üzerine Vosviewer ile Bibliyometrik Analiz

### *Bibliometric Analysis with Vosviewer on Human Resources Analytics*

İsmail Karakulle 

Kastamonu Üniversitesi, İletişim  
Fakültesi, Kastamonu, Türkiye,  
ikarakulle@kastamonu.edu.tr



Geliş Tarihi/Received: 24.06.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 06.09.2024  
Yayımlanma Tarihi/ Available Online:  
04.11.2024

**Öz:** Günümüzde rekabetin artması ve çevresel değişiklikler, örgütlerin insan kaynakları uygulamalarında yeni stratejiler geliştirmesini zorunlu kılmaktadır. Geleneksel insan kaynakları yönetiminden stratejik insan kaynaklarına geçişle birlikte, örgütlerin insan kaynakları yönetimindeki rol ve sorumlulukları değişmektedir. Bu durum, insan kaynakları analitiğinin önemini artırmakta ve veri bazlı karar alma süreçlerini ön plana çıkarmaktadır. İnsan kaynakları analitiği (İKA), örgütlerin veriye dayalı kararlar almasına, performansı artırmasına ve stratejik hedeflere ulaşmasına yardımcı olmaktadır. Çalışmanın amacı alan yazında insan kaynakları analitiğine olan eğilimlerin nasıl ve ne şekilde olduğunu belirleyerek, gelecekte nasıl ilerleyeceği konusunda alan araştırmacılarına veri sağlamaktır. Ayrıca konuyla ilgili olarak hangi ülkelerin konuya daha fazla ağırlık verdiği, en fazla atıf alan yazarların ve kurumların hangileri olduğunu belirlemek araştırmanın diğer önemli amacını oluşturmaktadır. Web of Science (WoS) veri tabanından alınan veriler sonucunda; İKA ile ilgili en fazla yayın yapılan yıl 2022 (274 çalışma), en fazla yapılan yayın türü makale (1382), en fazla yayın yapılan indeks türü SCI-Exp. (727), en fazla yayın yapan yazar Ivo D. Dinov (15), en fazla atıf alan yazarlar Christopher C. Benz, Andrew Cherniack, Katherine A. Hoadley, en fazla yayın yapan ve atıf alan ülke ABD, en fazla atıf alan kurum New York Üniversitesi (2049 atıf), en fazla yayın yapan kurum Purdue Üniversitesi (6 yayın), en fazla kullanılan anahtar sözcükler insan kaynakları analitiği, büyük veri ve insan kaynakları yönetimi, en çok bibliyografik eşleşmesi olan çalışma Liu (2018), en çok ortak atıf alan kaynak the international journal of human resource management olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İnsan Kaynakları Analitiği, Büyük Veri, İnsan Kaynakları Yönetimi, Bibliyometrik Analiz

**Abstract:** Today, increased competition and environmental changes necessitate organizations to develop new human resource practices strategies. With the transition from traditional human resources management to strategic human resources, the roles and responsibilities of organizations in human resources management are changing. This situation increases the importance of human resource analytics and brings data-based decision-making processes to the forefront. Human resource analytics (HRA) helps organizations to make data-driven decisions, improve performance, and achieve strategic goals. The aim of this study is to determine how and what the trends in human resource analytics are in the literature and to provide data to researchers on how it will progress in the future. In addition, another important aim of the study is to determine which countries focus more on the subject and which authors and institutions are the most cited. As a result of the data obtained from the WoS database, the year with the most publications on HRA is 2022 (274 studies), the type of publication is article (1382), and the type of index is SCI-Exp. (727), the author with the most publications is Ivo D. Dinov (15), the most cited authors are Christopher C. Benz, Andrew Cherniack, Katherine A. Hoadley, the country with the most publications and citations is USA, the institution with the most citations is New York University (2049 citations), the institution with the most publications is Purdue University (6 publications), the most used keywords are human resource analytics, big data, and human resource management, the study with the most bibliographic matches is Liu (2018), the most co-cited source is the international journal of human resource management.

**Keywords:** Human Resource Analytics, Big Data, Human Resource Management, Bibliometric Analysis

### Extended Abstract

Increased competition and changes in working life affect human resources practices and bring organizational development to the forefront. With the transition from traditional human resources

**Cite as (APA 7):** Karakulle, İ. (2024). İnsan kaynakları analitiği üzerine vosviewer ile bibliyometrik analiz, *İşletme Bilimi Dergisi*, 12(3), 215-231. DOI: 10.22139/jobs.1503890





management to strategic human resources management, the roles and responsibilities of human resources management have changed, and this management has become a position that adapts to the strategic goals of the organization and creates added value by making decisions for the future. Analyzing and interpreting big data is essential for organizations to gain a competitive advantage. Human resource analytics is critical in organizations' future planning, data-driven decision-making processes, and identification of high-performing employees. Artificial intelligence-supported human resources analytics can make future predictions and provide a competitive advantage. The study aims to determine the trends in human resource analytics in the literature and provide data to researchers on how it will progress in the future. Another important aim of the study is to determine which countries give more weight to the subject and which authors and institutions are the most cited. Data Collection and Analysis Various databases can be used for bibliometric analysis, but the Web of Science (WoS) was preferred in this study. WoS was chosen because it has a comprehensive citation index and a wide range of high-quality scientific articles and publications. On June 1, 2024, 2013 publications were found due to searching with the keyword "human resource analytics". The data were analyzed with VOSviewer software. Since 2016, there has been a significant increase in the number of studies. Co-author analysis examines the social networks created by researchers in scientific studies. The minimum number of documents and citations of an author was set as 1. The most connected item in the analysis consisted of 30 items and 7 clusters, 75 links, and 83 total link strengths were identified. The authors with the most publications were Ivo D. Dinov (15). The most cited authors are Christopher C. Benz, Andrew Cherniack (1901), Sunil Erevelles, Nobuyuki Fukawa (637), and Surajit Bag (511). The authors with the highest total link strength are Kijun Han (24), Yufeng Bi and Yanan Cao (20), and Awais Ahmed and Murad Khan (17). Authors' Citation Analysis the authors' citation analysis examines the extent to which other researchers have cited the authors' work. The minimum number of documents and citations is set to 1. The most connected item consisted of 504 items and 21 clusters, 7160 links, and 8128 total link strengths were identified. The most cited authors are Christopher C. Benz, Andrew Cherniack, Katherine A Hoadley (1901), The authors with the highest total link strength are Janet H. Marler (369), Steven McCartney (294). Citation Analysis of Countries in Country citation analysis, the minimum number of documents and citations was 1. The most connected items cluster comprised 60 items and 10 clusters, 586 links, and 2628 total link strengths were identified. The most cited countries is the USA (4778). The countries with the highest number of publications is the USA (133). The countries with the highest total linking power is the USA (959). Citation Analysis of Institutions In the citation analysis of institutions, the minimum number of documents and citations was determined as 1. The most connected items cluster comprised 347 items and 19 clusters, 4014 links, and 4767 total link strength were identified. The most cited institutions is New York University (2049). The institutions with the most publications is Purdue University (6). The institutions with the highest total link strength is the University of Albany (344). Keyword Analysis in Keyword analysis, a keyword's minimum number of occurrences was determined as 1. The most connected item consisted of 1448 items and 87 clusters, 5954 links, and 6321 total link strengths were identified. The most reused words are HR analytics (78), big data (70), and human resource management (48). Bibliographic Match Analysis of Texts Bibliographic match refers to the number of references that two different studies are cited in common. The minimum number of citations was set as 1. The most connected items cluster comprised 312 items and 11 clusters, 10012 links, and 29161 total link strength were identified. The studies with the most bibliographic matches is Liu (2018). The studies with the highest total link strength is Bahuguna (2024). Authors' Bibliographic Match Analysis: the minimum number of documents and citations was set as 1 for Authors' bibliographic match analysis. The most connected items cluster consisted of 948 items and 28 clusters, 78387 links, and 392928 total link strength were identified. The authors with the highest bibliographic match are Steven McCartney (10068 link strength, 82 citations), Yogesh K. Dwivedi (9386 link strength, 209 citations), and Na Fu (8173 link strength, 55 citations). Authors' Co-Citation Analysis Co-citation analysis measures the co-citation density of two different units. The minimum number of citations was

set at 20. The most connected items cluster consisted of 88 units and 3 clusters, 3520 links, and 38735 total link strength were identified. The most co-cited authors is Thomas H. Davenport (151 citations, 2618 link strength). Co-Citation Analysis of Sources: In the sources' co-citation analysis, the minimum number of citations was determined as 20. The most connected items cluster consisted of 165 items and 5 clusters, 10587 links, and 278736 total link strength were identified. The most co-cited sources is The International Journal of Human Resource Management (439 citations, 20966 link strength). HRM enables organizations to collect and analyze human resources data, make future predictions based on these data, and manage organizational processes more systematically and effectively. In this process, big data processing, artificial intelligence-supported systems, and data-based technologies are integrated to make HRM more strategic. The analyses and insights HRM provides, especially on employee performance, employee engagement, job satisfaction, and career planning, help organizations get to know their employees better, develop the right strategies for their needs, and gain competitive advantage. The advantages of HRD include: Increasing the performance levels of employees, attracting talented candidates to the organization, increasing organizational commitment and job satisfaction, reducing staff turnover and improving the overall performance of the organization. In addition, HRD enables organizations to react more quickly and effectively to threats arising from their internal and external environments and to act more consciously and data-driven in strategic decision-making processes. Bibliometric analyses are important to determine the state of the academic literature and research on HRD, prominent topics, and future research trends. These analyses guide researchers and practitioners working in this field by providing more in-depth information on the applications and effects of HRD in organizations. The study's limitations include that the data were obtained from a single database, and only one keyword was used to access the data. In future research, it is recommended that the study be expanded by using more than one database, the number of keywords used should be increased, and new research topics should be introduced by comparing the data obtained from different databases.

## 1. Giriş

Rekabetin gün geçtikçe artması ve çalışma hayatında meydana gelen çevresel değişiklikler örgütsel gelişime önemli katkılar sağlayan insan kaynakları uygulamalarını da etkilemektedir. İnsan kaynakları uygulamaları yeni gelişmeler doğrultusunda örgütün temel ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalmaktadır. Geleneksel insan kaynakları yönetiminden stratejik insan kaynaklarına geçişle birlikte örgütlerde insan kaynakları yönetiminin rol ve sorumlulukları da değişmektedir. İnsan kaynakları yönetimi örgütün amaç ve hedeflerine uyum sağlayan, örgüt stratejilerini destekleyen, örgütsel insan kaynakları stratejilerini tasarlayan ve uygulayan durumda yer almaktadır. Bu durum geleceğe dönük olarak insan kaynakları yönetiminin, örgütsel gelişime katma değer sağlayacak stratejiler ortaya koyma ve karar verme sürecinde örgütlere katkı sağlaması beklenmektedir. Rekabet üstünlüğü sağlamaları bakımından fonksiyonel olarak büyük veriler ile karşı karşıya kalan insan kaynakları departmanları, elde ettikleri verileri analiz ederek, yorumlayarak ve çıkarımlarda bulunarak örgütsel ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde insan kaynakları uygulamalarını tasarlamaları büyük önem taşımaktadır (Bal & Bal, 2021, s. 1201). Örgütlerin gelecek planlamasında ihtiyaç duyduğu veriyi elde etmelerinde, yorumlamalarında ve örgütsel süreçlerinde kullanmalarında İKA'nin önemi giderek artmaktadır.

Son zamanlarda insan kaynakları analitiğinin artan önemi, insan kaynakları yöneticilerini daha fazla stratejik düşünmelerine ve etkin bir biçimde karar almalarına neden olmaktadır. Veriye dayalı olarak daha etkili ve etkin karar almanın sağlamış olduğu avantajların önemi insan kaynakları yöneticilerinin konu üzerinde dikkatini çekmektedir. Veri bazlı teknolojiler, büyük veri olarak isimlendirilen karmaşık verileri analiz ederek yenilikleri öngörmekte ve varsayımlarda bulunmaktadır (Allaham Vural, 2022, s.1149). İnsan kaynakları analitiği, örgütlerde veriye dayalı olarak rekabet koşulları içerisinde örgütsel devamlılığı sağlamak, belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek amacıyla örgüt içerisinde kritik

karar alma kültürünü ve anlayışını oluşturmak, ayrıca örgüte yeterlilik düzeyi yüksek olan insan kaynağını kazandırmak amacıyla önemli fırsatlar sağlamaktadır (Kapoor & Kabra, 2014). İnsan kaynakları analitiğinin ana amacı, en yüksek düzeyde örgüte katkı sağlayabilecek gerekli yetkinliklere sahip çalışanları belirlemektir (Ameer, Rahul & Manne, 2020). İnsan kaynakları analitiğiyle çalışanların performans düzeyleri artmakta, gerekli bilgi ve beceriye sahip adaylar örgütlere çekilebilmekte ve örgütsel ilerleme elde etmek amacıyla performans düzeyleri yüksek olan çalışanların devamlılıkları sağlanabilmektedir. Geleneksel insan kaynakları uygulamaları ile geçmişte elde edilen veriler ışığında varsayımlar yapılmakta iken; günümüzde özellikle yapay zeka destekli insan kaynakları analitiği sayesinde çeşitli veri işleme teknikleri ile geleceğe yönelik tahminler yapılabilmektedir (Bal & Bal, 2021, s. 1201).

Örgütler açısından birçok olumlu etkilere sahip olan insan kaynakları analitiğine olan önem her geçen gün artmaktadır. Özellikle teknolojinin sağladığı imkanlar insan kaynakları analitiğine daha çok ilginin artmasını sağlamaktadır. Özellikle yapay zeka destekli geliştirilen insan kaynakları modülleri ile örgütler önemli rekabet avantajı sağlamakta ve gelecek hedeflerini veriye dayalı olarak elde edebilme imkanına ulaşabilmektedirler. Bu doğrultuda her geçen gün önemi artan insan kaynakları analitiği konusu ile ilgili olarak alan yazında bibliyometrik analiz yapılarak konunun önemi ve eğilimlerinin tespit edilmesi hedeflenmektedir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. İnsan kaynakları analitiği

Tarihsel süreç içerisinde bilimsel yönetim yaklaşımından başlayarak günümüz insan kaynakları analitiğine geçiş sürecine kadar her dönemin kendi içerisindeki amaçları birbirinden farklı olarak ilerleme sağlamıştır. Geçmişte işgörenlerin devamlı teminini sağlamak ve etkin bir biçimde çalıştırmak, sosyal ihtiyaçlarını sağlayarak memnuniyetlerini artırmak, işgörenleri örgütler için değerli kaynak olarak görüp örgütsel işleyişe dahil ederek idare etmek öncelikli amaçlar arasında yer almaktaydı. Günümüzde ise insan kaynakları yönetimi işgörenleri stratejik bir değer olarak görüp üst düzey örgütsel kararları beraber oluşturmak, geleceği tahmin etmek amacıyla veri analitiği yöntemlerinden faydalanmak öncelikli amaçlar arasında yer almaktadır (Çalık & Demir, 2020, s. 2). İnsan kaynakları analitiği iş analitiğinin bir alt dalı olarak, geleneksel insan kaynakları yönetimi fonksiyonlarının tamamında uygulanabilmektedir. Alan yazın incelendiğinde ise insan kaynakları analitiği değişik isimler ve modeller içerisinde sınıflandırıldığı görülmektedir (Demir & Çalık, 2020, s. 3748). İnsan kaynağı analitiği, örgütsel gelişime katkı sağlamak amacıyla insan kaynakları verilerinin toplanması, çeşitli modüller aracılığıyla analiz edilmesi, verilerin ölçülmesi ve elde edilen veriler ışığında gelecek tahmini yapmaya yarayan istatistiksel tekniklerden oluşan araç olarak ifade edilmektedir (Tomar & Gaur, 2020, s. 1300). Bu araç, örgütlerin daha sistematik ve etkin biçimde kararlar almasına ve insan kaynakları birimlerinin belirlemiş olduğu amaç ve hedeflerine yönelik verimliliğin test edilmesine katkı sağlamaktadır (Tomar & Gaur, 2020, s. 1300). İnsan kaynakları analitiği, hem insan kaynaklarından hem de örgüt içi kaynaklardan elde edilen verilerden beslenen birtakım yöntem ve uygulamaları içermektedir. Örgütün karşılaşılabileceği potansiyel riskler, örgüt performansı, işgören bağlılığı, iş tatmini ve örgüt kültürü gibi insan kaynakları uygulamalarının farklı yönlerini içeren konularını analiz etmenin yanı sıra işgörenlerin kariyer planlarını belirlemeye yönelik disiplinler arası işlevselliği bulunmaktadır (Mallon & Straub, 2016).

İnsan kaynakları analitiğinin gelişmesine ve öneminin giderek artmasına neden olan birtakım etkenler bulunmaktadır. Bunlar (Isson & Harriott, 2016, s.11, akt. Çalık & Demir, 2020, s. 9):

- Dijital teknolojilerin işgücü piyasası üzerindeki etkisi
- İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının azalması ve personel devir oranının artması

- Y kuşağının etkisi
- Emek piyasasının küresel boyuta ulaşması
- İşverenlerin sürekli olarak alanında yetkinlik düzeyine sahip olanları elde etme arzusu
- Yetkinlik ve yeterliliğin rekabet avantajı sağlamadaki artan önemi
- Örgütlerde insan kaynakları biriminin baskı içerisinde olması
- Çalışma hayatındaki yetenek eksikliği
- Rekabet üstünlüğü sağlamada yetkinliğin temel belirleyici olması
- İnsan kaynakları yönetiminin yetkinlik yönetimine dönüşmesi

İnsan kaynakları analitiği örgütlerin rakiplerine karşı rekabet üstünlük sağlamalarından nitelikli insan kaynağının örgüte kazandırılması ve onların devamlılığının sağlanmasına, iş süreçlerinin iyileştirilmesinden örgütsel gelişime kadar birçok alanda fırsatlar sağlamaktadır. Örgütlerin insan kaynakları analitiğini kullanmalarında elde edecekleri birtakım fırsatlar yer almaktadır. Bunlar (Pandey & Mehta, 2022, s. 722):

- İnsan kaynakları analitiği sayesinde örgütler işgörenlerini daha iyi tanımalarına, ve anlamalarına, işgörenler arasında güven sağlayarak işgörenlerin performans düzeylerinin daha da artmasına imkan sağlamaktadır.
- İnsan kaynakları analitiği, insan kaynakları uygulayıcılarının veriye dayalı olarak kararlar almasına olanak sağlar ve örgütün insan kaynakları uygulamalarının nasıl gerçekleştirildiği ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda insan kaynakları uygulamalarının örgütün amaç ve hedefleri ile bütünleştirilerek örgütsel işleyişi sağlamaktadır. Böylece rekabet üstünlüğünü sağlayacak stratejik karar almayı mümkün kılarak artan maliyetleri azaltıp rekabet avantajı sağlamaktadır.
- İnsan kaynakları analitiği, örgütlerin kendi iç işleyişi açısından daha akılcı ve sağlıklı karar almalarına olanak sağlamaktadır. Örgütsel işleyiş için belirlenen tercihler, eylem planları ve eylem planlarının diğer paydaşlar ile yapılan ittifaklar aracılığıyla analiz edilerek örgüt içerisinde insan kaynakları biriminin stratejik bir konuma gelerek, diğer birimlere göre stratejik bir lider olarak faaliyetlerini yürütmesine imkan sağlamaktadır.
- İnsan kaynakları analitiği, işgörenlerin örgütten ayrılma nedenlerinin neler olduğunu, personel devir oranının artış nedenlerini analiz ederek temel problemlerin anlaşılmasını sağlamaktadır. Elde edilen verilere dayalı olarak işten ayrılma niyetini azaltacak, yetkin çalışanları örgütte tutmak için harcamalar yapmaktadırlar.
- Geçmişte insan kaynakları birimi analitik değerlendirme yapamamasına bağlı olarak örgüt içerisinde geri planda kalmaktayken insan kaynakları analitiği sayesinde insan kaynaklarına yapılacak olan yatırım ve uygulamaların öncelikli hale gelmiş ve örgüt içerisinde insan kaynakları birimi önemli konuma gelmiştir.

İnsan kaynakları analitiği örgütlerde insan kaynaklarının gelişimine önemli katkı sağlayan birçok uygulamanın sistematik ve bütüncül bir biçimde işlemesine olanak tanımaktadır. Özellikle günümüz rekabet ortamında örgütlerin bilgiye ve veriye erişim düzeyleri oldukça hızlı ve kolay olmaktadır. Bu durum örgütlerin çevresel tehditlerden kendilerini koruyabilmeleri açısından oldukça önem arz etmektedir. İnsan kaynakları analitiği ile örgütler sahip oldukları büyük orandaki verileri güvenle saklamalarına ve korumalarına imkan sağlamaktadır. Böylece örgüt dışında yer alan herhangi birinin veya kuruluşun örgüt verilerine bağlı olarak örgütün manipüle edilmesini ve yetkisiz biçimde örgüt

aleyhine kullanılmasını sınırlandırmaktadır (Tomar & Gaur, 2020, s. 1303). Gün geçtikçe artan rekabet örgütleri daha sistematik ve ölçülebilir veriler ışığında örgüt fonksiyonlarını geliştirmeye ve gelecek hedeflerini sağlamaya yönelmektedir. Bu durum örgütün en önemli rekabet üstünlüğünü sağlayacak olan insan kaynakları yönetimine olan bakış açısının değişmesine ve güncel teknolojinin sağladığı imkanlardan en üst düzeyde yararlanmasını zorunlu kılmaktadır. İnsan kaynakları analitiği ile örgütler işgören temini, performans değerlendirme, yetenek yönetimi, örgütsel bağlılık, iş tatmini, personel devir hızını azaltma gibi örgütün nitelikli ve yetkin insan kaynağının sürdürülebilir biçimde örgütsel amaç ve hedefleri gerçekleştirilmede etkin rol oynamaktadır.

## 2.2. Bibliyometrik analiz

Genel itibariyle bibliyometrik ağların görselleştirilmesi düşüncesi olarak ifade edilen, (Chen, 2017) Chen (2017) "bilim haritalama" ya olan ilgi bibliyometrik araştırmaların başladığı ilk zamanlarından günümüze kadar artarak devam etmektedir. Görselleştirmenin, farklı yayınlar ve dergiler arasında yer alan atıf ilişkileri, araştırmacılar arasında bulunan ortak yazarlık ilişkileri ve anahtar sözcükler arasında bulunan ortak küme ilişkileri gibi birbirinden farklı ve çeşitli bibliyometrik ağları analiz etmeye güçlü bir tarafının olduğu ortaya çıkmıştır (Van Eck & Waltman, 2014, ss. 285-286). "Matematiksel ve istatistiksel yöntemlerin bilimsel iletişim ortamlarına uygulanması" (Pritchard, 1969, akt. Alkılıç & Palabıyık, 2023, s. 2019) olarak ifade edilen bibliyometri kavramı, Krauskopf (2018) tarafından "genellikle bireysel bir araştırmacının, araştırma gruplarının, kurumların, ülkelerin veya dergilerin etkisini değerlendirmek için kullanılan araştırmanın nitel ve nicel analizi" olarak tanımlanmaktadır.

Belirli bir bilimsel uzmanlık alanı olarak yerleşen bibliyometrik analizler, özellikle uygulamalı bilimlerde ve bilimsel alanlarda yapılan araştırmanın ve değerlendirmenin metodolojik kısmının önemli bir parçası halinde yer almaktadır. Bu metodolojik yöntemler arasında farklı bilim alanlarının çeşitli yönleri incelenmekte ve bilimin üretildiği araştırma kuruluşları veya üniversitelerin dünya sıralamalarında yerlerini belirlemede kullanılmaktadır. Bibliyometrik analiz ile ilgili olarak yapılan birçok akademik çalışma sonucunda oluşan bilgi birikimi ve literatür bibliyometrik analizin kendine özgün metodolojisinin kullanılmasını ve analizlerin yapılmasına olanak sağlamaktadır (Ellegaard & Wallin, 2015, s. 1803). Bibliyometrik analiz ile analiz edilen kavramın veya konunun literatürde hangi konumda olduğu, hangi kurumların, ülkelerin veya yazarların konuyla ilgili çalışmalarda bulunduğu, konuyla ilgili eğilimin hangi yönlerde olduğu, konunun gelecekte çalışma yapacak olanlar için yönlendirmelerde bulunması gibi akademik çalışmalara ve literatüre katkı sağlaması açısından önemi her geçen gün artmaktadır. Ayrıca teknolojinin sağlamış olduğu imkanlar doğrultusunda bibliyometrik analiz için kullanılan ölçme teknik ve araçların sayısının giderek artması önem arz etmektedir.

## 3. Yöntem

Yöntem kısmında araştırma ile ilgili olarak araştırmanın amacı, veri toplama yöntemi ve bulgulardan bahsedilecektir.

### 3.1. Araştırmanın amacı

Çalışmanın amacı alan yazında insan kaynakları analitiğine olan eğilimlerin nasıl ve ne şekilde olduğunu belirleyerek, gelecekte nasıl ilerleyeceği konusunda alan araştırmacılarına veri sağlamaktır. Ayrıca konuyla ilgili olarak hangi ülkelerin konuya daha fazla ağırlık verdiği, en fazla atıf alan yazarların ve kurumların hangileri olduğunu belirlemek araştırmanın diğer önemli amacını oluşturmaktadır. Önemi giderek artan insan kaynakları analitiğinin gelişim düzeyinin ne doğrultuda olduğunun ortaya konması, hangi bilim dalları içerisinde yoğun olarak çalışıldığının belirlenmesi ve gelecekte insan kaynakları analitiği ile çalışma yapacak olan araştırmacılara belirli bir kaynak oluşturması hedeflenmektedir.

### 3.2. Verilerin toplanması ve analiz

Bibliyometrik analiz için farklı veri tabanları bulunmaktadır. Web of Science, Scopus, EMBASE, PubMed gibi birbirinden farklı veri tabanları bibliyometrik analiz için kullanılmaktadır. Bununla beraber her veri tabanı yeterli düzeyde veriye erişme ve analiz etme imkanı sağlamamaktadır. Bu çalışmada bibliyometrik veri analizi için WoS veri tabanı tercih edilmiştir. WoS veri tabanı diğer veri tabanlarına göre bir takım üstünlüklere sahip olması bu araştırmada tercih sebebini oluşturmaktadır. WoS veri tabanı; veri tabanları arasında en eski ve içerik olarak kapsamlı atıf indeksine sahip, oldukça geniş çapta kaliteli bilimsel makale ve diğer yayınların yer aldığı bir arşive sahip olan (Ellegaard & Wallin, 2015), sosyal bilimler alanında yayınlanan makale, kitap, kitap bölümü gibi en yaygın biçimde kullanılan kaynak olması ve birçok üniversitenin aboneliğinin bulunması nedeniyle akademik olarak çalışan araştırmacıların hızlı erişim sağladığı (Zupic & Čater, 2015, s. 430) veri tabanı olarak görülmektedir.

### 4. Bulgular

WoS veri tabanından 01.06.2024 tarihinde “tüm alanlar” seçilerek; anahtar kelime olarak “human resource analytics” taranmıştır. Çalışma kapsamında VOSviewer 1.6.20.0 yazılım paketi ile bibliyometrik analiz yapılmıştır. Tarama sonucunda 2013 çalışmaya ulaşılmıştır. Yayınların büyük çoğunluğunun İngilizce (2002 yayın) olarak yapıldığı görülmektedir. Yönetim ve işletme alanında yapılan çalışmalar tüm alanlar içerisinde %25 (504 çalışma) olarak yer almaktadır. Yıl bazında baktığımızda 2003 ilk kayıt olmakla beraber 2024 yılını kapsayacak biçimde verilere ulaşılmıştır. 2003 yılından başlayarak yapılan çalışma sayısında artış olduğu Tablo 1’de görülmektedir.

**Tablo 1**

*Yıllara Göre Yayın Sayısı*

Yıl	Yayın Sayısı
2003	2
2006	3
2007	6
2008	10
2009	1
2010	6
2011	13
2012	22
2013	23
2014	41
2015	88
2016	226
2017	140
2018	168
2019	176
2020	240
2021	238
2022	274
2023	255
2024	81

Tablo 1 incelendiğinde insan kaynakları analitiği ile ilgili yapılan çalışmalar 2016 yılından itibaren geçmiş yıllara göre ciddi biçimde artış olduğu görülmektedir. İnsan kaynakları analitiği ile ilgili olarak yapılan çalışmaların yayın türlerine göre dağılımı Tablo 2’de yer almaktadır. Tablo 2’ye göre yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunun makale (n=1227) olduğu görülmektedir.

**Tablo 2***Yayınların Türlerine Göre Dağılımı*

Yayın Türü	Yayın Sayısı
Makale	1227
Bildiri Kitabı	607
Makale İncelemesi	155
Erken Erişim	72
Kitap Bölümleri	44
Editoryal Materyal	28
Kitap İncelemesi	2
Geri Çekilen Yayın	2
Kitap	1
Mektup	1
Düzeltilme	1

İnsan kaynakları analitiği ile ilgili yapılan çalışmaların WoS indeks türüne göre dağılım Tablo 3'te yer almaktadır.

**Tablo 3***Yayınların Web of Science İndeks Türüne Göre Dağılımı*

Web of Science Index Türü	Yayın Sayısı
Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED)	727
Conference Proceedings Citation Index – Science (CPCI-S)	557
Social Sciences Citation Index (SSCI)	531
Emerging Sources Citation Index (ESCI)	344
Conference Proceedings Citation Index – Social Science & Humanities (CPCI-SSH)	83
Book Citation Index – Social Sciences & Humanities (BKCI-SSH)	33
Book Citation Index – Science (BKCI-S)	19
Arts & Humanities Citation Index (A&HCI)	4

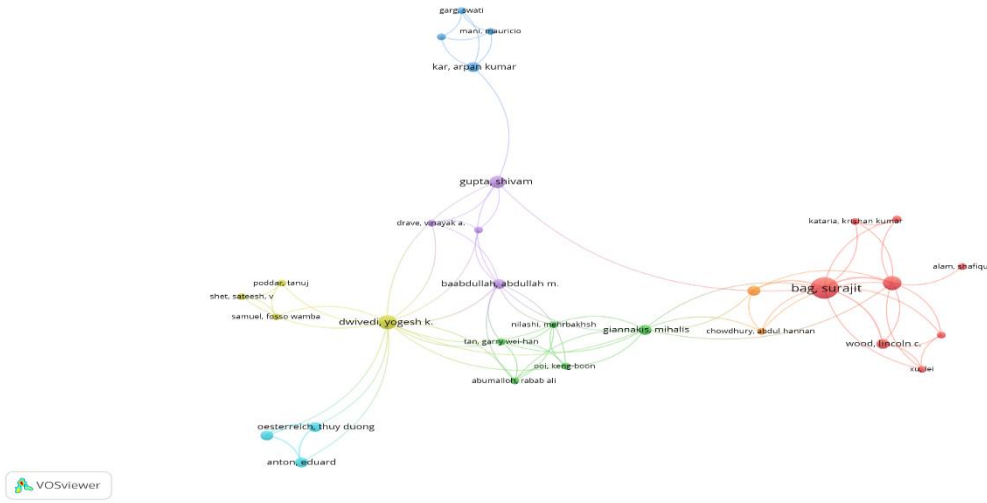
Tablo 3 incelendiğinde yapılan çalışmalar en fazla SCI-EXPANDED (n= 727) ve en az A&HCI (n= 4) indeks türünde yer almaktadır.

#### 4.1. Ortak yazar analizi (Co-authorship of Authors)

Ortak yazar analizi, araştırmacıların bilimsel bir çalışmada oluşturmuş olduğu sosyal ağları incelemeye yarayan analiz türüdür (Acedo, Barroso, Casanueva, & Galán, 2006). Ortak yazarlık analizine göre ağ haritası oluşturulurken bir yazara ait minimum belge sayısı 1 ve bir yazara ait minimum atıf sayısı 1 olarak oluşturulmuştur. Analiz sonucunda 1199 yazardan en fazla bağlı öğeler kümesi 30 öğeden oluşmaktadır. Analiz sonucunda 7 küme, 75 bağlantı ve 83 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En fazla yayın yapan yazarlar Ivo D. Dinov (15), Kijun Han ve Surajit Bag(9), Murad Khan (8)'dir. Toplam bağlantı gücü en yüksek olan yazarlar ise Kijun Han (24), Yufeng Bi ve Yanan Cao (20), Awais Ahmed ve Murad Khan (17)'dir. En fazla yayın yapan yazarların en fazla toplam bağlantı gücüne sahip olduğu görülmektedir.

## Şekil 1

Ortak Yazar Analizi Ağ Haritası

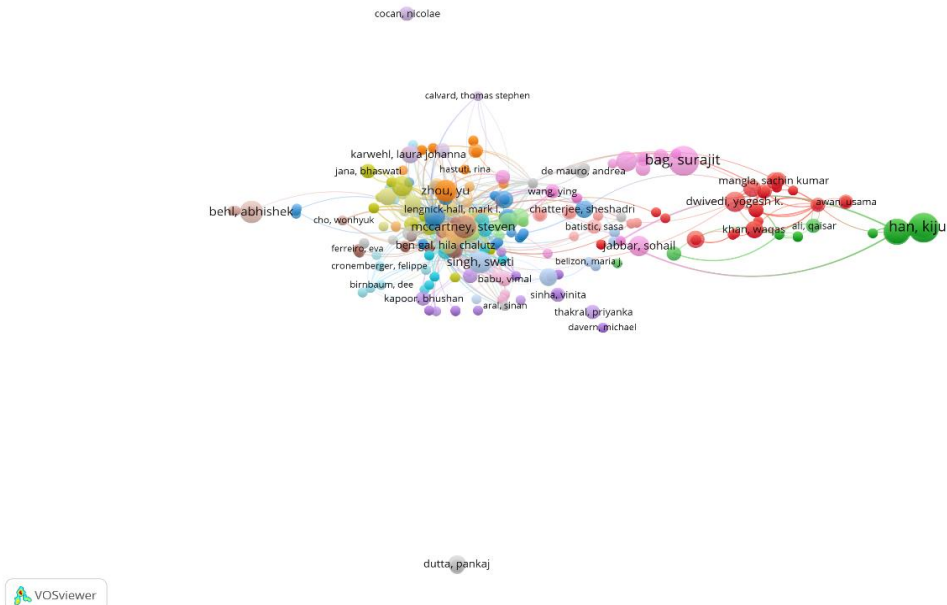


### 4.2. Yazarların atıf analizi (Citation of authors)

Yazarların atıf analizi, yazarların yapmış oldukları çalışmalara başka araştırmacılar tarafından kaynak gösterilmesi esasına dayanmaktadır. Yapılan bir çalışmanın ne kadar fazla atıf alması çalışmanın alana katkısı, önemi ve gelecek çalışmalara olan etkisi açısından önem arz etmektedir. Bu bakımdan yazarların atıf analizi ağ haritası oluşturulurken bir yazara ait minimum belge sayısı 1 ve bir yazara ait minimum atıf sayısı 1 olarak oluşturulmuştur. Analiz sonucunda 1199 yazardan en fazla bağlı öğeler kümesi 504 öğeden oluşmaktadır. Analiz sonucunda 21 küme, 7160 bağlantı ve 8128 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En fazla atıf alan yazarlar Christopher C. Benz, Andrew Cherniack, Katherine A Hoadley (1901), Erevelles Sunil, Nobuyuki Fukawa ve Linda Swayne (637), Surajit Bag (511)'dir. Toplam bağlantı gücü açısından en fazla olan yazarlar Janet H. Marler (369), Steven McCartney (294) ve John W. Boudreau (252)'dir. En fazla atıf alan yazarlar ile toplam bağlantı gücü en yüksek olan yazarlar aynı değildir.

## Şekil 2

Yazarların Atıf Analizi Ağ Haritası



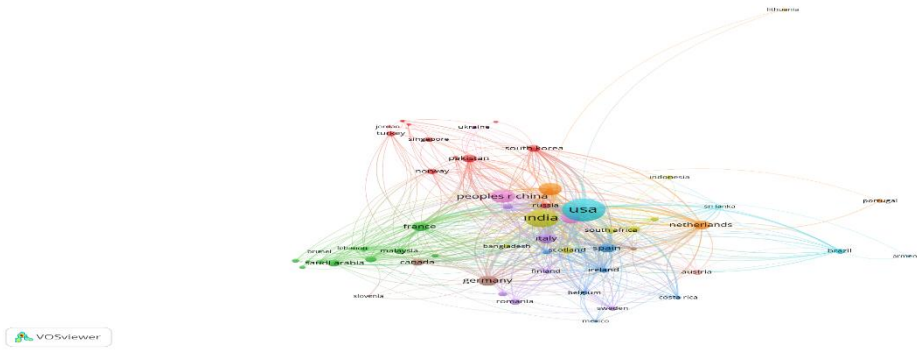


### 4.3. Ülkelerin atıf analizi (Citation of Countries)

Ülke atıf analizi ağ haritası oluşturulurken bir yazara ait minimum belge sayısı 1 ve bir yazara ait minimum atıf sayısı 1 olarak oluşturulmuştur. Analiz sonucunda 73 ülkeden en fazla bağlı öğeler kümesi 60 öğeden oluşmaktadır. Analiz sonucunda 10 küme, 586 bağlantı ve 2628 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En fazla atıf alan ülkeler ABD (4778 atıf), İngiltere (1084 atıf) ve Çin Halk Cumhuriyeti (812)'dir. En fazla yayın yapan ülkelere baktığımızda; ABD (133 yayın), Hindistan (80 yayın) ve Çin Halk Cumhuriyeti (44)'dir. Toplam bağlantı gücü en fazla olan ülkeler ise ABD (959), Hindistan (505) ve İngiltere (340)'dır. En fazla atıf alan iki ülkenin en fazla toplam bağlantı gücüne sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca Türkiye (415 atıf) ile sıralamada 27. Sırada yer almaktadır.

### Şekil 3

Ülkelerin Atıf Analizi Ağ Haritası

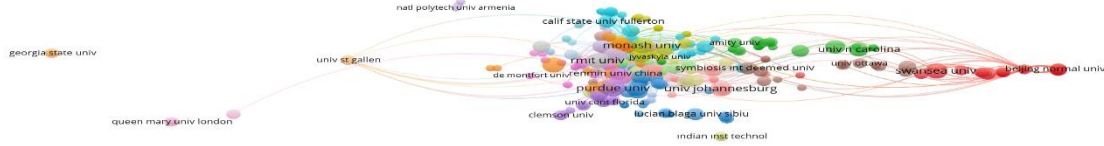


### 4.4. Kurumların atıf analizi (Citation of Organizations)

Kurumların atıf analizi ağ haritası oluşturulurken bir kuruma ait minimum belge sayısı 1 ve bir kuruma ait minimum atıf sayısı 1 olarak oluşturulmuştur. Seçilen 672 ülkeden en fazla bağlı öğeler kümesi 347 öğeden oluşmaktadır. Analiz sonucunda 19 küme, 4014 bağlantı ve 4767 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En fazla atıf alan kurumlar New York Üniversitesi (2049 atıf), Kaliforniya Üniversitesi, Kuzey Karolina Üniversitesi ve Pittsburgh Üniversitesi (1901 atıf), Kuzey Carolina Üniversitesi (659 atıf)'dir. En fazla yayın yapan kurumlar ise Purdue Üniversitesi (6 yayın), Johannesburg Üniversitesi, Albany Üniversitesi, Swansea Üniversitesi, Edinburgh Üniversitesi (5 yayın), Kuzey Carolina Üniversitesi, Güney Kaliforniya Üniversitesi, Kyungpook Ulusal Üniversitesi ve Twente Üniversitesi (4 yayın)'dir. Toplam bağlantı gücü en yüksek olan kurumlar ise Albany Üniversitesi (344), Güney Kaliforniya Üniversitesi (325) ve Leeds Üniversitesi (178)'dir. En fazla atıf alan kurum ile toplam bağlantı gücü en fazla olan kurumlar aynı değildir.

## Şekil 4

### Kurumların Atıf Analizi Ağ Haritası



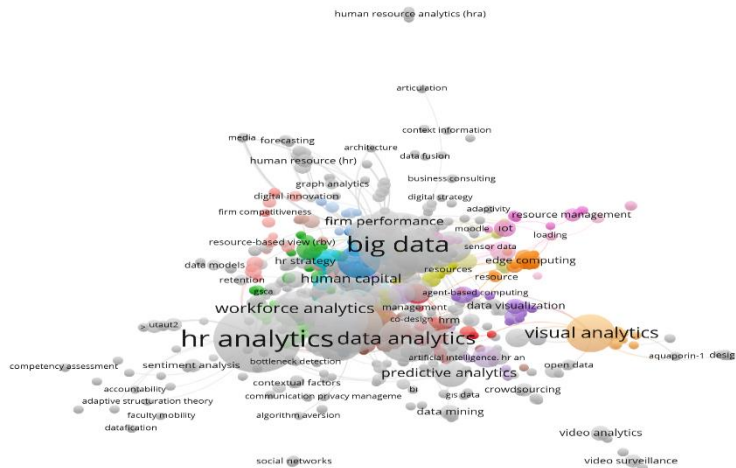
VOViewer

## 4.5. Anahtar sözcük analizi (Co-occurrence of All Keywords)

Anahtar sözcük analizi ağ haritası oluşturulurken bir anahtar kelimenin en az görülme sayısı 1 olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda 1578 gözlem biriminden en fazla bağlı öğeler kümesi 1448 öğeden oluşmaktadır. Analiz sonucunda 87 küme, 5954 bağlantı ve 6321 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En fazla tekrar olarak kullanılan sözcükler hr analytics (ik analitiği) 78, big data (büyük veri) 70 ve human resource management (insan kaynakları yönetimi) 48'dir. Toplam bağlantı gücü en fazla olan sözcükler ise hr analytics (ik analitiği) 350, big data (büyük veri) 329 ve human resource management (insan kaynakları yönetimi) 225'dir. En fazla kullanılan sözcükler ile toplam bağlantı gücü en fazla olan sözcüklerin aynı olduğu görülmektedir.

## Şekil 5

### Anahtar Sözcük Analizi Ağ Haritası



VOViewer

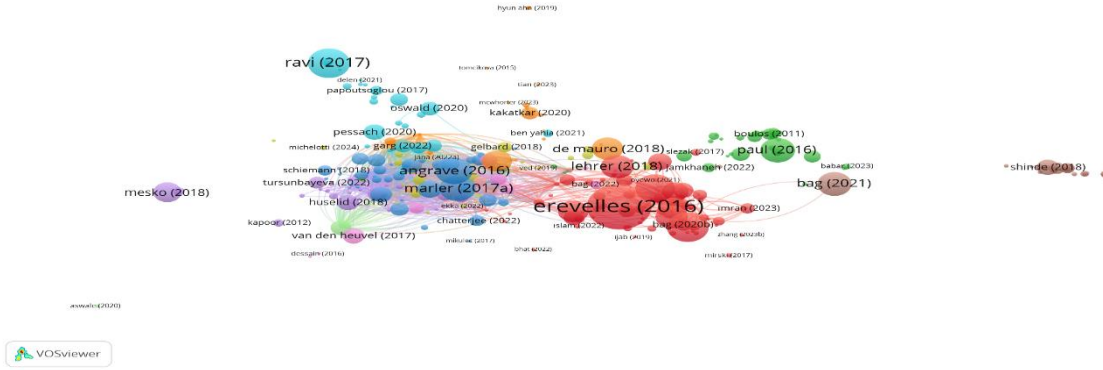
## 4.6. Metinlerin bibliyografik eşleşme analizi (Bibliographic Coupling of Documents)

Bibliyografik eşleşme, bir çalışmaya iki farklı çalışma tarafından atıfta bulunulması sonucu iki çalışmanın benzerlik ölçütü olarak paylaştığı referans sayısı olarak ifade edilmektedir (Zupic & Čater, 2015). Metinlerin bibliyografik eşleşme analizi ağ haritası oluşturulurken bir çalışmanın minimum atıf sayısı 1 olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda 370 gözlem biriminden en fazla bağlı öğeler kümesi 312 öğeden

oluşmaktadır. Analiz sonucunda 11 küme, 10012 bağlantı ve 29161 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En çok bibliyografik eşleşme olan çalışmalar Liu (2018) 1901 atıf, Erevelles (2016) 637 atıf ve Bag (2020a) 271 atıftır. Toplam bağlantı gücü en fazla olan çalışmalar ise Bahuguna (2024), Giermindl (2022) ve Wang (2024)'tır. En fazla atıf alan çalışmalar ile toplam bağlantı gücü en yüksek olanlar aynı çalışmalar olmadığı görülmektedir.

## Şekil 6

Metinlerin Bibliyografik Eşleşme Analizi Ağ Haritası

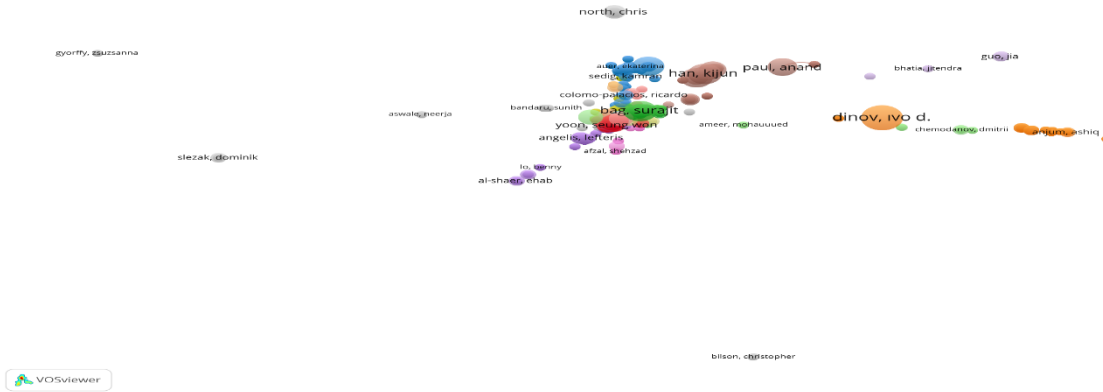


## 4.7. Yazarların bibliyografik eşleşme analizi (Bibliographic Coupling of Authors)

Yazarların bibliyografik eşleşme analizi ağ haritası oluşturulurken bir yazara ait minimum belge sayısı 1 ve bir yazara ait minimum atıf sayısı 1 olarak oluşturulmuştur. Analiz sonucunda 1199 yazardan en fazla bağlı öğeler kümesi 948 öğeden oluşmaktadır. Analiz sonucunda 28 küme, 78387 bağlantı ve 392928 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. Yazarlar arasında bibliyografik eşleşme en fazla olanlar 10068 toplam bağlantı gücü ile Steven McCartney (82 atıf), 9386 bağlantı gücü ile Yogesh K. Dwivedi (209 atıf) ve 8173 bağlantı gücü ile Na Fu (55 atıf)'dur.

## Şekil 7

Yazarların Bibliyografik Eşleşme Analizi Ağ Haritası



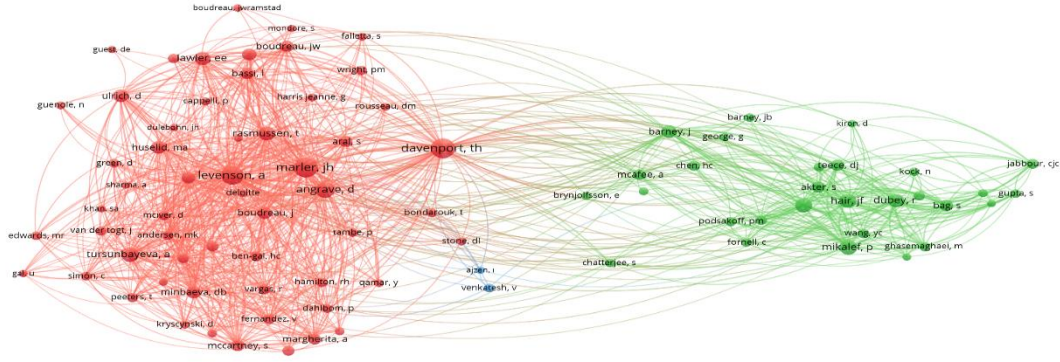
## 4.8. Yazarların ortak atıf analizi (Co-citation of Co-authors)

Ortak atıf analizi (McCain, 1990), makaleler, yazarlar veya dergiler arasında birbiriyle ilişkili benzerlik ölçütlerine ortaya koymak için ortak atıf sayılarının kullanıldığı analiz türüdür. İki farklı birimin beraber olarak atıf alma yoğunluğu biçiminde ifade edilmektedir (Small, 1973, s. 265). Yazarların ortak atıf analizi ağ haritası oluşturulurken bir yazara ait minimum atıf sayısı yazar tarafından 20 olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda 88 birim üzerinden yapılan analiz sonucuna göre; 3 küme, 3520

bağlantı ve 38735 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En çok ortak atıf alan yazarlar 151 atıf ile Thomas H. Davenport (2618 toplam bağlantı gücü), 145 atıf ile Janet Marler (2635 toplam bağlantı gücü), 126 atıf ile Jay A Levenson (3145 toplam bağlantı gücü)'dur. En fazla ortak atıf alan yazarlar ile toplam bağlantı gücü en yüksek olan yazarlar aynıdır.

## Şekil 8

*Yazarların Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası*



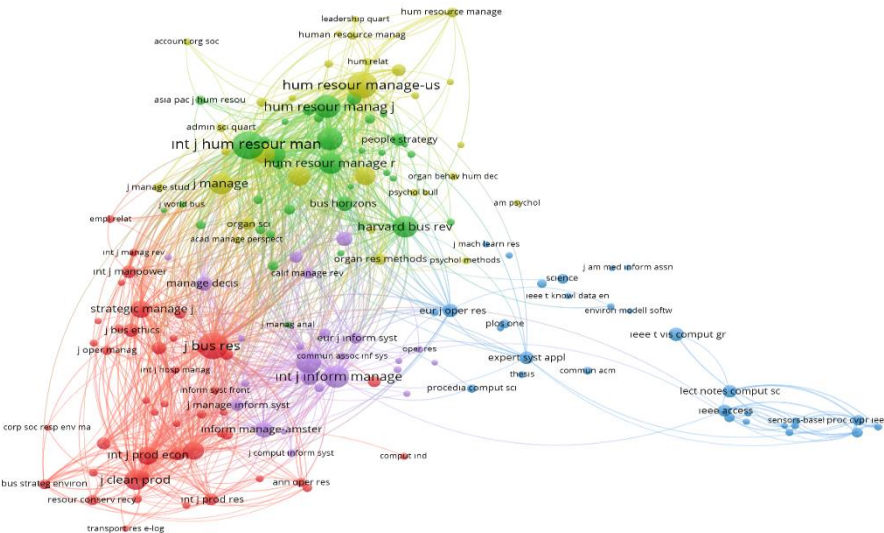
VOStviewer

## 4.9. Kaynakların ortak atıf analizi (Co-citation of Co-sources)

Kaynakların ortak atıf analizi ağ haritası oluşturulurken bir kaynağa ait minimum atıf sayısı yazar tarafından 20 olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda 166 kaynaktan en fazla bağlı öğeler kümesi 165 öğeden oluşmaktadır. Analiz sonucunda 5 küme, 10587 bağlantı ve 278736 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En çok ortak atıf alan kaynaklar 439 atıf ile The International Journal of Human Resource Management (20966 toplam bağlantı gücü), 397 atıf ile Human Resource Management US (21774 toplam bağlantı gücü) ve 391 atıf ile Journal of Business Research (21966 toplam bağlantı gücü)'dür.

## Şekil 9

*Kaynakların Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası*



VOStviewer

## 5. Sonuç

İnsan kaynakları yönetimi (İKY) alanında geleneksel yöntemlerden SİKY geçiş sürecinde, İKA'nın önemi ve etkisi giderek artmaktadır. Çalışma hayatındaki çevresel değişiklikler ve artan rekabet koşulları, örgütlerin daha verimli, etkin ve stratejik kararlar almasını zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda İKA, veriye dayalı analizler ve tahminler yaparak örgütlerin rekabet avantajı elde etmelerine, kritik kararlar almalarına ve geleceğe yönelik stratejiler geliştirmelerine yardımcı olmaktadır.

İKA, örgütlerin insan kaynakları verilerini toplayarak analiz etmesini, bu veriler üzerinden geleceğe yönelik tahminler yapmasını ve örgütsel süreçlerini daha sistematik ve etkin bir biçimde yönetmesini sağlamaktadır. Bu süreçte büyük verilerin işlenmesi, yapay zeka destekli sistemlerin kullanılması ve veriye dayalı teknolojilerin entegrasyonu, insan kaynakları yönetiminin daha stratejik bir konuma gelmesine olanak tanımaktadır. Özellikle çalışan performansı, işgören bağlılığı, iş tatmini, kariyer planlaması gibi konularda İKA'nın sunduğu analiz ve öngörüler, örgütlerin işgörenlerini daha iyi tanımalarına, onların ihtiyaçlarına yönelik daha doğru stratejiler geliştirmelerine ve rekabet üstünlüğü sağlamalarına yardımcı olmaktadır. İKA'nın sağladığı fırsatlar ve avantajlar arasında, işgörenlerin performans düzeylerinin artması, yetenekli adayların örgüte çekilmesi, örgütsel bağlılığın ve iş tatmininin artırılması, personel devir hızının azaltılması ve örgütün genel performansının iyileştirilmesi gibi konular yer almaktadır. Ayrıca, İKA'nın kullanımı, örgütlerin iç ve dış çevrelerinden kaynaklanan tehditlere karşı daha hızlı ve etkin bir şekilde tepki vermelerini, stratejik karar alma süreçlerinde daha bilinçli ve veriye dayalı hareket etmelerini sağlamaktadır. Bibliyometrik analizler ise, İKA konusundaki akademik literatürün ve araştırmaların hangi noktada olduğunu, hangi konuların öne çıktığını ve gelecekteki araştırma eğilimlerini belirlemek açısından büyük önem taşımaktadır. Bu analizler, İKA'nın örgütlerdeki uygulamaları ve etkileri konusunda daha derinlemesine bilgi sağlayarak, bu alanda çalışan araştırmacılara ve uygulayıcılara yol göstermektedir.

İnsan kaynakları analitiği ile ilgili yapılan çalışmaların bibliyometrik analiz yöntemiyle incelendiği bu çalışmada elde edilen veriler değerlendirildiğinde; özellikle 2015 yılından itibaren insan kaynakları analitiğine olan ilginin arttığı görülmektedir. Çalışmaların büyük çoğunluğunun İngilizce olarak yapıldığı, en fazla makale türünde yayının yayımlandığı görülmektedir. İnsan kaynakları analitiği ile ilgili yapılan çalışmalar farklı disiplinler tarafından ele alınmakla beraber yönetim ve işletme alanında yapılan çalışmalar; yapılan tüm çalışmaların %25'ini kapsamaktadır. En fazla çalışma yapılan ülkeler arasında ABD ilk sırada yer almaktadır. İnsan kaynakları analitiği ile ilgili çalışmaların ABD'de daha fazla olması, birkaç faktörden kaynaklandığı söylenebilir. ABD, teknoloji ve veri analitiği alanında lider ülkelerden biridir. Büyük teknoloji şirketleri, yapay zeka, makine öğrenimi ve veri analitiği alanındaki yenilikleri yönlendirmektedir. Bu teknoloji altyapısı, insan kaynakları analitiği uygulamalarının gelişmesine olanak tanımaktadır. ABD'de teknoloji ve veri analitiği üzerine yapılan yatırımlar ve araştırmalar oldukça yoğundur. Bu da insan kaynakları analitiği gibi alanların hızla gelişmesine büyük katkı sağlamaktadır. İnsan kaynakları analitiği üzerine özel eğitim programları ve sertifikalar, ABD'de oldukça yaygındır. İnsan kaynakları analitiği için kullanılan araçlar ve yazılımlar genellikle ABD merkezli şirketler tarafından geliştirilir ve daha yaygın olarak kullanılır. Türkiye'den Web of Science veri tabanında yer alan çalışma sayısının 29 olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmaların en fazla indekslendiği tür ise Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED) olduğu ortaya çıkmaktadır. En fazla yayın yapan yazar Ivo D. Dinov, en fazla atıf alan yazarlar ise Christopher C. Benz ve Andrew Cherniack olduğu görülmektedir. En fazla atıf alan yazarların atıf sayılarının birbirine yakın olması gerçekleştirdikleri çalışmanın aynı olmasından kaynaklandığını göstermektedir. En fazla atıf alan kurum New York Üniversitesi iken en fazla yayın yapan kurum ise Purdue Üniversitesidir. En fazla kullanılan anahtar kelimeler insan kaynakları analitiği, büyük veri ve insan kaynakları yönetimi olduğu görülmektedir.

Çalışmanın sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde önceki yıllarda yapılan araştırmalara uyumlu olarak insan kaynakları analitiğine yönelik ilginin özellikle 2015 yılından itibaren artarak devam ettiği görülmektedir. Yaşanan teknolojik gelişmeler bu ilginin artmasında önemli rol oynamaktadır. Özellikle örgütlerin veriye dayalı olarak iş süreçlerini revize etmeleri, elde edilen veriler ışığında örgütsel politikalarını değiştirmeleri ve örgütün stratejik kaynağı olan kaliteli, nitelikli insan kaynağını elde tutma amacı insan kaynağı analitiğine örgütlerin verdiği önemin artmasında önem arz etmektedir. Teknolojik gelişmelerin sağladığı faydalardan biri olan yapay zeka ve makine öğrenmesi insan kaynakları analitiği üzerinde etkisi oldukça fazladır. Yapay zeka ve makine öğrenmesi teknikleri, veri analizi süreçlerini hızlandırmakta ve daha doğru tahminler yapılmasını sağlamaktadır. Örneğin, yapay zeka destekli işe alım araçları, adayların pozisyona uygunluğunu daha etkili bir şekilde değerlendirmektedir. Rekabetin gün geçtikçe arttığı günümüz çalışma hayatı içerisinde örgütler rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlamalarında etkili ve etkin insan kaynakları süreçlerini sürdürmeleri gerekmektedir. İnsan kaynakları analitiği rekabet üstünlüğü sağlamalarında örgütlere büyük avantaj sağlamaktadır. Hibrit çalışma modellerinin yaygınlaşması, gelişmiş işgücü modelleri, holistik yaklaşımlar ve bireysel veriye dayalı yaklaşımlar insan kaynakları analitiğinin önemini giderek artırmaktadır. Teknolojik gelişmeler, değişen iş gücü dinamikleri ve stratejik ihtiyaçlar, insan kaynakları analitiğinin evrimini şekillendirecektir.

Çalışmanın bir takım kısıtlılıkları yer almaktadır. Çalışmada elde edilen veriler tek bir veri tabanından sağlanması, sadece tek bir anahtar kelime kullanılarak verilere ulaşılmasıdır. Çalışma kapsamında elde edilen veriler ışığında gelecekte yapılacak olan araştırmacılara yönelik olarak; birden fazla veri tabanı kullanılarak çalışmanın daha geniş bir biçimde ele alınması sağlanabilir. Kullanılan anahtar kelimelerin (insan analitiği, işgücü analitiği gibi) sayısı artırılarak daha fazla kaynağa ve çalışmaya ulaşılabilir. Ayrıca farklı veri tabanlarından elde edilen verilerin kıyaslanarak yeni bir araştırma konusu ortaya konması önerilmektedir.

## Kaynakça

- Acedo, F., Barroso, C., Casanueva, C., & Galán, J. (2006). Co-authorship in management and organizational studies: an empirical and network analysis. *Journal of Management Studies*, 43(5), 957-983. doi:http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00625.x
- Alkılınc, E., & Palabıyık, S. (2023). Bibliyometrik analiz yöntemi üzerinden yer seçimi ile ilgili karar destek sistemi yöntemlerinin incelenmesi. *Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi*, 10(98), 2016-2026. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.8306910
- Allaham Vural, M. (2022). Bibliometric analysis of HR analytics literatüre. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(83), 1147-1169.
- Ameer, M., Rahul, S., & Manne, S. (2020). Human resource analytics using power Bi visualization. 2020 *4th International Conference on Intelligent Computing and Control Systems (ICICCS)* (s. 1184-1189). Madurai, India: IEEE. doi:10.1109/ICICCS48265.2020.9120897.
- Bal, Y., & Bal, M. (2021). Proaktif insan kaynakları yönetiminin yeni gücü: İK analitiği ve yapay zekâ. *BMIJ*, 9(3), 1198-1216. doi:https://doi.org/10.15295/bmij.v9i3.1863
- Chen, C. (2017). Science mapping: A systematic review of the literature. *Journal of Data and Information Science*, 2(2), 1-40. doi:https://doi.org/10.1515/jdis-2017-0006.
- Çalık, E., & Demir, K. (2020). *İnsan kaynakları analitiği modelleme ve örnek uygulamalarla* (1. Basım). Ankara: Nobel Akademik Yayınları.
- Demir, K., & Çalık, E. (2020). İşgören seçiminde insan kaynakları analitiği (İKA) yaklaşımının kullanılması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3747-3758.
- Ellegaard, O., & Wallin, J. A. (2015). The bibliometric analysis of scholarly production: How great is the impact? *Scientometrics*, 105(3), 1809-1831. doi:https://doi.org/10.1007/s11192-015-1645-z
- Isson, J. P., & Harriott, J. (2016). *People analytics in the era of big data changing the way you attract, acquire, develop, and retain talent*. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons.
- Kapoor, B., & Kabra, Y. (2014). Current and future trends in human resources analytics adoption. *Journal of Cases on Information Technology*, 16(1), 50-59. doi:10.4018/jcit.2014010105.
- Mallon, D., & Straub, R. (2016). *People analytics: Gaining speed*. Deloitte.
- McCain, K. W. (1990). Using tricitations to dissect the citation image: Conrad Hal Waddington and the rise of evolutionary developmental biology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(7), 1301-1319. doi:https://doi.org/10.1002/asi.21064
- Pandey, S., & Mehta, J. (2022). HRP: Human resource prediction analytics. 2022 *Third International Conference on Intelligent Computing, Instrumentation and Control Technologies (ICICICT)* (s. 721-726). Kannur, India: IEEE. doi:10.1109/ICICICT54557.2022.9917576
- Pritchard, A. (1969). Statistical bibliography or bibliometrics? *Journal of Documentation*, 25(4), 348-349.
- Small, H. (1973). Co-citation in the scientific literature: A new measure of the relationship between two documents. *Journal of the American Society for Information Science*, 24(4), 265-269. doi:10.1002/asi.4630240406
- Tomar, S., & Gaur, M. (2020). HR analytics in business: Role, opportunities, and challenges of Using It. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, XII(VII), 1299-1306.

Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2014). Visualizing bibliometric networks. R. R. Ding, & D. Wolfram içinde, *Measuring scholarly impact: Methods and practice* (s. 285-320). Springer. doi:[http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-10377-8\\_13](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-10377-8_13).

Zupic, I., & Čater, T. (2015). Bibliometric methods in management and organization. *Organizational Research Methods*, 18(3), 429-472. doi:<https://doi.org/10.1177/1094428114562629>

### **Makale Bilgi Formu**

**Yazar Onayı:** Makale tek yazarlıdır. Yazar, makalenin son halini okuyup onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazar dergide yayınlanan çalışmasının telif hakkına sahiptir. Bu çalışma CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.





## Tavsiye Sistemleri Literatürünün Bibliyometrik Analizi

### *Bibliometric Analysis of Recommender Systems Literature*

Can İlkan<sup>1\*</sup>   
Emrah Önder<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayısal Yöntemler, İstanbul, Türkiye, [canilkhan@gmail.com](mailto:canilkhan@gmail.com), [emrah@istanbul.edu.tr](mailto:emrah@istanbul.edu.tr)

\*Sorumlu Yazar/Corresponding Author



Geliş Tarihi/Received: 01.05.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 11.11.2024  
Yayımlanma Tarihi/ Available Online: 23.12.2024

**Öz:** Bu çalışma, tavsiye sistemleri literatürünün son beş yılda gerçekleştirilen bibliyometrik analizini içermektedir. Web of Science (WoS) veri tabanından elde edilen veriler kullanılarak, bu alanın gelişimi ve dönemeç noktaları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Tavsiye sistemleri, kullanıcı verilerini kullanarak kişiselleştirilmiş içerik ve ürün önerileri sunan teknolojilerdir ve bu sistemler, internetin ve dijital işlemlerin yaygınlaşmasıyla birlikte önem kazanmıştır. Kullanıcılar tarafından verilen doğrudan geri bildirimler veya göz izleme teknolojisi gibi yöntemlerle elde edilen zengin veriler, kullanıcı tercihlerinin analiz edilmesi ve ihtiyaçlara uygun önerilerin sunulması için kullanılmaktadır. Araştırma, GroupLens çalışması gibi önemli adımları ele alarak, işbirlikçi filtreleme ve içerik tabanlı filtreleme gibi temel yaklaşımların gelişimine ışık tutmaktadır. Bu sistemler, Google ve Facebook gibi platformlar tarafından kullanıcı etkileşimlerini analiz edip, gelecekteki tercihleri tahmin etmek amacıyla kullanılmaktadır. Bibliyometrik analiz, VOSviewer aracılığıyla yapılan görselleştirmelerle desteklenmiş olup, tavsiye sistemleri literatüründe sıkça karşılaşılan terimlerin ve bu terimler arasındaki ilişkilerin detaylı bir haritasını sunmaktadır. Çalışma, bu alanda araştırma yapacak olanlara rehberlik edecek şekilde tasarlanmıştır ve tavsiye sistemlerinin bilimsel etkisinin arttığını göstermektedir. Bibliyometrik analiz, bilimsel yayınların niceliksel bir değerlendirmesini sağlayarak, bu yayınların bilimsel etki ve kalitesini objektif bir şekilde ölçmüştür. Analiz sonuçları, tavsiye sistemleri alanındaki akademik çalışmaların ve atıfların zaman içindeki artışını göstermektedir ve bu artış, alandaki ilginin ve etkinin giderek arttığını işaret etmektedir. Bu tür bir analiz, gelecekte bu konu üzerine çalışacak araştırmacılara yol gösterici olabilir ve tavsiye sistemlerinin daha da geliştirilmesi için temel oluşturabilir. Sonuç olarak, bu çalışma, tavsiye sistemleri literatürünün kapsamlı bir analizini sunmakta ve araştırma alanındaki bilimsel ilerlemeleri daha derinlemesine inceleme imkanı sağlamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Tavsiye Sistemleri, Bibliyometrik Analiz, Atıf Analizi, Vosviewer

**Abstract:** This study includes a bibliometric analysis of the literature on recommendation systems conducted over the past five years. Utilizing data obtained from the Web of Science (WoS) database, this research meticulously examines this field's development and turning points. Recommendation systems, which offer personalized content and product suggestions using user data, have gained significance with the widespread adoption of the internet and digital transactions. Rich data gathered through direct user feedback or methods such as eye-tracking technology are used to analyze user preferences and provide suitable recommendations. The research addresses significant milestones such as the GroupLens study, shedding light on the development of fundamental approaches like collaborative filtering and content-based filtering. Platforms like Google and Facebook employ these systems to analyze user interactions and predict future preferences. The bibliometric analysis, supported by visualizations created with VOSviewer, presents a detailed map of the frequently encountered terms in the recommendation systems literature and the relationships between these terms. Designed to guide those researching in this area, the study demonstrates the increasing scientific impact of recommendation systems. Bibliometric analysis provides a quantitative assessment of scientific publications, objectively measuring their scientific impact and quality. The analysis results show an increase over time in academic studies and citations within the field of recommendation systems, indicating a growing interest and influence in the area. Such an analysis can serve as a guide for future researchers on this topic and lay the groundwork for further development of recommendation systems. In conclusion, this work offers a comprehensive analysis of the recommendation systems literature, allowing for a deeper examination of scientific advancements in the research field.

**Keywords:** Recommender Systems, Bibliometric Analysis, Citation Analysis, Vosviewer

## **Extended Abstract**

### **Introduction**

Recommendation systems are technologies that provide personalized content and product suggestions using user data. These systems facilitate decision-making processes by prioritizing options that best suit users' needs and preferences. The development of recommendation systems has accelerated with the widespread use of the internet and digital transactions.

This study includes a bibliometric analysis of the literature on recommendation systems. Using the Web of Science (WoS) database, significant studies and authors in this field over the past five years have been compiled. The research addresses major milestones in the development of recommendation systems from their inception, providing descriptive statistical data about publications, authors, journals, and institutions.

The increasing use of the Web has heightened the significance of recommendation systems that provide content and product suggestions based on user preferences. User feedback data, collected through various methods, is utilized in recommendation systems. Users can provide direct feedback through likes or dislikes, while methods such as eye-tracking technology share preferences implicitly through richer and more detailed data. Recommendation systems analyze this data to offer suggestions that meet user needs.

A literature review is an essential tool for understanding the evolution of recommendation systems and the foundational work in this area. This information can guide the development and implementation of systems.

### **Literature Research**

Recommendation systems play a supportive role in users' decision-making processes, helping them make the best choices with information derived from large datasets. A significant step in the evolution of these systems was the GroupLens study published by Resnick and colleagues in 1994, which aimed to solve the problem of information overload in large communication networks like Usenet through collaborative filtering. Collaborative filtering offers personalized content suggestions based on users' past preferences or the behavior of similar users.

The fundamental algorithms and methodologies of these systems have led the development of subsequent recommendation systems and adopted evaluating user similarities as a basic approach. Moreover, identifying that user participation can enhance recommendation quality has marked a significant advancement in this field.

Different application areas of recommendation systems have been adopted by platforms such as Google and Facebook. These systems are designed to analyze user interactions and predict future preferences. Elaine Rich's 1979 study introduced the idea of using stereotypes to create user models, laying the groundwork for systems that provide content recommendations for individual users. Recommendation systems employ two primary approaches: content-based filtering and collaborative filtering, both of which are widely used in modern information retrieval systems. Additionally, more comprehensive recommendation system models use contextual data such as time, location, or other qualitative attributes. These systems predict future preferences based on users' past interactions and interests. Correlations between interests play a critical role in enhancing the accuracy of recommendation systems.

### **Methodology**

The methodology section discusses how systematic reviews improve the research process through a scientific, repeatable, and transparent approach. The importance of this approach has grown due to

rapid advancements in data production and knowledge extraction, necessitating the adoption of interdisciplinary approaches.

Bibliometric analysis supports the systematic nature of literature reviews by providing an objective and quantitative evaluation of scientific publications. This analysis measures the scientific quality and impact of works while also performing performance analysis using numerical values such as citation counts and publication numbers. Additionally, methods like science mapping are used to examine the structure and evolution of research areas. Detailed reviews using advanced visualization tools and fundamental applications of bibliometric analysis assess developments in knowledge accumulation and facilitate the organization of information in thematic areas.

The data collection process aims to comprehensively review academic studies on recommendation systems. Only the Web of Science was used during the data search process, specifically including the Science Citation Index Expanded and Social Sciences Citation Index. The research expanded with the keywords "recommendation system\*" and "recommender system\*," excluding other document types and focusing solely on peer-reviewed journal articles.

## **Evaluation**

The study presents a comprehensive assessment of academic publications in the field of recommendation systems. A search conducted using the Web of Science database initially reached 10,209 studies, and a detailed statistical analysis of these studies was performed. Publications from the last five years (2020-2024) were specifically examined, evaluated separately through the SCI-EXPANDED and SSCI indices. The collected data show an increase in publication and citation numbers over time, particularly becoming pronounced after 2020. In total, 9,627 articles and 92,428 citations were analyzed, achieving a high H-Index. These findings demonstrate the expanding academic impact of the field of recommendation systems and the frequent referencing of research.

VOSviewer is software used for the visualization and analysis of large data sets in scientific literature. This tool is specifically designed to examine networks of co-authorship, citations, and keywords. Its capability to present complex data sets as understandable and interactive network maps aids in visualizing the flow of information and interactions in science and technology fields, helping to discover interdisciplinary connections and new research areas. An analysis conducted using VOSviewer visualized the frequently encountered terms in the field of recommendation systems over the last five years and the relationships between these terms as a network map. This visualization clearly displays the frequency of terms and their connections, making the main topics and trends in the research area comprehensible.

## **Conclusion**

This study examines over 10,000 works on recommendation systems through bibliometric analysis methods, covering literature from 1980 to the present. A rigorous filtering process using references from the WoS database resulted in a detailed analysis of 5,452 articles from the last five years. Important authors, articles, institutions, and countries were examined, and the results were formatted for network analysis. The visualization of the articles highlighted current trends and significant topics for future research. This study serves as a comprehensive guide for researchers exploring the field, though the analysis could be expanded to include other databases and detailed using more specialized network analysis software like Gephi. This expanded approach could create a more comprehensive citation network, allowing for deeper examination through network analysis methods.

## **1. Giriş**

Elektronik ve ticari işlemler için bir ortam olarak Web'in kullanımının artması, tavsiye sistemlerinin önem kazanmasında da teşvik edici olmuştur. Web kullanıcılarına beğendikleri ve beğenmedikleri şeyler

hakkında geri bildirim sağlamak konusunda kolaylık sağlar (Aggarwal, 2016) Örneğin, Web üzerinde kullanıcılar beğendikleri şarkı için beğeni simgesi işaretlerken (örneğin artı simgesi) beğenmeme için beğenmemeyi belirten bir simge (örneğin eksi işareti simgesi) benzeri bir geri bildirim metodolojisi kullanabilirler. Bu şekilde toplanan bir veri, öneri algoritmalarının kişiselleştirilmiş müzik önerilerini geliştirmesine yardımcı olabilecek basit bir yöntem olabilir. Diğer geri bildirim biçimleri o kadar kolay izlenilebilir değilse de onların da Web yardımıyla toplanması kolaydır. Örneğin, göz izleme teknolojisi kullanılarak elde edilen veriler, kullanıcıların ilgisini çeken ancak herhangi bir etkileşimde bulunmadıkları öğeleri belirlemede bir onay mekanizması işlevi görebilir. Bu tür bir teknoloji sadece tıklama verilerine dayanarak yapılan tahminlerden daha zengin ve detaylı bir geri bildirim kaynağı sunmaktadır (De Leon-Martinez vd., 2023) .

Tavsiye sistemleri, kullanıcıların girdi olarak sunduğu tavsiyeleri toplayıp ihtiyaç duyan kişilere yönlendiren bir araçtır. Başarılı bir tavsiye sistemi, değerlendirmeleri toplar ve iyi eşleşmeler yaparak ihtiyaç duyulan seçimi yapmak da kullanıcıya yardımcı olur (Resnick & Varian, 1997).

Tavsiye sistemleri, her kullanıcının bir öğeye veya ürüne bir tercih değeri verdiği kullanıcılar ve öğeler olmak üzere iki varlıkla ilgilenir (Roy & Dutta, 2022) . Tavsiyenin sağlandığı varlık kullanıcı ve tavsiye edilen ürün de bir öğe olarak tanımlanır. Bu nedenle, tavsiye analizi kullanıcılar ve öğeler arasındaki önceki etkileşime dayanır, çünkü geçmiş ilgi alanları ve eğilimler genellikle gelecekteki seçimlerin iyi göstergeleridir (Aggarwal, 2016). Ayrıca kullanıcıların ilgi duyduğu öğeler arasında da korelasyon olabilir: Spora ilgi duyan bir kullanıcı spor ile ilgili podcast ya da canlı yayınlanan maçları izlemeyi de tercih edebilir. Bu nedenle öğe grupları arasındaki korelasyonları da göz önünde bulundurmak tavsiye sisteminin doğruluğunu artıracaktır.

Bu tahminleri yapmak için detaylı inceleme yapmak gereklidir. Tavsiye sistemlerinin pek çok farklı türü bulunmaktadır. İşbirlikçi filtreleme, içerik tabanlı sistemler gibi temel örneklerin yanı sıra zamansal bilgi, dış bilgi, konum bilgisi, sosyal bilgi veya ağ bilgisi gibi bağlamsal veriler kapsamlı analiz yapan modellerde kullanılabilir (Fayyaz vd., 2020).

Detaylı bir literatür araştırmasının başlıca iki faydası bulunmaktadır: Birincisi kaynaklara bakarak tavsiye sistemlerinin kökenlerini ve alandaki önemli adımları anlaşılır bir şekilde tanımayı mümkün kılar. İkincisi ise bu alanda yayın yapan yazarları, alandaki önemli eserleri ve bu eserlerin yayınlanacağı mecraları analiz etmeyi sağlar. Bunun sonucunda tavsiye sistemlerinin gelişimi ve bu gelişimin yönü hakkında ipuçları elde etmek ya da öngörülerde bulunmak kolaylaşacaktır.

## 2. Literatür Araştırması

Tavsiye sistemleri karar verme problemini çözmek için hazır bulunan verilerle seçenekleri önceliklendirmeye ve olası seçeneklerin sayısını daraltarak en uygun seçimi yapmaya yardımcı olan bir uygulamalar bütünüdür.

Tavsiye sistemlerinin gelişiminde en önemli dönüm noktası Resnick, Iacovou ve arkadaşları tarafından 1994 yılında yayınlanan, kullanıcılarının birbirleriyle etkileşimini kullanarak kişiselleştirilmiş içerik önerileri sağlayan GroupLens, isimli çalışmalarıdır (Resnick vd., 1994) Çalışmanın temel çıkış noktası, 1970'lerin ikinci yarısında Duke Üniversitesi tarafından oluşturulan Usenet iletişim sistemi olmuştur. Usenet, coğrafi sınırları aşarak benzer ilgi alanlarına sahip insanları bir araya getiren ve bilgi paylaşımı, tartışma ve fikir alışverişi için geniş bir platform sunan bir dağıtık ağ sistemidir. Ancak zamanla, büyük miktarda içeriğin üretilmesi ve yayılması, bilgi aşırı yüklenmesi ve düşük sinyal-gürültü oranı gibi sorunlara yol açmıştır. Bu sorunları çözmek amacıyla GroupLens, Usenet'in var olan altyapısını ve geniş kullanıcı tabanını kullanarak, işbirlikçi filtreleme yaklaşımını benimsemiş ve böylece kullanıcıların ilgilerine en uygun içerikleri daha kolay bir şekilde bulmalarını sağlayan yenilikçi bir sistem geliştirmiştir (Resnick vd., 1994).

Günümüzde tavsiye sistemlerinde en fazla kullanılan yöntemlerden olan işbirlikçi filtreleme (collaborative filtering) kavramını ilk olarak tanımlayan ve uygulayan çalışma da bu önemli makalede yer almaktadır. İşbirlikçi filtreleme, kullanıcıların geçmişteki tercihlerine bakarak veya benzer kullanıcıların tercihlerine dayanarak kullanıcılar için özelleştirilmiş içerik önerileri sağlamaktadır. Modern sosyal medya, e-ticaret ve internet uygulamalarında yaygın olarak kullanılan ve bilgi aşırı yüklenmesi problemini çözmek için bir yöntem sunan bu temel kavramın ilk çıkış noktası yukarıda bahsedilen çalışmadır.

Sözü edilen makalede tanıtılan algoritmalar ve metodolojiler, daha sonraki birçok tavsiye sisteminin de temelini oluşturmuştur. Kullanıcıların birbirleriyle olan benzerliklerinin değerlendirilmesi ve bu benzerliklerin tahminler yapmak için kullanılması, modern tavsiye sistemlerinin çekirdeğini oluşturan bir prensiptir. Bu çalışma ayrıca, tavsiye sistemlerinin yalnızca e-ticaret veya belirli ürün önerileriyle sınırlı olmadığını bilgiye dayalı her ortamda, kullanıcıların ilgisini çekebilecek içerikleri bulmalarına yardımcı olabileceklerini göstermesi açısından da önemlidir.

Ayrıca, kullanıcıların sistem üzerinde aktif rol oynamasının, öneri kalitesini artırabileceğini göstererek, kullanıcılar tarafından yapılan değerlendirmelerin, sistemin daha doğru işlemlerini sağlayacağını göstermiştir. Bu nedenlerle, GroupLens makalesi ve tanıttığı sistem, tavsiye sistemlerinin gelişiminde kritik bir dönüm noktasıdır ve bu alandaki araştırmaların ve uygulamaların ilerlemesinde temel bir kaynak olarak kabul edilir.

Bir tavsiye sistemi, kullanıcılara anlamlı öneriler vermek için tasarlanır. Bu öneriler sistemin amacına bağlıdır: Google insanlara onlar için önemli haberleri önerirken Facebook insanlara arkadaşları tavsiye eder. Tavsiye Sistemleri, bilgi erişim sistemlerinin bir alt sınıfıdır ve kullanıcıların sistemle geçmiş etkileşimlerini analiz ederek gelecekteki tercihlerini tahmin etmek için tasarlanmıştır (Papneja vd., 2021).

Tavsiye sistemlerinin oluşumuna zemin hazırlayan ve neredeyse 30 yıla yayılan önemli çalışmalar arasında Elaine Rich'in "Cognitive Science" dergisinde 1979 yılında yayımlanan "User Modeling via Stereotypes" başlıklı makalesi yer alır (Rich, 1979). Makale, az miktarda bilgiye dayanarak bireysel kullanıcı modelleri oluşturmak için stereotiplerin faydalı bir mekanizma olduğunu belirtir. Grundy adlı bir sistem tanıtılır; bu sistem, kullanıcılarının modellerini stereotipler yardımıyla oluşturur ve bu modelleri kullanarak insanların ilgisini çekebilecek romanlar önerir. Makale, stereotiplerin doğru kullanılması durumunda, Grundy'nin kullanıcı modellerinin performansını yönlendirmede etkili olduğunu gösteren analizler sunmaktadır (Rich, 1979)

Diğer önemli öncülleri arasında, enformasyon filtreleme ve edinimi (Belkin & Croft, 1992) yakınsama (approximation) ve tercih (preference) teorilerine dayanarak, tercih verileri yardımıyla örnekleri sıralayan bir tercih yaklaşımı geliştirilmesi (Cohen vd., 1999) bulunmaktadır.

Tavsiye sistemlerinde kullanılan iki temel yaklaşım, işbirlikçi filtreleme ve içerik tabanlı filtreleme (content-based filtering) yöntemidir (Felfernig vd., 2014).

İşbirlikçi filtrelemenin ilk örneği Xerox Palo Alto Araştırma Merkezi'nde geliştirilen Tapestry adlı sistemdir. Bu deneysel sistemi, kullanıcılar elektronik belgeleri filtrelemek, dosyalamak ve göz atmak için kullanabilirler (Goldberg vd., 1992).

Öncülleri arasında kütüphane kataloglama sistemleri sayılabilecek içerik tabanlı sistemler ise enformasyon erişimindeki gelişmelere paralel olarak özellikle 20. yüzyılın ikinci yarısından sonra hızla gelişmiştir. Özellikle bilgisayar teknolojilerindeki hızlı ilerleme sonrasında enformasyona erişim şeklinde yıkıcı bir dönüşüm yaşanmıştır (Sanderson & Croft, 2012).

### 3. Metodoloji

Sistemik inceleme, araştırma sürecini bilimsel, tekrar edilebilir ve şeffaf bir şekilde iyileştiren bir yaklaşıma sahiptir (EBSE Technical Report, 2007).

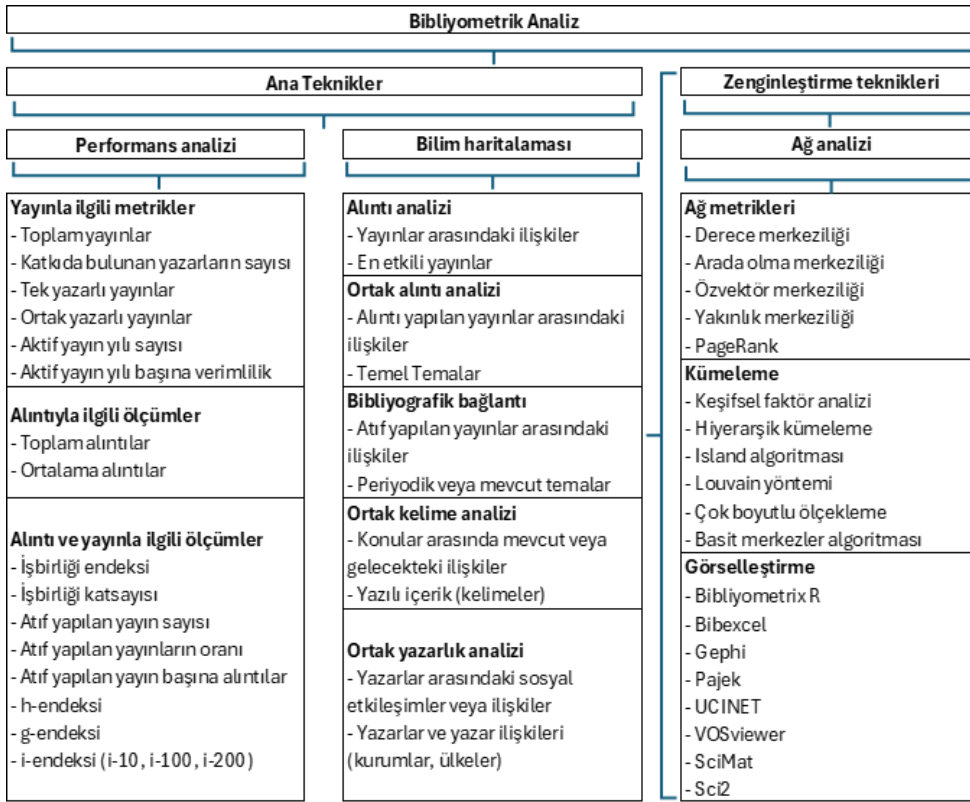
#### 3.1. Bibliyometrik analiz

Son yıllarda tüm disiplin alanlarında çok hızlı veri üretme ve bilgi çıkarımı yeteneği ortaya çıkmıştır. Parça parça hızla ilerleyen bu çalışmalarını takip edebilmek için disiplinler arası yaklaşımlar benimsenmelidir. Bu nedenle, genel bir tanımla önceki araştırmaları toplamanın ve sentezlemenin sistemik bir yolu olan literatür taramasına duyulan ihtiyaç yüksek düzeydedir (Snyder, 2019)

Bibliyometrik analiz, bibliyografik materyali objektif, niceliksel bir perspektiften inceleyen, bir tematik alandaki bilgilerin düzenlenmesi için faydalı olan aynı zamanda belirli bir konudaki bilgi birikimindeki gelişmeleri değerlendiren, eserlerin ve kaynakların bilimsel kalitesini ve etkisini ölçmeyi hedefleyen bir bilimsel yayın analizi biçimidir (Albort-Morant & Ribeiro-Soriano, 2016).

#### Şekil 1

Bibliyometrik Analiz



**Kaynak:** (Donthu vd., 2021)

Atıf sayıları, yayın sayıları benzeri sayısal değerlerle ölçülebilecek performans analizi ve araştırma alanının yapısını ve evrimini incelemek üzere kullanılan bilim haritalaması iki temel uygulamasıdır (Ding & Yang, 2022; Donthu vd., 2021). Bibliyometrik analizde hem bu iki temel kategoriden toplanan verilerden yararlanmak, hem de ağ analizi yöntemlerinden yararlanılarak gelişmiş görselleştirme araçlarını kullanarak detaylı inceleme yapmak mümkündür. Şekil 1'de bibliyometrik analizde kullanılan başlıca yöntemler gösterilmektedir.

#### 3.2. Veri ve arama yöntemi

Çalışmanın bu kısmında, tavsiye sistemleri alanındaki akademik çalışmaların kapsamlı bir şekilde incelenmesi hedeflenmektedir. Arama süreci, Web of Science veri tabanının Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED) ve Social Sciences Citation Index (SSCI) indeksleri üzerinden

yürütülmüştür. Bu indeksler, multidisipliner bir bakış açısıyla, bilim ve sosyal bilimler alanlarında etkili ve yüksek kaliteli yayınları içermektedir. Araştırma konusunun hem teknolojik hem de sosyal bilimler perspektifinden önem arz etmesi nedeniyle, bu iki indeksin seçimi yapılmıştır.

Çalışmada WOS kullanılarak 10.209 çalışma elde edilmiştir. Arama sadece WOS veri tabanı ile sınırlandırılmıştır. Bunun başlıca sebebi hem veri seti büyüklüğünün fazla olması hem de WOS'da tüm verilerin (Full Data seçeneği yardımıyla) kapsamlı bir şekilde VosViewer'a aktarılabilmesidir. Gelecek çalışmalarda, Scopus, GoogleScholar ya da benzer veri tabanları eklenerek, varsa çakışan makaleler elenerek daha büyük bir seti oluşturulabilir.

Araştırmanın kapsamı, "recommendation system\*" ve "recommender system\*" anahtar kelimeleri aracılığıyla, başlık (TI), özet (AB) ve anahtar kelimeler (AK) alanlarında genişletilmiştir. Bu terimler, alanın terminolojisinde yaygın olarak kullanılan iki farklı ifadeyi temsil etmektedir. Bu çift yönlü arama yaklaşımı, ilgili tüm çalışmaları kapsayıcı bir biçimde ele almayı ve böylece araştırma kapsamını genişletmeyi amaçlamaktadır.

Arama sınırlamaları olarak, yalnızca makale türündeki dokümanlar hedef alınmıştır. Bu sayede, konferans bildirileri, kitap bölümleri gibi, hakem değerlendirme sürecinden geçmiş çalışmalara odaklanılmıştır.

## 4. Değerlendirme

### 4.1. Tanımlayıcı istatistik

Yapılan aramada, başlangıçta, Tablo 1'de de görülebileceği gibi toplam 10.209 çalışmaya erişilmiştir. Ancak görselleştirme kısıtlarından dolayı SCI-EXPANDED ve SSCI olarak iki sonuç alınarak ayrı ayrı incelenmiştir. Daha sonra son beş yıl (2020-2024) içerisinde listelenen çalışmalara bakılmıştır.

**Tablo 1**

*Wos Da "Recommendation System\*" ve "Recommender System\*" Arama Kelimeleri ile Yapılan SCI-Expanded ve SSCI Aramaları ve Sonuç Sayıları*

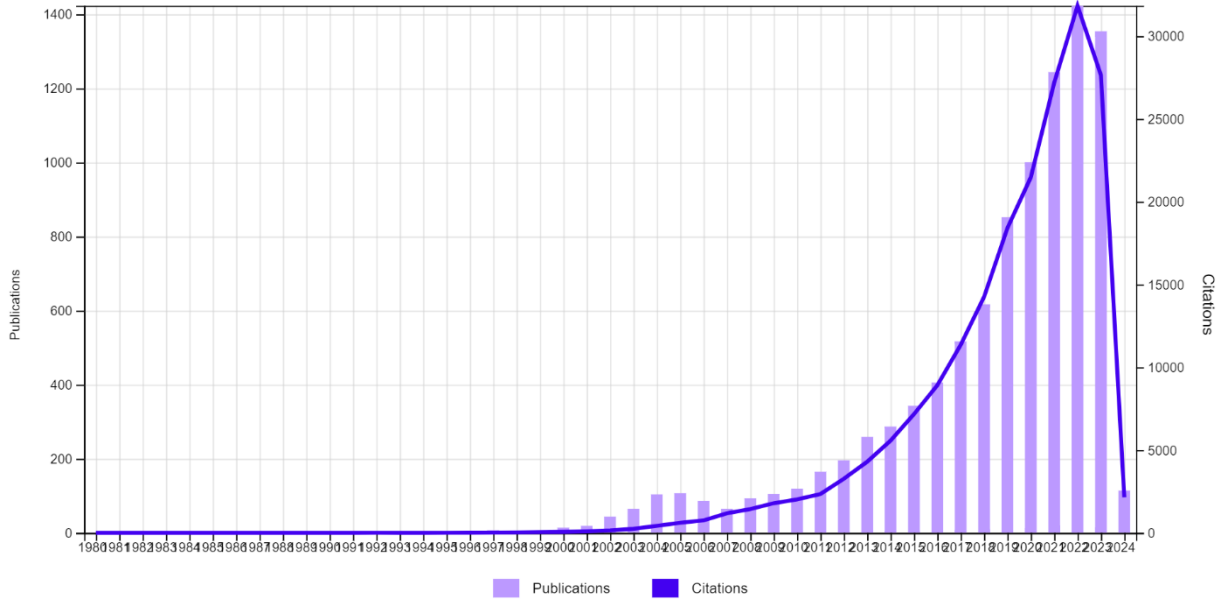
((TI=("recommendation system*")) OR AB=("recommendation system*")) OR AK=("recommendation system*") OR ((TI=("recommender system*")) OR AB=("recommender system*")) OR AK=("recommender system*") and Article (Document Types) and Science Citation Index Expanded (SCI- EXPANDED) or Social Sciences Citation Index (SSCI) (Web of Science Index)	https://www.webofscience.com/wos/woscc/summary/8d9d0cbd-13be-442f-91b6-c62588f1376a-ccd9e46d/relevance/1	10.209
((TI=("recommendation system*")) OR AB=("recommendation system*")) OR AK=("recommendation system*") OR ((TI=("recommender system*")) OR AB=("recommender system*")) OR AK=("recommender system*") and Article (Document Types) and Science Citation Index Expanded (SCI- EXPANDED) or Social Sciences Citation Index (SSCI) (Web of Science Index) and Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED) (Web of Science Index)	https://www.webofscience.com/wos/woscc/summary/d0de7be9-74ce-4a5b-99b7-332bce086b2c-ccda61c6/relevance/1	9.627
((TI=("recommendation system*")) OR AB=("recommendation system*")) OR AK=("recommendation system*") OR ((TI=("recommender system*")) OR AB=("recommender system*")) OR AK=("recommender system*") and Article (Document Types) and Science Citation Index Expanded (SCI- EXPANDED) or Social Sciences Citation Index (SSCI) (Web of Science Index) and Social Sciences Citation Index (SSCI) (Web of Science Index)	https://www.webofscience.com/wos/woscc/summary/5e369102-73b0-4307-8d7e-731a3ce58ddb-cce1bc80/relevance/1	1.917

Atıf ve yayınları grafik ile göstermek amacı ile arama SCI-EXPANDED olarak daraltılmıştır ve bunun sonucunda 9.627 adet çalışma ortaya çıkmıştır.

Şekil 2'de akademik yayınların ve alıntılarının zaman içindeki dağılımını gösteren bir grafik bulunmaktadır. Yatay eksen yılları, dikey eksen ise yayın sayısını ve mavi çizgi de alıntı sayısını göstermektedir. 1980'lerden 2020'lere doğru ilerlerken, yayın sayısında istikrarlı bir artış olduğunu gözlemleyebiliriz. Bu artış yöneliminin 2020 devamında zirve noktasına ulaşmış olduğu şekilde görülmektedir.

## Şekil 2

*Tavsiye Sistemleri Hakkında 1980'den Günümüze Yayınlar ve Atıflar (SCI-Expanded)*

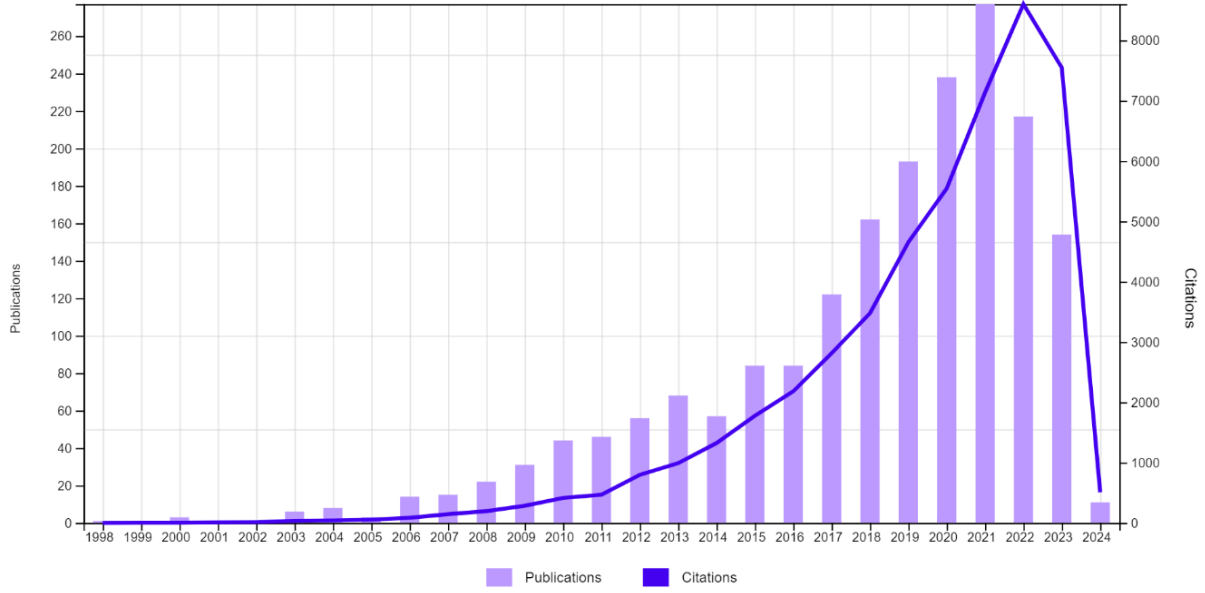


Alıntı sayılarını temsil eden mavi çizgide de 2020 yılından sonra alıntı sayısında da büyük bir artış olduğu görülmektedir. Bu da yayın sayısında belirgin bir artışın yanında yayınların etkisinin ve öneminin de arttığını göstermektedir. 9.627 yayın ve 92.428 alıntı ile toplam yayın ve alıntı yapan makale sayısının oldukça yüksek olduğunu, zaman içinde büyük bir ivme kazandığını görmek mümkündür. H-İndeksi için 143 değeri, oldukça yüksek bir etki anlamına gelir. (Fraumann & Mutz, 2020) Ayrıca bir araştırmacının veya yayın setinin etkisini ölçen (kendine atıflar hariç) alıntı sayısının 142.164 olması da alıntılarının önemli bir kısmının yazarların kendi çalışmalarına atıfta bulunmadığını göstermektedir. Bu durum araştırma alanının geniş bir etki yarattığına ve diğer araştırmacılar tarafından sıkça referans alındığına işaret etmektedir.



**Şekil 3**

*Tavsiye Sistemleri Hakkında 1980'den Günümüze Yayınlar ve Atıflar (SSCI)*



Tablo 1’de görünen Social Sciences Citation Index (SSCI) kısmında sorgulanan toplam 1.917 makale için de benzer değerlendirmeler söz konusudur. Yayınlar: Grafikteki mor sütunlar, yıllara göre yapılan toplam yayın sayısını göstermektedir. Şekil 3’de 1998’den başlayarak bir artış gözleniyor 2020 ve 2021 yıllarında ise en yüksek seviyeye gelmiş oluyor. Alıntı sayısı da 2010 yılından itibaren hızla yükselerek 2020 yılında zirveye ulaşmıştır. 1.917 yayın ve 34.135 alıntı yapan makale sayısı görülmektedir. 49.102 alıntı ve kendi çalışmalarına yapılan atıf hariç 44.887 alıntı oldukça yüksek bir rakamdır. 91 olan H-İndeksi de yüksek bir değerdir.

#### 4.2. Yayın, yazar, dergi ve kurumlar üzerine analiz

Veri setinin hangi kriterlere göre oluşturulacağı daha sonra oluşturulan veri setinin yazarlar arasındaki çalışmaların ortaklığına, dergi tercihlerine ve yayınları destekleyen kurum ve kuruluşlara göre incelenmesi mümkün ve gereklidir. Aşağıdaki bölümlerde veri setinin seçimi ve bazı temel analizler gösterilmiştir.

##### 4.2.1. Yayınların incelenmesi

WoS (Web of Science) içerisinde "Yüksek atıf alan makale" isminde sonuçları filtrelemek için ayrı bir alan bulunmaktadır. Tüm çalışmalar içerisinde 65 adet makale bulunmaktadır. Bu eşik, farklı alanlarda ve yayın yıllarında değişiklik gösterir, her alanın atıf uygulamalarını ve araştırma çıktısı hacmini yansıtır. Essential Science Indicators (ESI), Web of Science Core Collection’da üst düzey performans gösteren araştırmaları belirlemeye yardımcı bir araçtır. ESI, yayın ve atıf performansına dayanarak yazarları, kurumları, ülkeleri ve dergileri 22 alanda sıralar. Alanlar arasında yayınların hacmi ve gelişim hızı değişiklik gösterebilir (Clarivate Inc., 2024)

Yüksek atıf alan makalelerin toplam sayısı 65 tane ve bu makaleler arasından atıf sayısına göre ilk 10 makale Tablo 2’de gösterilmiştir. 1.855 atıf alarak en üst sıralarda yer alan makale 2013 yılında Bobadilla ve arkadaşları tarafından yayınlanmış "Recommender Systems Survey" adlı makaledir. Bu çalışma, öneri sistemlerinin metodolojileri, algoritmaları ve evrimi hakkında genel bakış sunmaktadır. Öneri sistemlerinin sınıflandırılması, uygulama alanları ve gelecekteki potansiyel yönü detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Ayrıca, sosyal filtreleme, içerik bazlı filtreleme, kullanıcı gruplarına önerilerde bulunma ve önerilerin açıklanması gibi konuları kapsar. Öneri sistemlerinin gelecekteki ilerleme eğilimleri, biyo-esinlenmiş yaklaşımlar ve konum tabanlı öneri sistemleri gibi yeni uygulamalara da

değınılır. Başlangıçta demografik, içerik tabanlı ve işbirlikçi filtreleme üzerine kurulu öneri sistemlerinin sosyal ağlardan gelen verileri kullanacağı hatta gelecekte nesnelerin İnterneti ile toplanan verilerin yanında örtük, yerel ve kişisel bilgilerin de öneri sistemlerinde kullanılacağını öngörmektedir (Bobadilla vd., 2013).

**Tablo 2**

*ESI ile Hesaplanan "Yüksek Atıf Alan Makale" İlk 10 Makale*

Makale Adı	Atıf Sayısı	Yıl
Recommender systems survey	1855	2013
A survey of deep neural network architectures and their applications	1814	2017
Deep Learning Based Recommender System: A Survey and New Perspectives	1626	2019
Edge Intelligence: Paving the Last Mile of Artificial Intelligence With Edge Computing	902	2019
Recommender system application developments: A survey	864	2015
Artificial intelligence for decision making in the era of Big Data - evolution, challenges and research agenda	706	2019
DeepSurv: personalized treatment recommender system using a Cox proportional hazards deep neural network	611	2018
Heterogeneous Information Network Embedding for Recommendation	600	2019
Fast and Accurate Matrix Completion via Truncated Nuclear Norm Regularization	556	2013
Collaborative Filtering beyond the User-Item Matrix: A Survey of the State of the Art and Future Challenges	528	2014

Diğer makalelerde yapay zekâ ve derin öğrenme uygulamaları ön plana çıkmaktadır. Derin öğrenme yöntemlerinin öneri sistemlerinde kullanımı, Amazon ve Netflix gibi büyük organizasyonlar için özellikle önemlidir. Toplanan büyük veri yardımıyla, kullanıcıların tercihlerine ve davranış örüntülerini kullanarak kişiselleştirilmiş öneriler sunar. Makalelerde bahsedilen derin öğrenme yöntemleri, kullanıcıların hangi kitapları okuyacağı, hangi videoları izleyeceği veya hangi mutfak aletlerini satın alacağı gibi yüksek sayıda ancak daha düşük maddi değerde ürünler konusundaki satın alma kararlarında kullanılmaktadır. Bir başka makale ise hastaların bireysel tedavi tavsiyeleri almasını sağlamayı hedeflemektedir. Geleneksel hayatta kalma modelleri, geniş ölçüde özelliğe veya önceden var olan tıbbi bilgiye ihtiyaç duyarken, önerilen yöntem doğrusal olmayan bu yöntem derin sinir ağlarını kullanmaktadır (Duan vd., 2019; Katzman vd., 2016; Liu vd., 2016; Zhang vd., 2017; Zhou vd., 2019). İki makale de matris faktörizasyon yöntemini kullanmaktadır (Hu vd., 2013; Shi vd., 2017)

Tablo 3’de ise ESI ile hesaplanan atıf sayıları yerine süre kısıtı olmadan toplam atıf sayılarına dayanarak yapılan sıralama gösterilmiştir. Tablo 3’te ağırlıklı olarak tavsiye sistemleri hakkında yapılmış olan inceleme makaleleri bulunmaktadır. Atıf sayısı 6.048 ile en başta tavsiye sistemleri araştırmalarında önemli olan matris faktörizasyon ile ilgili önemli bir makale bulunmaktadır (Koren vd., 2009).

**Tablo 3**

*Yüksek Atıf Alan 10 Makale*

Makale Adı	Atıf Sayısı	Yıl
Matrix Factorization Techniques for Recommender Systems	6048	2009
Evaluating Collaborative Filtering Recommender Systems	3161	2004
Hybrid Recommender Systems: Survey and Experiments	2013	2002
Recommender Systems	1858	1997
Recommender Systems Survey	1855	2013
A Survey of Deep Neural Network Architectures and their Applications	1814	2017
What Makes a Helpful Online Review? A Study of Customer Reviews on Amazon.Com	1671	2010
Deep Learning Based Recommender System: A Survey and New Perspectives	1626	2019
Item-Based Top-N Recommendation Algorithms	1301	2004
Edge Intelligence: Paving the Last Mile of Artificial Intelligence with Edge Computing	902	2019



Şekil 4'de bulunan görselleştirmeyi oluşturmak için daha önce seçilen 5.452 çalışma verisi VOSViewer'a aktarılmıştır. Özet ve başlıklar incelendiğinde öne çıkan kelime ve kavramlar görülmektedir.

Bu VOSviewer ağ görselleştirmesi, tavsiye sistemleri literatüründe son beş yıl içinde sıkça karşılaşılan terimleri ve bu terimler arasındaki ilişkileri temsil ediyor. Görselleştirme, terimlerin ne kadar sık anıldığını (boyutlarıyla) ve birbiriyle ne kadar sık ilişkili olduğunu (aralarındaki çizgilerle) gösteriyor.

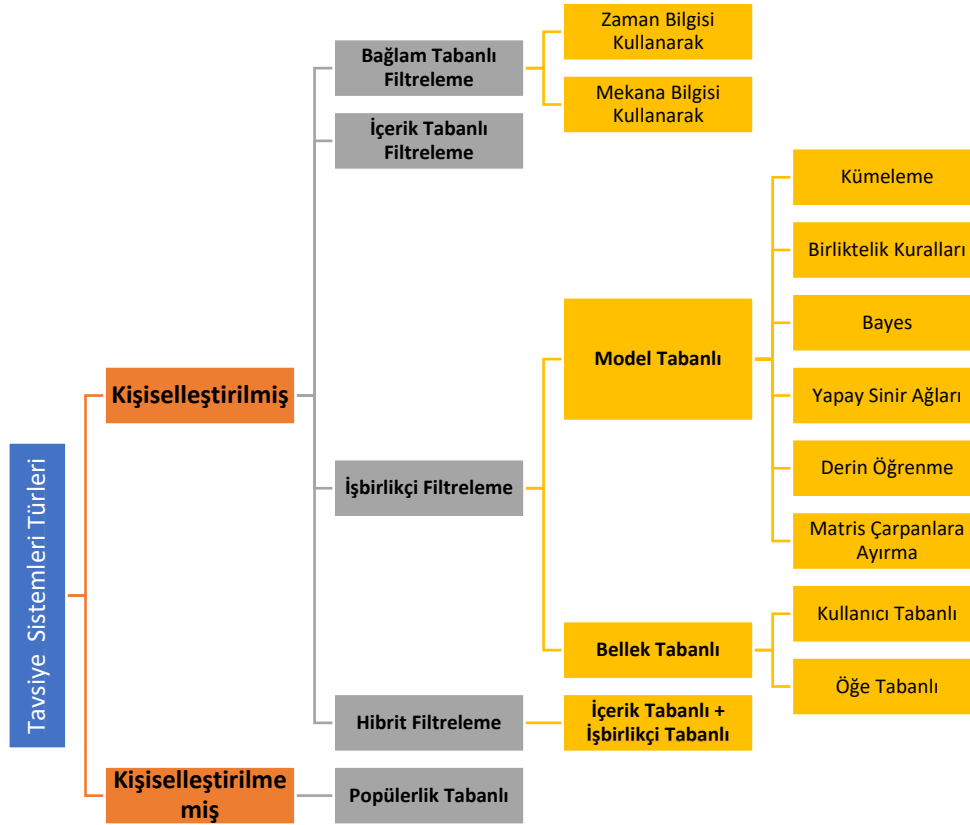
Bu şekilde, "algorithm", "item", "system", ve "service" gibi terimler oldukça büyük ve merkezi pozisyonda yer almakta, bu da onların tavsiye sistemleri literatüründe merkezi konular olduğunu gösteriyor. Bu terimlerin büyük ve koyu renkte oluşu, araştırma alanında önemli ve sık araştırılan konular olduğuna işaret eder. "Algorithm" terimi özellikle dikkat çekici; bu, algoritmaların tavsiye sistemleri araştırmalarında çok önemli bir yere sahip olduğunu ve muhtemelen çeşitli yöntemlerin ve tekniklerin geliştirilmesine odaklanıldığını gösterir.

"Session", "attention mechanism", ve "graph neural network" gibi terimlerin birbiriyle güçlü ilişkiler içinde olması, bu konseptlerin modern tavsiye sistemleri araştırmalarında bir arada ele alındığını ve üzerinde durulduğunu gösterir. Örneğin, "attention mechanism" terimi, veriye dayalı öğrenme modellerinde kullanıcının ilgisine odaklanan algoritmaları ifade edebilir ve bu mekanizmaların "session"-based tavsiye sistemlerinde nasıl kullanıldığı araştırılıyor olabilir.

Burada geçen terimleri yorumlamak için tavsiye sistemlerinin sınıflandırmasını da incelemek gereklidir. İşbirlikçi filtreleme (Resnick vd., 1994; Sarwar vd., 2001), içerik tabanlı filtreleme (Pazzani & Billsus, 1997) ve hibrit filtreleme (Burke, 2002) en bilinen ve en eski tavsiye sistemleri türleridir ancak son beş yılda yapılan çalışmalar arasında daha çok derin öğrenme tabanlı tavsiye sistemlerine ilişkin terimler yer almaktadır. Derin öğrenme konularına artan ilgi her alanda kendini göstermektedir. Bu ilginin kaynağı derin öğrenmenin doğrusal olmayan ilişkileri inceleme yeteneğinden kaynaklanmaktadır. Tavsiye sistemlerinde derin öğrenme uygulamaları özellikle çizgelerde (graflarda), evrişimli ağlarda oturum tabanlı (session-based) uygulamalarda yoğunlaşmaktadır. (Berg vd., 2017; Mu, 2018; Wang vd., 2019; Wu vd., 2019) Bu durum hem Şekil 4 hem de Şekil 6'da zaman çizelgesinin yakın tarihli terimlerinde gözlenmektedir.

## Şekil 5

Tavsiye Sistemleri Sınıflandırması (Duraisamy et al., 2023; Jabbar et al., 2018)

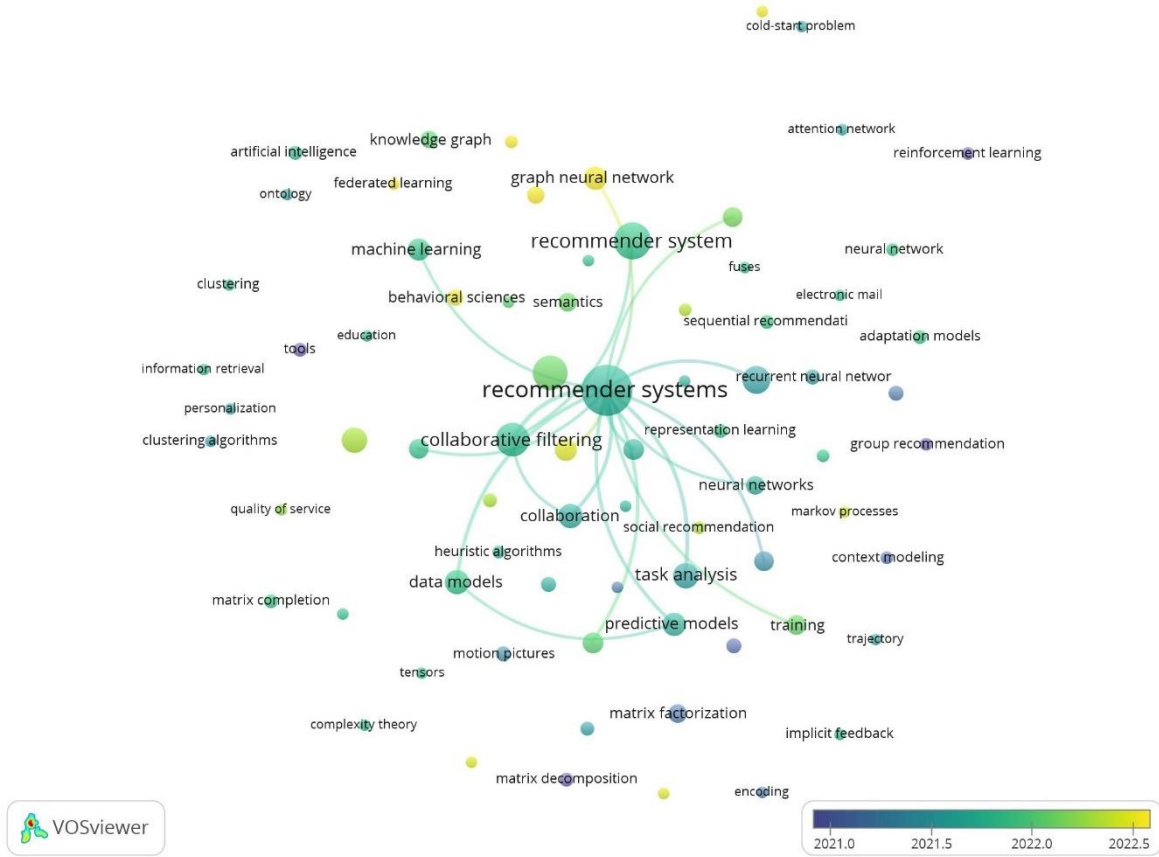


Renk skalası, yayınların zaman içindeki dağılımını gösteriyor. Görseldeki en koyu noktalar, gözlem döneminin başlarında (2020-2021), daha açık renkli noktalar ise daha yakın tarihte (2022-2024) odaklanılan konuları temsil ediyor. Bu dağılım, zaman içindeki araştırma odaklarının nasıl değiştiğini gösterir.

VOSviewer görselleştirmesi, tavsiye sistemleri alanındaki terimlerin ve bu terimlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin ağ haritasını göstermektedir. Ağ haritasında, terimler noktalar (veya düğümler) olarak temsil edilmekte ve noktalar arasındaki çizgiler (veya kenarlar), terimlerin literatürde birlikte ne sıklıkla anıldığını gösteren bağlantıları temsil etmektedir. Terimlerin boyutu, onların belirli bir veri seti veya literatür havuzunda ne kadar sık geçtiğini yansıtır; büyük noktalar daha sık geçen terimleri, küçük noktalar daha az geçen terimleri ifade eder.

**Şekil 6**

*Anahtar Kelimelerin Görselleştirilmesi (Bağlantılar-Ortalama Normalleştirme)*



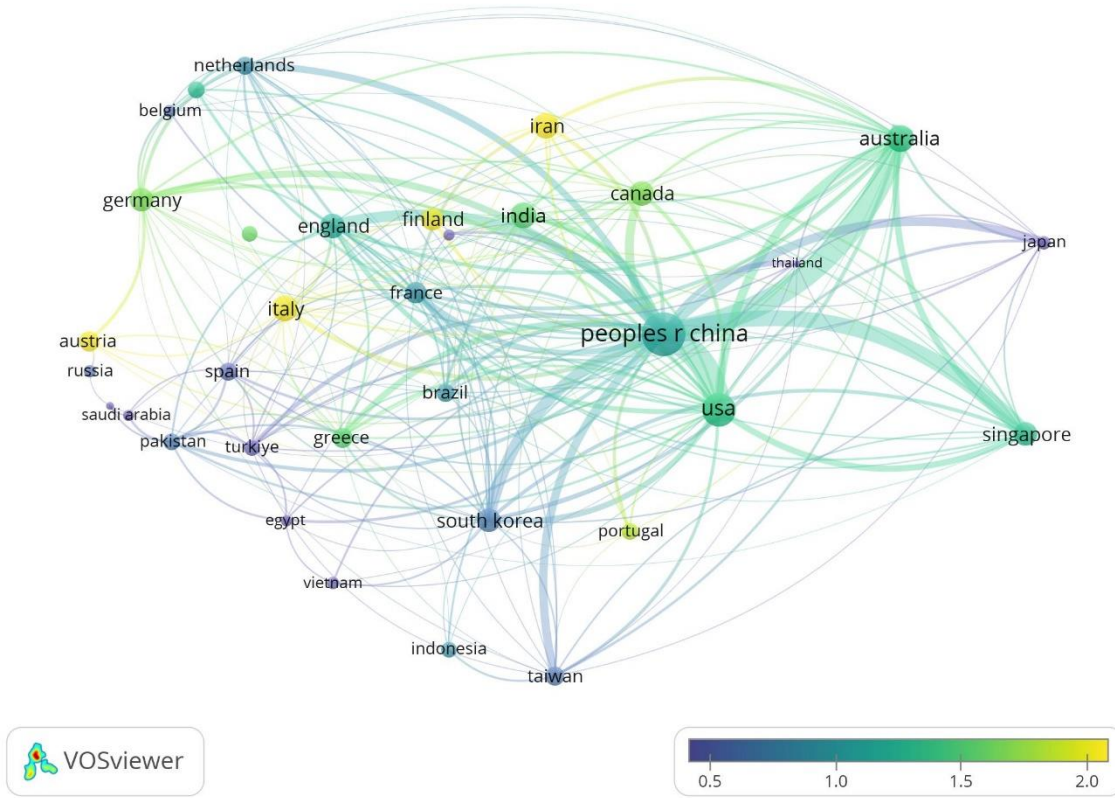
Şekil 6'de "recommendation system", "recommender systems", ve "recommender system" terimleri büyük ve merkezi konumda yer alarak, tavsiye sistemleri alanında en çok üzerinde durulan konular olduklarını gösterir. "Machine learning", "deep learning", "data models", ve "predictive models" gibi terimlerin de büyük ve ağır çeşitli yerlerinde yer alması, bu kavramların tavsiye sistemleri araştırmalarında önemli olduğunu ve bu terimlerin birbirleriyle güçlü ilişkiler içinde olduğunu gösterir.

"Collaboration", "feature extraction", "big data", "graph neural networks" gibi terimlerin de ağda görünmesi, bu teknolojilerin ve konseptlerin tavsiye sistemlerinin gelişiminde önemli rol oynadığını gösterir. Bu terimlerin birbirine yakın konumlandırılması, araştırma topluluğunun bu konular arasında güçlü bir bağlantı ve etkileşim gördüğünü ifade eder.

Kenarların renkleri ve kalınlıkları, terimler arasındaki ilişkinin gücünü gösterir. Kalın ve koyu renkli çizgiler, terimlerin birlikte sıkça anıldığını ve güçlü bir ilişki olduğunu belirtirken, ince ve soluk çizgiler daha zayıf ilişkileri temsil eder.

## Şekil 7

### Ülkeler Arasındaki Bilimsel İşbirliği Ağı



Şekil 7'de bulunan VOSviewer görselleştirmesi, çeşitli ülkeler arasındaki bilimsel işbirliklerinin bir ağ şeklinde göstermektedir. Ağdaki her bir düğüm bir ülkeyi temsil eder. Düğümler arasındaki çizgiler bu ülkelerin bilimsel çalışmalarda ne sıklıkla ortak çalışmalar yaptığını göstermektedir. Çizgilerin kalınlığı ve renk yoğunluğu işbirliğinin gücünü yansıtmaktadır.

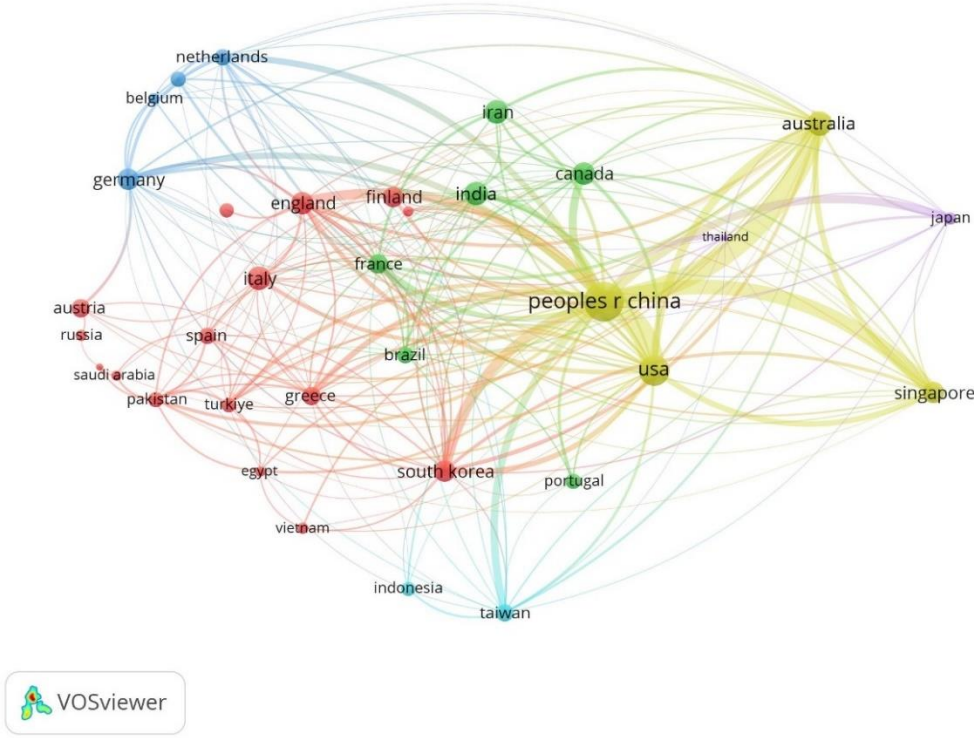
Haritadaki en büyük ve en kalın çizgilere sahip düğümler, en fazla bilimsel işbirliği yapılan ve en çok atıf alan ülkelerdir. Örneğin, "USA" ve "Peoples R China" (Çin Halk Cumhuriyeti) düğümleri oldukça fazla sayıda kalın çizgiye sahiptir, bu da bu ülkelerin global bilim ve araştırma alanında merkezi bir rol oynadığını ve dünyadaki diğer ülkelerle ile yoğun bir ilişki içinde olduğunu gösterir.

Diğer taraftan, daha küçük düğümler ve daha ince çizgiler, daha az atıf ve işbirliği yapan ülkeleri temsil etmektedir. Söz konusu ülkeler bilimsel işbirlikleri ve etkilerinde daha sınırlı olsa yine de global bilim ağının bir parçasıdır.

Bu görselleştirme hazırlanırken ağırlık için "Norm. citations" seçilmiştir. Yani ağırlık olarak her ülkenin aldığı normalleştirilmiş atıf sayılarının kullanılmıştır. Ayrıca gösterilen değerlerin, her ülkenin ortalama normalleştirilmiş skorlarına göre düzenlenmesi sağlanmıştır. Haritanın altındaki renk gradyanı atıf sayılarının durumunu yansıtır. 0,5 ila 2.0 arasında değişen bu değerlendirmede Rusya, İspanya, Mısır, Pakistan, Vietnam, Tayvan ve Türkiye'nin diğer ülkelere nazaran atıf sayılarının çok az olduğu ve etkili yayınlar yapamadıklarını göstermektedir. Ancak, Avusturya, İtalya, İran ve Finlandiya gibi ülkeler normalleştirilmiş atıf ve skor sayılarına bakıldığında oldukça etkilidir.

## Şekil 8

### Ülkeler Arasındaki Bilimsel İşbirliği Kümeleri



Şekil 8’de farklı renklerle temsil edilen kümelere bulunan ülkeler arasındaki bilimsel işbirliği kümeleri gösterilmektedir. Her renk bir grubu temsil etmektedir. Bu kümeler, ortak araştırma alanlarına, benzer akademik çıkarılara veya sıkı işbirliklerine dayanır.

Kümeleme, belirli bir bilim ve teknoloji alanında ortak yayınlar yapan ve benzer atıf özelliklerine sahip ülkeler arasında olur. Bu bağlamda:

Kırmızı, yeşil, mavi, açık mavi, mor ve sarı olmak üzere 6 küme bulunmaktadır. Aralarında Türkiye’nin de bulunduğu 16 ülkeden oluşan kırmızı küme en fazla eleman sayısına sahip gruptur. En fazla atıf ve çalışmanın olduğu ülkeler olan Çin ve ABD ise Avustralya ve Singapur ile birlikte sarı kümede yer almaktadır. Bu kümedeki dört ülkede diğer kümelere tüm büyük düğümlerle ilişkilidir. Özellikle ABD ve Çin çok fazla ön plana çıkmaktadır. Mavi kümede bulunan dört Avrupa ülkesi (Almanya, Belçika, İsviçre, Hollanda) bir başka bağımsız araştırma grubunu göstermektedir. Bu küme içindeki ülkeler daha ayrı bir grup oluşturmaktadır. Kendi aralarında güçlü işbirlikleri bulunmaktadır.

Ağdaki düğümlerin boyutları ve bağlantıların kalınlıkları, kümeler arasındaki ve içindeki ilişkilerin gücünü yansıtır. Örneğin, ABD ve Çin düğümleri büyük ve yoğun bağlantılara sahip olduğundan, bu ülkelerin kendi kümelerinde ve diğer kümelerle de önemli bilimsel etkileşimlere sahip olduğunu gösterir.

## 5. Sonuç

Tavsiye sistemleri 1980’den başlayarak günümüze kadar 10.000’in üzerinde çalışmada incelenmiş önemli bir konudur. Bu çalışma bu önemli miktardaki çalışmayı bibliyometrik analiz kullanarak incelemeyi hedeflemektedir. WoS’da bulunan başlık, özet ve anahtar kelimelerde tavsiye sistemlerini içeren 10.209 makale incelenerek, arama sonuçları son 5 yıla daraltıldı ve kalan 5.452 makale ile bibliyometrik analiz yapıldı. Önemli yazarlar, makaleler, kurumlar ve ülkeler incelenerek ağ analizine uygun hale getirildi.



Bu kadar çok sayıda makaleyi literatürü sadece taramak yerine bu şekilde görselleştirerek var olan eğilimler ve gelecek çalışmalar için önemli konular daha net bir şekilde incelendi. Bu çalışma gelecekte bu konuyu araştıracak yazarlar için bir rehber niteliği taşımaktadır. Ancak birtakım sınırlar ve genişletilebilecek alanlar mevcuttur. Çok kapsamlı olmasına rağmen WoS dışındaki veri tabanları da analize dahil edilebilir ve bu ağ yapısı Gephi benzeri uzman ve odaklanmış ağ analizi yazılımları ile detaylı şekilde incelenebilir. Bu çalışma daha detaylı bir atıf ağına dönüştürülerek ağ analizi yöntemleri kullanılarak genişletilebilir.

## Kaynakça

- Aggarwal, C. C. (2016). *Recommender Systems*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-29659-3>
- Albort-Morant, G., & Ribeiro-Soriano, D. (2016). A bibliometric analysis of international impact of business incubators. *Journal of Business Research*, 69(5), 1775–1779. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2015.10.054>
- Belkin, N. J., & Croft, W. B. (1992). Information filtering and Information retrieval: Two Sides of the Same Coin? *Communications of the ACM*, 35(12), 29–38. <https://doi.org/10.1145/138859.138861>
- Berg, R. van den, Kipf, T. N., & Welling, M. (2017). *Graph Convolutional Matrix Completion*. <https://arxiv.org/abs/1706.02263v2>
- Bobadilla, J., Ortega, F., Hernando, A., & Gutiérrez, A. (2013). Recommender systems survey. *Knowledge-Based Systems*, 46, 109–132. <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2013.03.012>
- Burke, R. (2002). Hybrid recommender systems: Survey and experiments. *User Modelling and User-Adapted Interaction*, 12(4), 331–370. <https://doi.org/10.1023/A:1021240730564>
- Clarivate Inc., Essential Science Indicators Help. (2024, March 10). *Essential Science Indicators Help*. <https://esi.help.clarivate.com/Content/home.htm>
- Cohen, W. W., Schapire, R. E., & Singer, Y. (1999). Learning to order things. *Journal of Artificial Intelligence Research*, 10.
- De Leon-Martinez, S., Moro, R., & Bielikova, M. (2023). *Eye Tracking as a Source of Implicit Feedback in Recommender Systems: A Preliminary Analysis*. <https://doi.org/10.1145/3588015.3589511>
- Ding, X., & Yang, Z. (2022). Knowledge mapping of platform research: A visual analysis using VOSviewer and CiteSpace. *Electronic Commerce Research*, 22(3), 787–809. <https://doi.org/10.1007/S10660-020-09410-7/TABLES/10>
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285–296. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2021.04.070>
- Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2019). Artificial intelligence for decision making in the era of Big Data – evolution, challenges and research agenda. *International Journal of Information Management*, 48, 63–71. <https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2019.01.021>
- Duraisamy, P., Yuvaraj, S., Natarajan, Y., & Niranjani, V. (2023). An overview of different types of recommendations systems-a survey. *2023 International Conference on Innovative Trends in Information Technology, ICITIIT 2023*. <https://doi.org/10.1109/ICITIIT57246.2023.10068631>
- EBSE Technical Report Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering*. (2007).
- Fayyaz, Z., Ebrahimian, M., Nawara, D., Ibrahim, A., & Kashef, R. (2020). Recommendation systems: Algorithms, challenges, metrics, and business opportunities. *Appl. Scs*, 10(7748). <https://doi.org/10.3390/app10217748>
- Felfernig, A., Jeran, M., Ninaus, G., Reinfrank, F., Reiterer, S., & Stettinger, M. (2014). Basic approaches in recommendation systems. *Recommendation Systems in Software Engineering*, 15–37. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-45135-5\\_2/TABLES/14](https://doi.org/10.1007/978-3-642-45135-5_2/TABLES/14)
- Fraumann, G., & Mutz, R. (2020). The h-index. *Handbook Bibliometrics*, 169–177. <https://doi.org/10.1515/9783110646610-018>

- Goldberg, D., Nichols, D., Oki, B. M., & Terry, D. (1992). Using collaborative filtering to Weave an Information tapestry. *Communications of the ACM*, 35(12), 61–70. <https://doi.org/10.1145/138859.138867>
- Hu, Y., Zhang, D., Ye, J., Li, X., & He, X. (2013). Fast and accurate matrix completion via truncated nuclear norm regularization. *IEEE Transactions on Pattern Analysis and Machine Intelligence*, 35(9), 2117–2130. <https://doi.org/10.1109/TPAMI.2012.271>
- Jabbar, M., Javaid, Q., Arif, M., Munir, A., & Javed, A. (2018). An efficient and intelligent recommender system for mobile platform. *Mehran University Research Journal of Engineering and Technology*, 37(4), 463–480. <https://doi.org/10.22581/MUET1982.1804.02>
- Katzman, J., Shaham, U., Bates, J., Cloninger, A., Jiang, T., & Kluger, Y. (2016). DeepSurv: Personalized treatment recommender system using a cox proportional hazards deep neural network. *BMC Medical Research Methodology*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0482-1>
- Koren, Y., Bell, R., & Volinsky, C. (2009). Matrix factorization techniques for recommender systems. *Computer*, 42(8), 30–37. <https://doi.org/10.1109/MC.2009.263>
- Liu, W., Wang, Z., Liu, X., Zeng, N., Liu, Y., & Alsaadi, F. E. (2016). A survey of deep neural network architectures and their applications. *Neurocomputing*, 234, 11–26. <https://doi.org/10.1016/j.neucom.2016.12.038>
- Mu, R. (2018). A survey of recommender systems based on deep learning. *IEEE Access*, 6, 69009–69022. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2018.2880197>
- Papneja, S., Sharma, K., & Khilwani, N. (2021). Content recommendation based on topic modeling. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1227, 1–10. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-6876-3\\_1/FIGURES/2](https://doi.org/10.1007/978-981-15-6876-3_1/FIGURES/2)
- Pazzani, M., & Billsus, D. (1997). Learning and revising user profiles: The identification of interesting web sites. *Machine Learning*, 27(3), 313–331. <https://doi.org/10.1023/A:1007369909943/METRICS>
- Resnick, P., Iacovou, N., Suchak, M., Bergstrom, P., & Riedl, J. (1994). GroupLens: An open architecture for collaborative filtering of netnews. *Proceedings of the 1994 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW 1994*, 175–186. <https://doi.org/10.1145/192844.192905>
- Resnick, P., & Varian, H. R. (1997). Recommender Systems. *Communications of the ACM*, 40(3). <https://doi.org/10.1145/245108.245121>
- Rich, E. (1979). User Modeling via Stereotypes. *Cognitive Science*, 3, 329–354.
- Roy, D., & Dutta, M. (2022). A systematic review and research perspective on recommender systems. *Journal of Big Data*, 9(1), 1–36. <https://doi.org/10.1186/S40537-022-00592-5/FIGURES/6>
- Sanderson, M., & Croft, W. B. (2012). The history of information retrieval research. *Proceedings of the IEEE*, 100, 1444–1451.
- Sarwar, B., Karypis, G., Konstan, J., & Riedl, J. (2001). Item-based collaborative filtering recommendation algorithms. *Proceedings of the 10th International Conference on World Wide Web, WWW 2001*, 285–295. <https://doi.org/10.1145/371920.372071/ASSET/CFB8B952-6F16-43A6-8125-16F950D0D3E3/ASSETS/371920.372071.FP.PNG>
- Shi, C., Hu, B., Xin, W., Member, Z., & Yu, P. S. (2017). Heterogeneous Information Network Embedding for Recommendation. *IEEE Transactions on Knowledge and Data Engineering*, 31(2), 357 - 370. <https://doi.org/10.1109/TKDE.2018.2833443>

- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2019.07.039>
- Wang, X., He, X., Wang, M., Feng, F., & Chua, T.-S. (2019). Neural Graph Collaborative Filtering. *SIGIR 2019 - Proceedings of the 42nd International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval*, 165–174. <https://doi.org/10.1145/3331184.3331267>
- Wu, S., Tang, Y., Zhu, Y., Wang, L., Xie, X., & Tan, T. (2019). Session-Based Recommendation with Graph Neural Networks. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*, 33(01), 346–353. <https://doi.org/10.1609/AAAI.V33I01.3301346>
- Zhang, S., Yao, L., Sun, A., & Tay, Y. (2017). Deep learning based recommender system: A survey and new perspectives. *ACM Computing Surveys*, 52(1). <https://doi.org/10.1145/3285029>
- Zhou, Z., Chen, X., Li, E., Zeng, L., Luo, K., & Zhang, J. (2019). Edge intelligence: paving the last mile of artificial intelligence with edge computing. *Proceedings of the IEEE*, 107(8), 1738–1762. <https://doi.org/10.1109/JPROC.2019.2918951>

### **Makale Bilgi Formu**

**Yazarların Katkıları:** Bu makalenin yazımına tüm yazarlar eşit katkıda bulunmuştur. Tüm yazarlar son metni okumuş ve onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazarlar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.

## Muhasebe Meslek Mensuplarının Vergi Kavramına İlişkin Değerlendirmeleri

### *Evaluations of Accounting Professionals on the Concept of Tax*

Zehra Kılınç<sup>1\*</sup>   
Oğuzhan Çarıkcı<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi,  
Isparta, Türkiye,  
zehrakilinc@sdu.edu.tr,  
oguzhancaricki@sdu.edu.tr

\*Sorumlu Yazar/Corresponding Author



Geliş Tarihi/Received: 20.05.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 25.11.2024  
Yayımlanma Tarihi/ Available Online:  
xx.xx.2024

**Öz:** Bu çalışmanın amacı, Isparta ilinde mesleğini icra eden muhasebe meslek mensuplarının vergi konusundaki bakış açılarını incelemektir. Araştırmada, çalışmanın bulguları nitel araştırma yöntemlerinden yüz yüze görüşme tekniği ve olgubilim deseni kullanılarak elde edilmiştir. Katılımcıların belirlenmesinde kartopu örnekleme yöntemi kullanılmış, katılımcıların görüş ve beyanlarında tekrarlar görülmeye başlandığında araştırmaya dair görüşmeler sonlandırılmıştır. Bu bağlamda çalışmada 28 katılımcının görüşüne başvurulmuştur. Yapılan görüşmelerde muhasebe meslek mensuplarından "Vergi Algısı" kavramına dair değerlendirmelerde bulunmaları istenmiştir. Araştırma sonucunda vergi ile ilgili devlet politikalarının değerlendirilmesi, meslek mensuplarını ve mükelleflerinin yaklaşımlarının ne yönde olduğunun tespiti sağlanmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda, muhasebe meslek mensupları muhasebe mesleğine dair faaliyetleri topluma bilgi sağlamak olarak görüldüğü, mevcut durumda vergi politika ve uygulamalarının çok sık değiştirildiği bu durumda sisteme zarar verdiği düşünülmektedir. Muhasebe meslek mensupları toplumda vergi bilincinin oluşturulmasına dair çalışmalar yapılmasının önemli olduğunu düşünmekte ve vergi toplanması hususunda muhasebe meslek mensuplarının yapmış olduğu aracılık faaliyetlerinin mesleğe nispeten zarar verdiği, bu durumun beraberinde bir itibar sorununa yol açtığı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Vergi Bilinci, Vergi Algısı, Meslek Mensupları, Muhasebe Meslek Mensupları

**Abstract:** The purpose of this study is to examine the tax perspectives of accounting professionals practicing their profession in Isparta province. The findings of the study were generated by using face-to-face interview technique and phenomenology design, which is one of the qualitative research methods. Snowball sampling method was used to determine the participants, and the interviews were terminated when repetitions started to be seen in the opinions and statements of the participants. In this context, 28 participants were consulted in the study. In the interviews, accounting professionals were asked to make evaluations on the concept of "Tax Perception". As a result of the research, it was tried to evaluate the state policies regarding tax and to determine the approaches of professionals and taxpayers. In this context, it is thought that the activities of professional accountants are seen as providing information to the society, and that tax policies and practices are changed very frequently in the current situation, which harms the system. Professional accountants think that it is important to carry out studies on creating tax awareness in society, and it is thought that the intermediary activities carried out by professional accountants regarding tax collection cause relatively harm to the profession, and this situation causes a reputation problem.

**Keywords:** Tax Awareness, Tax Perception, Professionals, Accounting Professionals

### Extended Abstract

The purpose of this study is to examine the perspectives of accounting professionals operating in Isparta province on the concept of tax. The evaluations made on issues such as tax perception, tax awareness, tax policies and practices aim to understand the attitudes and thoughts of accounting professionals towards tax. The research was conducted using face-to-face interview technique and phenomenology design, which is one of the qualitative research methods. In the study, 28 participants were interviewed and data were collected using snowball sampling method.

Tax is defined as a compulsory payment to the state and is made for goods or services acquired by the individuals that make up the society. Historically, taxes initially emerged as voluntary contributions or

gifts, but became more systematic and compulsory as the needs of societies increased. The first records of taxation appear in the form of taxes on agricultural products in the Egyptian Empire around 3000 BC. This historical development led to taxes becoming part of the social order.

In the literature, studies on concepts such as tax awareness, tax perception and attitudes towards tax have started to be observed since the 1970s. In these studies, economists, psychologists, sociologists and criminologists have made various analyses on taxation. Issues such as tax rates, tax awareness, attitudes towards taxes and tax audits have been addressed. Studies conducted in Turkey and other countries have created a large literature on taxation. In the study, face-to-face interview technique and phenomenological design were used as qualitative research methods. Participants were selected by snowball sampling method and interviews were terminated when repetitions were reached. With this method, it was aimed to analyze the data in depth and create themes. In the study, after explaining the theoretical framework related to tax, some important studies in the literature are included and the findings are analyzed.

During the interviews, accounting professionals were asked to evaluate the perception of tax. The participants stated that the current tax policies and practices change frequently, this situation harms the system and that tax awareness is not sufficiently established in the society. They also stated that their professional reputation is damaged due to the intermediary role of accounting professionals in tax collection. The participants stated that they have difficulty in following the changes in tax legislation and that these changes increase their professional intensity. They also think that there is not a fair distribution of tax issues. They stated that support is needed in terms of human resources competence, especially in e-accounting applications. Participants stated that they are uncomfortable with their profession being associated with taxation and that tax-related problems damage their professional reputation. They also emphasized that there is unfair competition among taxpayers in determining tax amounts and that this situation harms professional activities.

As a result of the research, the effects of tax policies on accounting professionals and taxpayers were determined. It has been observed that accounting professionals experience professional difficulties due to frequent changes in tax policies and insufficient tax awareness in the society. In this context, it is recommended that tax awareness should be increased and tax legislation should be made more understandable and stable. In addition, it is thought that the tax-related intermediary roles of accounting professionals should be re-evaluated in order to protect their professional reputation.

The findings of the study show that frequent changes in tax policies have negative effects on accounting professionals. The complexity of the tax system and constantly changing regulations increase the workload of professionals and damage their professional reputation. Participants demand that tax policies should be more consistent and understandable. In addition, it was stated that training programs and awareness-raising campaigns should be organized to increase tax awareness.

Re-evaluation of the tax-related intermediary roles of accounting professionals is important in terms of protecting their professional reputation. Participants emphasized that a fair system should be established in tax matters. Conducting tax audits in an objective and transparent manner, preventing tax evasion and collecting tax revenues fairly play a critical role in ensuring social trust.

In the light of the findings, making the tax legislation stable and comprehensible is of great importance for the professional development of accounting professionals. Instead of changing tax policies frequently, long-term and sustainable policies should be adopted. This will increase the confidence of both professionals and taxpayers in the tax system. In addition, organizing educational programs and awareness campaigns to increase tax awareness can positively change the society's perspective on taxation.

The study also revealed that more support and resources should be provided for accounting professionals to deal with tax-related problems. With the widespread use of e-accounting practices, it is important that members of the profession have sufficient knowledge and equipment in this field. In this direction, it is recommended to organize continuing education programs for professional members and to provide support for e-accounting applications.

As a result, more consistent and comprehensible tax policies should be developed by considering the effects of tax policies on accounting professionals. Increasing tax awareness and expanding tax-related education programs can positively change the public's perspective on taxation. Moreover, protecting the professional reputation of accounting professionals and re-evaluating their tax-related intermediary roles will contribute to increasing the prestige of the profession. In line with these recommendations, making the tax system more fair, transparent and comprehensible will increase the confidence of both professionals and taxpayers in taxation and contribute to the increase in social welfare.

## 1. Giriş

Vergi, devletlerin varoluşlarından bu yana önemli finansman kaynağı ve toplumsal düzenin temel taşı olarak varlığını sürdüren bir kavramdır. Bu kavram devletlerin toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, kamu hizmetlerini sunabilmesi ve genel refahı arttırabilmesi için vatandaşların katkılarını içeren bir mali araç olarak evrimleşmiştir. Vergi başlangıçta gönüllük esasına dayanarak toplanırken daha sonra zorunlu hale getirilmiştir. Bu dönüşümün temel nedenleri arasında devletlerin artan kamu harcamaları, toplumun daha fazla hizmet ve faaliyet talepleri yer almaktadır. Talepler doğrultusunda devletin vatandaşlara karşı üzerindeki sorumluluk artmış bu da vergi anlayışının ve uygulamasının gelişmesine yol açmıştır. Vergi toplama süreci bir ülkenin ekonomik ve sosyal gelişmişliği ile doğrudan ilişkilidir. Gelişmiş ülkelerde vergi sistemleri ve politikaları daha etkin bir şekilde uygulandığı için vergiler daha düzenli, adil ve zamanında toplanırken, gelişmekte olan ülkelerde bu süreç daha karmaşık ve sorunlu olabilmektedir. Vergi sistemi bir ülkenin gelir dağılımını etkileyen ve sosyal adaleti şekillendiren bir araç olarak da öne çıkmaktadır. Bu nedenle vergi politikalarının adil ve etkin bir şekilde uygulanması, toplumun refahını arttırmak ve eşitsizlikleri azaltmak için kritik bir öneme sahiptir.

Ülkemizde vergilerden elde edilen gelirler, kamu kaynakları içerisinde önemli ve büyük bir paya sahiptir. Bu durum vergiye tabi tüm gerçek ve tüzel kişilere görev yüklemektedir. Çünkü vergi ödeme konusunda vergiye bakış açısı, vergi bilinci, vergi farkındalığı oluşmuş vergi mükelleflerinin devlete karşı sorumluluklarını ve yükümlülüklerini yerine getirirken daha dikkatli ve duyarlı oldukları söylenilebilir.

Vergi bilincinin toplum içindeki önemi ve vergiye ilişkin mükelleflerin doğru ve zamanında yerine getirilmesi konusu, birçok kişi ve kurum için önemli bir konudur. Ayrıca vergi bilinci çevresel ve kişisel faktörlere de bağlı değişkenlik göstermektedir. Bu farklılığın en başında vergi mükelleflerinin mesleklerinin farklı olması gelmektedir. Çünkü bu farklılık onların vergi bilincini ve vergiye bakış açılarını etkilemektedir. Bu bağlamda bu duruma Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler (SMMM) gibi meslek mensupları önemli bir katkı sağlamaktadır. SMMM'ler, kendi mükellefiyetlerini yerine getirirken aynı zamanda işlerini yürüttükleri mükelleflere de rehberlik etmektedirler. Bu nedenle, SMMM'lerin vergi bilinci ve vergiye bakış açısı kendilerini ve mükelleflerini doğru yönlendirme açısından değerlidir. Çalışmanın amacı ise muhasebe meslek mensuplarının vergi konusuna dair kendi perspektiflerini ve diğer paydaşların bakış açılarını kapsamlı bir biçimde analiz etmektir. Çalışma amacına uygun olarak Isparta ilinde faaliyet gösteren meslek mensuplarına ulaşılmaya çalışılmış, bu bağlamda da 28 katılımcının görüşüne başvurulmuştur. Değerlendirme yapmak için, nitel araştırma yöntemlerinden olan yüz yüze görüşme tekniği ve olgubilim deseni kullanılmıştır.

Çalışmada ilk olarak, vergi ile ilgili teorik çerçeve açıklanmıştır ve sonrasında literatürde vergi konusunda yapılmış bazı çalışmalara yer verilmiştir. Daha sonra ise verilerin analizi yapılarak çalışmanın konusu ile ilgili temalar oluşturulmuştur. Son olarak sonuç bölümüne ve önerilere yer verilerek çalışma tamamlanmıştır.

## 2. Vergiye Teorik Bakış Açısı

Çalışmanın bu bölümünde, verginin tarihsel gelişimi, tanımı, algısı, bilinci, vergi afları, vergi kaçakçılığı ve çalışmanın odağını oluşturan muhasebe meslek mensuplarına ilişkin değerlendirmelere yer verilmektedir. Vergi, devlete yapılan karşılıksız, zorunlu ödeme olarak ifade edilmekte ve toplumu oluşturan bireylerin edindikleri mallar veya hizmetler için yapılmaktadır. Vergiler insanlık tarihinde başlangıçta, gönüllü katkılar veya hediyeler olarak ortaya çıkmıştır. Bireyler devlet için fedakârlık yaparak vergiyi bir nevi hediye olarak sunmaktaydı. Ancak toplumların ihtiyaçları zamanla arttıkça, bu da sürekli ve güvenilir gelir kaynaklarına ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. Vergiler, bu ihtiyaçları karşılamak için giderek daha yaygınlaşmış ve normal bir kamu geliri kaynağı haline almıştır (Pehlivan,2014). Vergilerin tarihi, devletlerin tarihine kadar uzanır ancak tam olarak ne zaman başladığı kesin olarak bilinmemektedir. Şen ve Sağbaş'a göre, ilk vergi kayıtları M.Ö. 3000 yılı civarında Mısır İmparatorluğu'na ait ve Papirüs üzerine yazılan kayıtlara göre, ilk vergiler tarım ürünlerinden alınmış ve köylülerin derebeylerine hizmet olarak sunulduğunu öne sürmüşlerdir. Ayrıca, İncil'in ilk versiyonu olan Genesis'te tarımsal ürünlerin yüzde 20'sinin Firavuna verilmesi gerektiği yazıldığını ve bu da vergilerin çok eski bir tarihe dayandığını da ileri sürmüşlerdir (Şen ve Sağbaş, 2016). Zaman içerisinde vergilerin ödenme şekli değişmiş, mal veya hizmet olarak ödenen vergilerden nakdi vergilere doğru bir kayma yaşanmıştır. Vergiler ayrıca başlangıçta isteğe bağlı iken, zamanla zorunlu bir ödeme haline almaktadır. Bu değişiklikler bireylerin vergilere bakış açısını ve tutumunu etkilemektedir. Genel olarak vergi, devlet finansmanı ve kamu borçlarının ödenmesi amacıyla toplanan, zorunlu, hukuki bir yükümlülüğe dayanan ve nakit olarak ödenen paralar olarak tanımlanmaktadır (Çomaklı vd., 2015). Başka bir tanıma göre ise devlet veya onun yetkilendirdiği kamu kurumlarının, kamu hizmetlerinin finansmanı ve ekonomik müdahale amacıyla gerçek ve tüzel kişilerden aldığı, hukuki bir yükümlülüğe dayanan ve belirli bir hizmet karşılığı olmayan nakdi değerlerdir (Tuncer, 1975).

Toplumların büyümesi ve değişmesiyle birlikte vergi sistemleri de evrim geçirmektedir. Vergiler, toplumun ihtiyaçlarına göre şekillenmekte ve gelişmektedir. Bu nedenle, vergi sisteminin nasıl işlediğini ve toplum üzerinde nasıl bir etki yarattığını anlamak, modern toplumların sürdürülebilirliği için kritik bir öneme sahiptir. Dünya genelinde vergiler, parlamentolar tarafından kabul edilen yasalara dayanarak toplanmaktadır. Vergilendirme sistemi, egemenlik yetkisinin kullanımını öncelikli olarak dikkate almaktadır. Türkiye'de kamu gelirlerinin büyük bir kısmını vergiler oluşturmaktadır. Vergi bilinci ve farkındalığının oluşumunda pek çok faktörün rol oynadığı gözlenmektedir. Bu faktörlerden biri vergi konularında verilen eğitim, vergi farkındalığını, vergi bilincini ve vergi uyumunu arttırdığına inanılmaktadır (Koban ve Bulu, 2017: 120).

Vergi bilinci, hem bireylerin hem de toplumun vergi sorumluluklarını zamanında ve doğru bir şekilde yerine getirmelerine yardımcı olan bir kavramdır. Bu bilinç, sağlam bir mali temel oluşturmanın ve kamu hizmetlerini iyileştirmenin anahtarıdır. Vergi bilinci, bir toplumun vergilendirme sistemine duyarlılığını ve bu sisteme katkı sağlama isteğini yansıtmaktadır (Taytak, 2010). Vergi bilincinin temelini, vergilerin neden ödendiği, neden alındığı ve nasıl kullanıldığı konusunda bireylerin ve toplumların farkındalığı oluşturmaktadır. Bireylerin vergi bilinci, vergi mevzuatı hakkında bilgi sahibi olmalarını ve bu mevzuattaki değişiklikleri takip etmelerini içermektedir. Vergi uygulamalarını anlamak ve vergilendirme sürecine katkıda bulunmak için bu bilgi önemlidir. Ayrıca, vergilerin toplumun ortak ihtiyaçlarını finanse etmek için bir araç olduğu bilinci, vergi ödemelerini daha anlamlı kılmaktadır. Kamu hizmetlerinin finansmanına katkı sağlayan vergi bilinci, toplumun genel refahını yükseltmenin bir yolu olarak görülmektedir. Vergi bilinci aynı zamanda devletin mali gücünün artmasına da yardımcı



olmaktadır. Toplum, vergilerini düzenli ve bilinçli bir şekilde ödediğinde, devlet daha fazla kaynak elde edebilmektedir. Bu da devletin kamu hizmetlerini vatandaşlarına daha etkili bir şekilde sunmasına imkân tanır. Bu sayede daha iyi bir eğitim, sağlık hizmetleri, ulaşım ve diğer kamu hizmetleri topluma daha hızlı ve kaliteli bir şekilde ulaşmaktadır (Bağdigen ve Erdoğan, 2010). Vergi bilinci genel anlamda ele alındığında; ana temasında mükelleflerin vergilere karşı uyumu veya uyumsuzluğu aynı zamanda da verginin nasıl algılandığına bağlı olmasını içermektedir (Sağlam, 2013: 318).

Algı, çevremizdeki nesnelere ve somut veya soyut olayları duyu verilerini örgütleyip yorumlayarak anlamamıza yardımcı olan karmaşık bir süreçtir. Algılama ise bu olayları fark etme ve değerlendirme sürecini ifade etmektedir. Çünkü bu süreçte görülen veya deneyimlenen şeyler bilgi sistemi içinde bir yer bulmakta ve bunları yargılayıp değerlendirmektedir. (Şimşek vd., 2011). Bu temel kavramlar, vergi algısı konusunu anlamak için de büyük öneme sahiptir. Vergi algısı ise, bireylerin vergileri nasıl gördüklerini, anladıklarını ve yorumladıklarını içermektedir. İnsanların vergilere bakış açısını yansıtan bu algı, toplumun vergi sistemiyle ilişkisini şekillendirmektedir. Vergiyi, kamu hizmetlerinin bir tür "fiyatı" olarak algılamak, verginin mantığını anlamak ve doğru bir şekilde yorumlamak açısından değerlidir. Vergi algısı toplumun vergi sistemiyle olan ilişkisini şekillendiren önemli bir faktördür. Vergilerin toplumun refahına katkı sağladığı ve kamu hizmetlerini finanse ettiği fikri, olumlu bir vergi algısını oluşturmada ve vergi ödemeye karşı bireyleri teşvik edebilir. Ancak vergileri, devletin zorla alınan bir yük veya ceza olarak algılamak, vergi ödeme isteğini azaltabilmekte ve vergi kaçakçılığını artırabilmektedir. Bu nedenle verginin birey tarafından nasıl algılandığı özellikle devletin finansman açısından gelir sağlaması ve mükelleflerin vergi borçlarını ödemesi bakımından değerlidir (Sağbaşı ve Başoğlu, 2005).

Ülkemizde, kamu gelirlerinin önemli bir gelir kalemi olan vergiler sayesinde mevcut borçlar karşılanmaktadır. Vergiden elde edilen gelir sadece kamu borçlarının ödenmesi için değil, aynı zamanda da gelecekte karşılaşılabilecek herhangi bir borç krizi yaşamamak adına da önemlidir. Bu yüzden vergi kaçaklarının ve kayıplarının önlenmesi gerekmektedir. Vergi kayıp ve kaçakçılığının azaltılabilmesi için de muhasebe meslek mensupları vergi mükellefleri ile devlet arasında köprü vazifesi kurarak vergi gelirlerini artırmaktadırlar (Taştan, 2006: 189-190).

Muhasebe meslek mensuplarının, işletmelere borç veren kredi kuruluşları, devlet, işletme sahipleri, çalışanlar ve işletmenin tedarikçi ya da müşterileri gibi tüm paydaşlara karşı çeşitli sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumlulukların en önemlilerinden biri de vergiye ilişkindir; muhasebe meslek mensupları vergi hesaplaması, tahakkuku, ödenmesi ve mükelleflere yasal yükümlülüklerin hatırlatılması gibi vergiyle ilgili görevleri yerine getirmekten sorumludur (Kutlar, 2021: 89). Muhasebe meslek mensuplarının görevleri arasında; defter tutma, denetim, danışmanlık gibi fonksiyonlar bulunmaktadır. Muhasebe süreçlerini yönetirken elde ettikleri belgeler ışığında belirli aralıklarla düzenledikleri bilanço ve gelir tablosu başta olmak üzere finansal tabloları da hazırlayan muhasebe meslek mensupları, süreci etkin bir biçimde tamamlarken vergi kayıp ve kaçaklarının da önlenmesine yardımcı olurlar (Yoruldu, 2019: 123). Muhasebe meslek mensupları, mükelleflerinin vergi kaçırma eylemlerinden dolayı toplanamayan vergi gelirleri için uyarıda bulunabilir ve çıkan vergi aflarını onlarla paylaşarak ödemelerine teşvik edebilir. Böylelikle de devlete büyük miktarda gelir sağlamasına yardımcı olabilirler (Çoban, 2004:65).

Vergi affı, kanun koyucular tarafından çıkarılan bir kanunla belirli bir döneme ait vergi alacaklarından veya verginin asıl borçlarından doğan alacaklardan, genellikle tek taraflı olarak kısmen veya tamamen vazgeçilmesi anlamına gelir. Bu tür bir uygulama, devletin belirli bir süre zarfında vergi ödemelerinde zorlanan mükelleflere bir tür mali af veya muafiyet sunmasıdır (Şenyüz vd., 2016). Vergi afları geçmiş dönemlerde vergi kaçırma eylemi nedeniyle toplanamayan vergi gelirlerinin vergi affı döneminde beyan edilmesiyle devlete önemli gelir kaynakları sağlamaktadır. Ancak bu tür vergi afları mükelleflerde vergi

kaçakçılığının yaygın olduğunu, vergi denetimlerinin yetersiz olduğunu ve denetlenme olasılığının düşük olduğu algısını güçlendirebilir (Kutlar, 2021: 89).

### 3. Literatür Taraması

Mükelleflerin vergi bilinci, vergi algısı, vergiye karşı tutum gibi terimlerle ilgili çalışmalar literatüre 1970'li yıllarda girmeye başlamıştır (Sağlam, 2013: 320). Çalışmalara konu olan vergiye bakış açısı mükellefler arasından öncelikle ekonomistler, psikologlar, sosyologlar, suç bilimciler tarafından incelenmiştir. Konu başlığı olarak ise vergi mükellefleri üzerine yapılan çalışmalarda vergi oranlarına, vergi bilincine, vergiye karşı tutuma, vergi ödememenin yaptırımına ve vergi denetimine gibi konularda ele alınmıştır (Cansız, 2006:118).

Ülkemizde ve diğer ülkelerde yapılan çalışmalar incelendiğinde vergi ile ilgili birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Vergiye konu olan tüm başlıklar muhasebe alanında önemli bir araştırma konusu olmaktadır. Bu çalışmanın konusuna en yakın yapılmış çalışmalar incelenmiş ve çalışmaların bazıları aşağıda verilmiştir.

Susanto ve Fiorita (2023), çalışmalarında Endonezya'nın DKI Jakarta bölgesindeki 63 vergi mükellefine vergi bilincinin vergi bilgisi ile mükellef uyumu arasındaki ilişkisini kolayda örneklem yöntemiyle araştırmışlardır. Sonuç olarak ise, vergi bilincinin, vergi bilgisi ile mükellef uyumu arasındaki olumlu yönde ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, vergi hizmetleri ve vergi yaptırımlarının vergi mükelleflerinin uyum davranışları üzerinde etkili olduğu, ancak vergi algısının uyum üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı sonucuna varmışlardır.

Kurniawan et al. (2023), çalışmalarında, Endonezya'daki vergi mükellefleri üzerine bir araştırma yapmışlardır. Bu amaç doğrultusunda vergi mükelleflerinin uyumunu etkileyen vergi bilinci, vergi yaptırımları, verginin düzenlemeleri gibi faktörleri incelemişlerdir. Sonuç olarak, vergi affı, vergi ile ilgili bilgilendirme programları mükellefler üzerinde vergi bilinci, vergi uyumları açısından olumlu yönde etki ettiği sonucuna varmışlardır.

Yanık ve Doğan (2023), yapmış oldukları çalışmada, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin vergi bilincini ve vergi algısını tespit etmek için 426 öğrenciye anket uygulamışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre ise, ankete katılan öğrencilerin vergi bilinç ve algılarının yüksek olduğunu ve verginin zorunlu bir vatandaşlık görevi olarak gördüklerini tespit etmişlerdir. Ayrıca öğrenciler vergilerin kamu hizmeti karşılığında alındığını ve aldıkları hizmetle ödedikleri vergileri kıyasladıklarını belirtmişlerdir.

Tekin ve Gürçam (2021), yapmış oldukları çalışmada Azerbaycan'ın başkenti Bakü de yerleşik mükelleflerin vergiye yönelik bakış açılarını incelemek için anket uygulanmışlardır. Ankete toplam 210 mükellef katılmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre mükelleflerin vergiye bakış açıları arasında belirgin farklılık bulunduğunu ve mükellefler bazında vergiye yönelik genel bir kabulün oluşmadığı sonucuna varmışlardır.

Bekci vd. (2020), yapmış oldukları çalışmada Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Muhasebe ve Finansal Yönetim Bölümünde eğitim gören 140 öğrenciye ve Burdur ilinde bağımsız olarak faaliyet gösteren 104 Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlere vergi bilinci, vergiye karşı olan tutum, vergiye uyum, vergi geliri, vergi algısı ve vergi yükü hakkındaki görüşlerini incelemek için anket uygulamışlardır. Analiz sonucunda ise 6 adet hipotezden 5'inin kabul edildiğini tespit etmişlerdir.

Cural vd., (2018), çalışmalarında Zonguldak ilinde mesleklerini icra eden 171 Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin vergi bilinç düzeylerini ve vergiye bakış açılarını değerlendirmek için anket uygulamışlardır. Analiz bulgularına göre ise, SMMM'lerin vergi bilinçlerinin yüksek olduğunu, vergiye bakış açılarının ise vergi mevzuatının sıklıkla değiştiği gibi anlaşılır da olmadığını, vergi sisteminin adil

olmadığını, vergi aflarının sık çıktığını ve vergi denetiminin yeterli olmayıp ayrıca da caydırıcı olmadığını bu durumda vergiye gönüllü uyumu azaltan görüşe sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Özgün ve Yüksek (2018), yapmış oldukları çalışmada Mersin ilindeki vergi mükelleflerinin vergi algısı, vergi bilinci ve vergi ahlakı düzeylerini ölçebilmek için anket yönetimi uygulamışlardır. Analiz sonuçlarına göre ise, vergi mükelleflerinin vergiyi gerekli bir finansman aracı olarak gördüklerini, aynı zamanda verginin bir yük olduğunu da düşündüklerini tespit etmişlerdir. Ayrıca ankete katılanlar, Türkiye'de sıkça uygulanan vergi aflarının vergi ahlakını olumsuz yönde etkilediği sonucuna varmışlardır.

Nurkhin et al. (2018), yapmış oldukları çalışmada, Doğu Semarang Pratama Vergi Dairesi'ne kayıtlı vergi mükellefleri üzerinde vergi anlayışı, vergi farkındalığı ve vergi aflarıyla ilgili algıların vergi mükellefi uyumuna olan etkisini incelemişlerdir. 200 kişi üzerine yapılan anket çalışmasında vergi anlayışının, vergi mükellefi farkındalığının ve vergi afları algısının vergi uyumu üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca kadın vergi mükelleflerinin erkek vergi mükelleflerine göre daha uyumlu olduğu kanısına varmışlardır. Araştırmacılar, vergi dairelerinin vergi mükelleflerinin uyum ve bilincini arttırmak için vergi eğitim programlarını düzenli ve sürekli olarak uygulamaları gerekliliğini de öne sürmüşlerdir.

Hastuti (2014), Endonezya'daki Semarang şehrinde bulunan Soegijapranata Katolik Üniversitesinde 341 öğrenci üzerinde vergi farkındalığını ve verginin ödenmesinin görev olduğu algısını araştırmıştır. Sonuç olarak ise vergi farkındalığı vergi ödeme yükümlülüğü açısından anlamlı bir fark olmadığını tespit etmiştir.

Organ ve Yegen (2013), çalışmalarında Adana ilinde görevlerini icra eden serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavirlerinden oluşan 100 muhasebe meslek mensuplarına, mükelleflerinin vergi bilincini ve vergi ahlaklarını ölçebilmek için anket uygulamışlardır. Uyguladıkları anket sonuçlarına göre, mükelleflerinin vergi bilinç ve vergi ahlaklarının oldukça yüksek olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca, vergiye karşı bilinç ve ahlakının oluşmasındaki en önemli etkinin cezai yaptırımları olduğunu da belirtmişlerdir.

#### **4. Yöntem**

Bu çalışmada iki farklı nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Kullanılan yöntemlerden biri yüz yüze görüşme tekniği ve diğer bir yöntem ise, olgubilim desenidir. Metin ve imgesel verilere dayanan nitel yöntemler veri analizlerinde özgün adımlarla desenlere sahiptir (Creswell, 2013:184). Görüşmelerde muhasebe meslek mensuplarından "Vergi Algısı" kavramına dair değerlendirmelerde bulunmaları istenmiştir. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler, yaklaşık 30 ila 40 dakika sürmüştür. Görüşmelerin kaydedilmesi amacıyla kullanılan araç gereçler için katılımcılardan gerekli izinler alınmıştır. Katılımcıların seçimi kartopu örnekleme yöntemiyle yapılmış olup, katılımcıların ifadelerinde tekrarlar ortaya çıkmaya başladığında görüşme süreci sonlandırılmıştır. Bu çalışma dâhilinde toplam 28 katılımcının görüşleri alınmıştır.

#### **5. Araştırma alanı, örneklem, sınırlamalar**

Çalışmanın evrenini Isparta ili merkezinde faaliyetlerini sürdüren ve Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı olan 184 muhasebe bürosu ve 230 muhasebe meslek mensubu oluşturmaktadır. Araştırma 28 katılımcının görüşü alınarak tamamlanmıştır. Çalışmanın tek ilde yapılması araştırmanın kısıtıdır.

#### **6. Verilerin Analizi**

Araştırmada, muhasebe meslek mensuplarının konuya ilişkin beyanları nitel analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir. Veriler içerik analizi ile incelenmiş, kodlamalar yapılarak ana ve alt temalar oluşturulmuş ve yorumlanmıştır. Katılımcıların kişisel bilgilerinin gizliliğini korumak ve analizlerin

sağlıklı bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla katılımcı bilgilerine kodlamalar atanmıştır. Verilerin analizi, NVivo 12 Pro adlı bilgisayar destekli nitel veri analizi yazılımı kullanılarak yapılmıştır.

## 7. Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1**

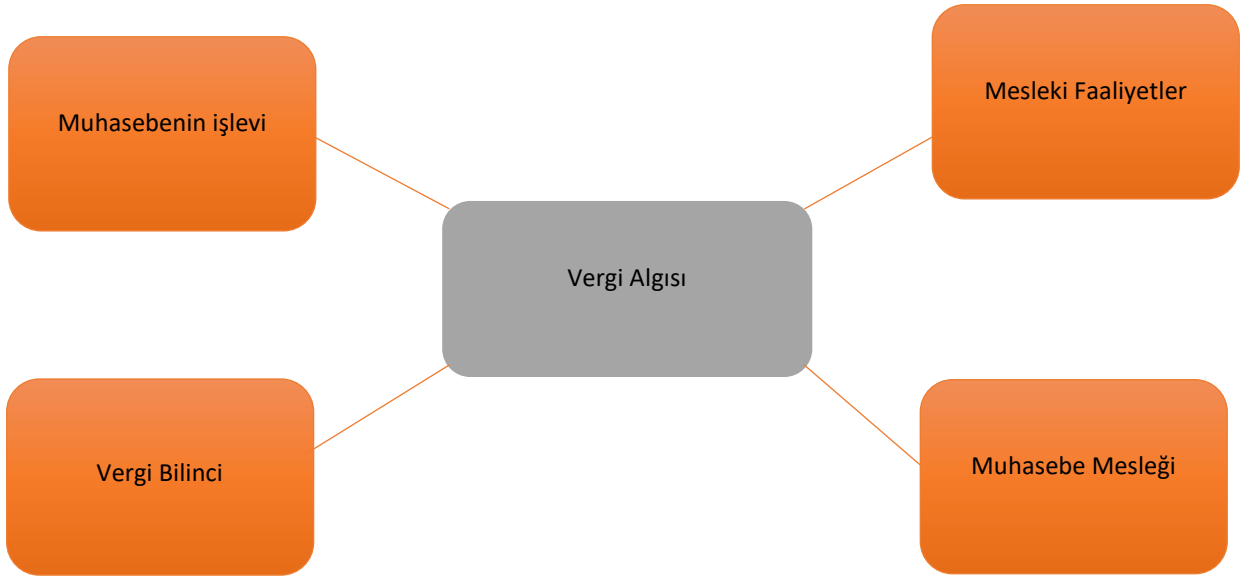
*Demografik Özellikler*

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Mezuniyet	Deneyim (Yıl)	Personel Sayısı	Katılımcı Tavrı
M1	43	Erkek	İşletme	20	2	Olumlu, katkı veren
M2	42	Erkek	İşletme	24	1	Bilgili, sakin
M3	50	Kadın	Diğer	20	2	Gergin, katkı veren
M4	38	Erkek	İşletme/yls	15	1	Bilgili, samimi
M5	50	Erkek	İktisat	30	15	Gergin, isteksiz
M6	49	Erkek	İşletme	22	6	Bilgili, sakin
M7	36	Kadın	İşletme	12	8	Telaşlı, katkı veren
M8	40	Erkek	İşletme	5	2	Samimi, güler yüzlü
M9	38	Erkek	İşletme	11	8	Telaşlı, katkı veren
M10	60	Erkek	İşletme	35	8	Telaşlı, katkı veren
M11	42	Erkek	İşletme	20	1	Bilgili, sakin
M12	41	Erkek	İşletme	8	3	İsteksiz, sakin
M13	50	Kadın	İktisat	26	12	İsteksiz, gergin
M14	38	Erkek	İşletme	14	6	Gergin, telaşlı
M15	43	Erkek	İşletme	25	5	Bilgili, gergin
M16	46	Erkek	İktisat	22	2	Bilgili, sakin
M17	36	Erkek	İşletme	6	3	Gergin, isteksiz
M18	59	Erkek	İşletme	35	10	Katkı veren, samimi
M19	43	Erkek	İktisat	26	3	Gergin, isteksiz
M20	37	Erkek	İşletme	16	1	Olumlu, samimi
M21	38	Erkek	İşletme	6	3	Katkı veren, olumlu
M22	33	Erkek	İşletme	9	5	Olumlu, katkı veren
M23	41	Kadın	İktisat	10	9	Olumlu, katkı veren
M24	49	Erkek	İşletme	14	3	Katkı veren, samimi
M25	36	Erkek	İşletme	15	9	Bilgili, katkı veren
M26	32	Kadın	İktisat	13	4	Gergin, isteksiz
M27	40	Kadın	İşletme	5	2	Olumlu, katkı veren
M28	42	Kadın	İşletme	15	12	Katkı veren, gergin

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların çalışma konusuyla ilgili olarak yeterli düzeyde deneyim ve tecrübeye sahip olduklarını ifade etmek mümkündür. Ayrıca, dikkate değer bir husus ise katılımcıların neredeyse tamamının iktisadi ve idari bilimler fakültesi mezunu olmalarıdır. Yapılan mülakatlar sırasında 9 katılımcının gergin olduğu görülmektedir. Ancak genel olarak katılımcılar görüş beyan ederken katkı vererek, olumlu bir tutum sergilemişlerdir. Katılımcı tavırları her bir katılımcı için Tablo 1 de ayrı ayrı verilmiştir. Denetçiler ile yapılan görüşmelerde, katılımcılara yöneltilen sorulara alınan cevaplar değerlendirildiğinde M9, M12, M19, M26 kodlu katılımcıların verdiği cevapların kısa ve detay barındırmadığı görülmüştür. Diğer katılımcıların cevaplarında böyle bir durum göze çarpmamaktadır. Ayrıca katılımcıların görüşmelere dair duygu durumları genel olarak değerlendirilecek olursa 28 katılımcının 13 ünün gergin yada telaşlı olduğu görülmektedir. Ayrıca görüşmelerde isteksiz bir tavır sergileyen katılımcıların görüşme süreleri, katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşme sürelerinin ortalama olarak altında kalmıştır.

### Şekil 1

*Vergi Algısı Kavramının Değerlendirilmesine İlişkin Ana Temalar*



Katılımcılarla gerçekleştirilen mülakatlar sonucunda elde edilen ana temalar, Şekil 1'de gösterilmiştir. Bu ana temalar şunlardır:

- Muhasebe kavramının katılımcılara ne ifade ettiği ile ilgili olarak “Muhasebenin İşlevi” olarak ortaya çıkan tema,
- Katılımcıların ve vergi konusuna dair diğer tarafların görüşlerinin ne olduğu ile ilgili “Vergi Bilinci” olarak ortaya çıkan tema,
- Katılımcıların çalışma hayatlarına yansımaları değerlendirdikleri “Mesleki Faaliyetler” olarak ortaya çıkan tema,
- Katılımcıların mesleğin sürdürülmesi ile ilgili olarak değerlendirmelerinin yer aldığı “Muhasebe Mesleği” teması.

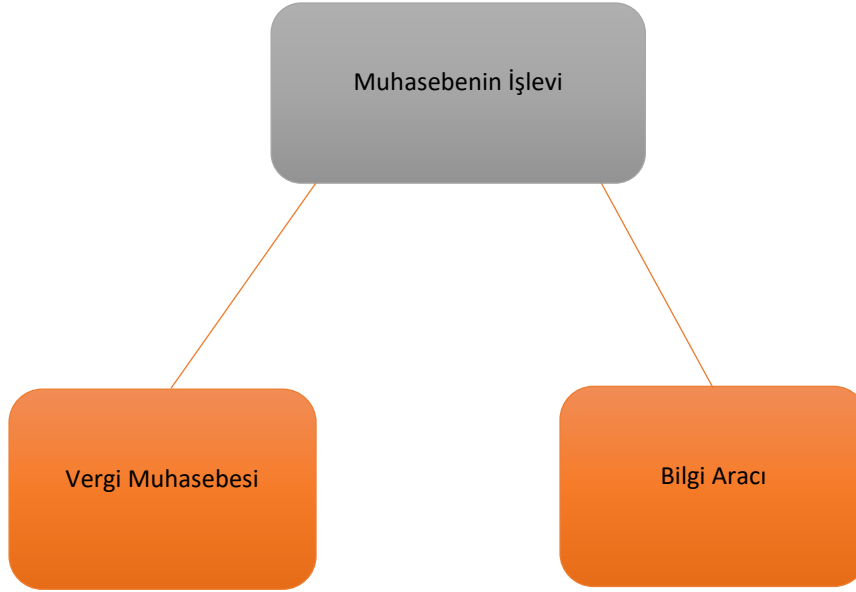
Vergi algısı kavramının değerlendirilmesine yönelik olarak yapılan mülakatlarda katılımcılar genel olarak şu konuların üzerinde durmuşlardır.

- Muhasebe mesleğinin ne ifade ettiği, mükellefler açısından nasıl görüldüğü ve Maliye Bakanlığı'nın mesleğe ve meslektaşlara yaklaşımlarının değerlendirilmesi,
- Muhasebe bilgisinin nasıl ve ne şekilde, kimler tarafından hangi amaçlarla kullanıldığı,

- Vergi uygulamalarındaki değişiklikleri meslek mensuplarını ve mükellefleri nasıl etkilediği bunun yansımalarının neler olduğu,
- Türkiye’de vergi anlayışının değerlendirilmesi, muhasebe mesleğine etkileri, mükelleflerin beklentileri,
- Meslek mensuplarının faaliyetlerine vergi uygulamalarının nasıl etki yaptığına dair değerlendirmelerde bulunulmuştur. Bütün bu görüşmeler neticesinde Şekil 1’de görülen ana tema başlıkları ortaya çıkmıştır.

## Şekil 2

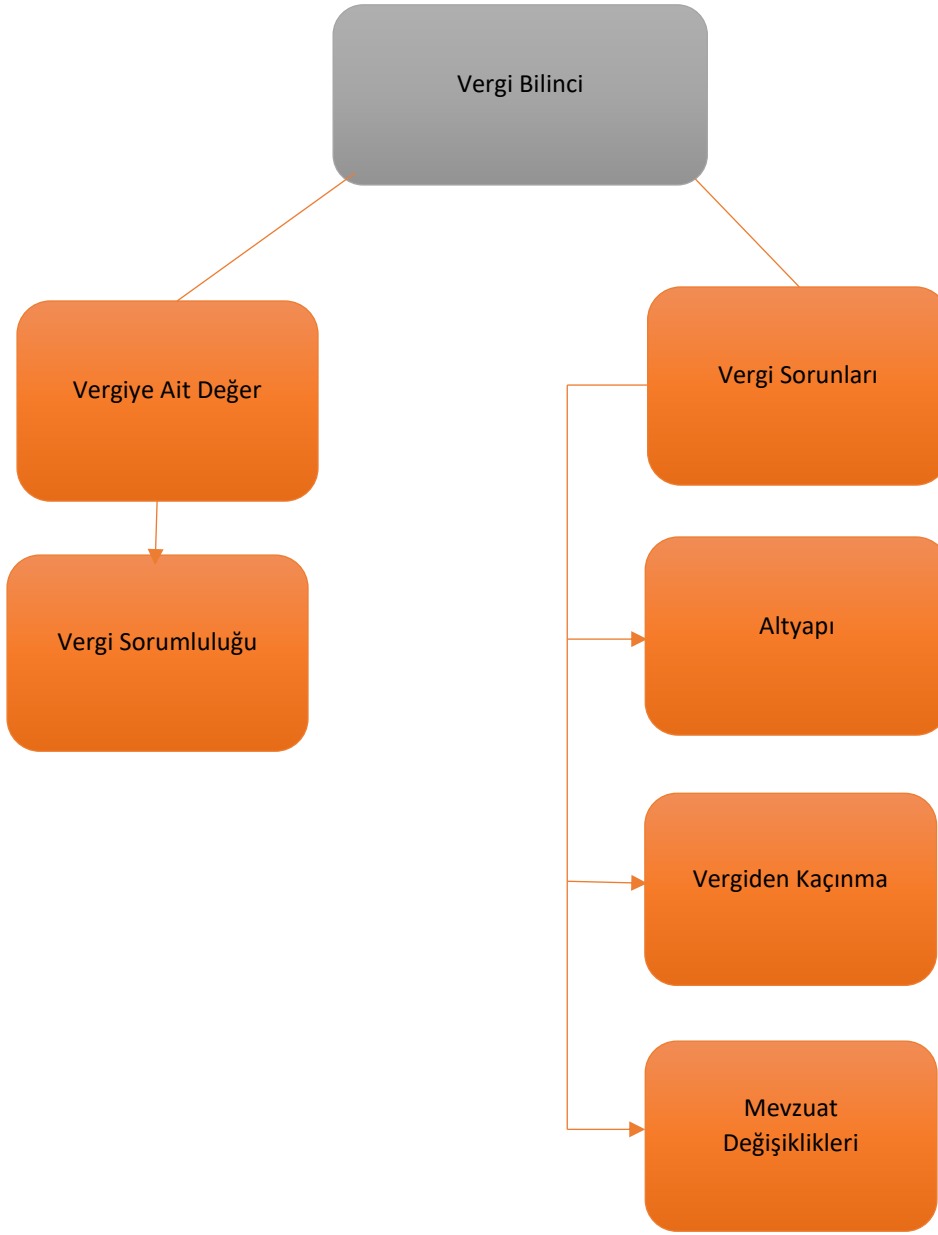
*Muhasebenin İşlevine İlişkin Alt Temalar*



Katılımcı görüşlerinin analizi sonucunda Muhasebe İşlevi temasının iki alt teması (boyut/kod) olduğu şekil 2’de görülmektedir. Katılımcılar muhasebe mesleğine dair faaliyetlerin sürdürülmesinde muhasebe mesleğinin ilgi duyanlara talep ettikleri finansal bilginin sağlanması hususunda yardımcı olduğunu belirtmişlerdir. Muhasebe bilgisinden faydalanan muhasebe bilgi kullanıcılarının talep ettikleri konu başlıklarından bazıları kar, zarar, gelir, gider, maliyet, finansal danışmanlık, yatırımlar, kredilendirme, beyanlar ve benzeri konular olarak belirtilmiştir. Ancak katılımcıların önemle üzerinde durduğu bir başka konuda vergi politikalarının muhasebe işlevini değiştirerek, muhasebenin bilgi aracı olmaktan çıkıp daha çok vergi için bir araç olma yönünde değiştiği ve kullanıldığı yönünde olmuştur. Katılımcılar bu şekilde değerlendirme yapmakla birlikte vergi muhasebesi, vergi aracı gibi görülmesinden rahatsız olduklarını da belirtmektedirler.

### Şekil 3

#### Vergi Bilincine İlişkin Alt Temalar

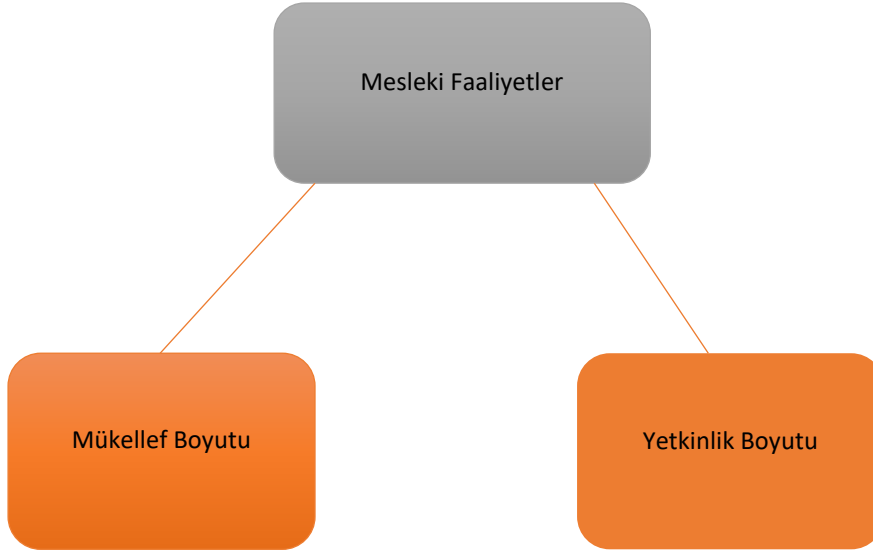


Katılımcılardan elde edilen görüşlerin analizi sonucunda ortaya çıkan “Vergi Bilinci” temasına ait oluşan alt temalar şekil 3’de gösterilmiştir. Şekil incelendiğinde “Vergiye Ait Değer” alt temasının daha çok vergi sorumluluğu ile ilgili görüşlerden meydana geldiği görülmektedir. Burada katılımcılar vergi ödenmesinin ve vergi ile ilgili konulara önem verilmesinin bir sorumluluk olduğunu, verginin bir yük olmadığını ve herkesin ilgili konuda hassasiyet göstermesi gerektiğini belirtmektedirler. Ayrıca katılımcılar vergi bilincinin toplumda yer edinmesi ve geliştirilmesi için eğitimler verilmesi gerektiğinin üzerinde durmuşlardır. Bir diğer alt tema ise alt yapı, vergiden kaçınma ve mevzuat değişiklikleri boyutlarının yer aldığı “Vergi Sorunları” temasıdır. Bu bölümde katılımcılar daha çok vergi konusu ile ilgili olarak olumsuzluklar üzerinde durmuşlardır. Vergi politika ve uygulamalarında hızlı bir değişim olduğunu, bu değişime mevcut sistemin alt yapısının ve teknolojisinin hazır olmadığını, bu durumda mesleki faaliyetleri olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Bir diğer boyut ise vergi mükelleflerinin vergiden kaçınma davranışları üzerinedir. Söz konusu mevcut değişimlerin ve vergi oranlarının yüksekliğinin mükellefleri daha az vergi verme çabası yönünde bir davranışa yönelttiğini belirterek, vergi oranlarında bir indirim ve vergi reform hızının yavaşlatılması yönünde görüş beyan etmektedirler. Ayrıca vergi

mevzuatında yapılan değişikliklerin kendi iş yüklerini arttırdığını bu durumun aşırı yoğunluk meydana getirdiğini, mevcut değişim hızına hazırlıksız yakalanarak adaptasyon sorunu çektiklerinin belirtmişlerdir.

#### Şekil 4

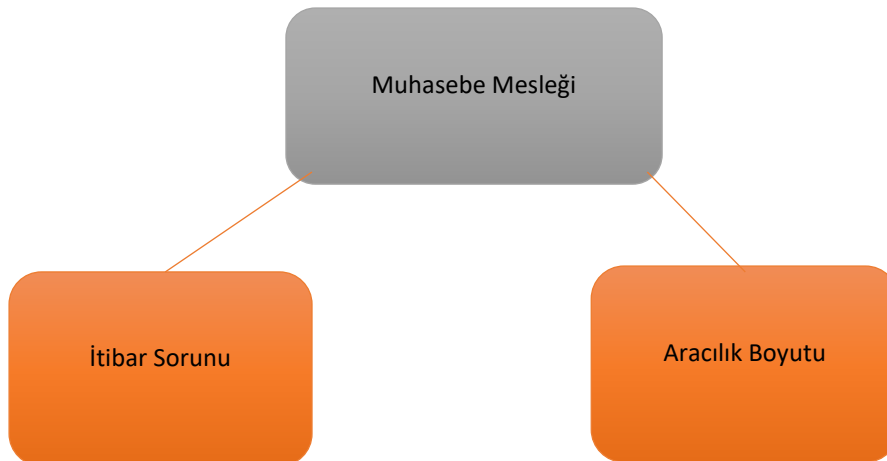
*Mesleki Faaliyetlere İlişkin Alt Temalar*



Katılımcı görüşlerinin analizinden elde edilen “Mesleki Faaliyetler” ana temasının alt temaları mükellef boyutu ve insan kaynakları yeterliliği olarak ortaya çıkmıştır. Bu bölümde katılımcılar mevcut yapı içerisinde mükelleflerin mevzuat değişikliklerini takip edemediklerini, ilgili değişikliklerin anlaşılır ve net olmadığını bu durumda mesleki olarak kendi yoğunluklarının artmasına neden olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca mükelleflerin vergi konuları ile ilgili olarak adaletli bir dağılım olmadığına dair görüşlerinin kendi mesleki faaliyetlerinin sürdürülmesinde bir direnç noktası oluşmasına neden olduğunu belirtmişlerdir. Yetkinlik boyutu ise mevcut sistem içerisinde muhasebe meslek mensuplarının bazı mevzuat değişikliklerinde yetersiz kalması ile ilgili olarak yaşadıkları sorunlar ile ilgilidir. Özellikle e-muhasebe uygulamalarında ortaya çıkan bu yetersizliklerin giderilmesi hususunda katılımcılar, Maliye Bakanlığı ve bağlı buldukları Birliğin desteğine ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir.

#### Şekil 5

*Muhasebe Mesleğine İlişkin Alt Temalar*





Katılımcı görüşlerinin analiz edilmesi ile “itibar sorunu” ve “aracılık boyutu” olarak “muhasabe mesleği” ana temasının altında iki alt tema oluşmuştur. Muhasabe meslek mensupları genel olarak mesleklerinin vergi ile anılmasından duydukları rahatsızlığı dile getirmektedirler. Mevcut konjunktürde zaten ücretlerin tahsilatına ilişkin büyük sorun yaşadığını belirten katılımcılar, faaliyetlerini sürdürürken vergi kaynaklı sorunların mesleklerine daha çok zarar verdiğini beyan etmektedirler. Meslek mensupları arasında mükellefler için vergi tutarlarının belirlenmesinde de haksız rekabet meydana geldiğinin ve bu durumda yine muhasabe mesleğine zarar verdiğini belirtmişlerdir. Mükelleflerin vergi bilinci konusunda farklı davranışlarda bulunmasının meslek mensuplarına olumsuz olarak yansıdığına dair bir görüş birliği bulunmaktadır. Bir diğer alt tema aracılık boyutunda ise katılımcılar özellikle kendi mesleki faaliyetlerinin devlet ile mükellef arasında bir köprü vazifesi gördüğünü, bu aracılık faaliyetlerinin ülke menfaati adına önemli olduğunu söylemektedirler.

## 8. Sonuç

Vergi konusu içerisinde yer alan vergi bilinci, vergi algısı, vergi tutumu, vergi affı gibi kavramlar bu çalışmada ele alınmıştır. Bu kavramlar açıklandıktan sonra mükelleflere karşı muhasabe meslek mensuplarının etkileri bütünüyle değerlendirilmiştir. Bu bağlamda muhasabe meslek mensuplarının mükellef davranışları üzerindeki etkileri yadsınamaz ve de mükelleflerin vergisel davranışlarına yön veren vergi bilinci ile birlikte vergi algısı üzerinde belirleyici oldukları gözlemlenebilir. Ayrıca muhasabe meslek mensupları devlet ile vergi mükellefleri arasında köprü görevi görmektedir.

Çalışmada muhasabe meslek mensuplarının vergi konusu ile ilgili tüm tarafların bakış açılarını değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırma sonucunda vergi ile ilgili devlet politikalarının değerlendirilmesi, meslek mensuplarını ve mükelleflerinin yaklaşımlarının ne yönde olduğunun tespiti sağlanmaya çalışılmıştır. Çalışmada elde edilen verilerin analizi ile elde edilen bulgular şunlardır.

- Muhasabe meslek mensupları muhasabe mesleğine dair faaliyetleri topluma bilgi sağlamak olarak görmektedir. Ancak bazı durumlarda muhasabenin sadece vergi toplama aracı olarak görüldüğünün de altı çizilmektedir.
- Mevcut durumda vergi politika ve uygulamalarının çok sık değiştirildiği ve bu durumda sisteme zarar verdiği düşünülmektedir.
- Muhasabe meslek mensupları toplumda vergi bilincinin oluşturulmasına dair çalışmalar yapılmasının önemli olduğunu düşünmektedir.
- Vergi toplanması hususunda muhasabe meslek mensuplarının yapmış olduğu aracılık faaliyetlerinin mesleğe nispeten zarar verdiği, bu durumun beraberinde bir itibar sorununa yol açtığı düşünülmektedir.

Çalışmanın bilgi kullanıcılarına ve literatüre katkı sağladığı göz önüne alındığında, muhasabe meslek mensupları vergi kavramları ile ilgili algılarındaki farklılıklar ortaya konmuştur. Bu noktada, muhasabe meslek mensuplarının katkıları ve görüşleri, vergi politikalarının geliştirilmesine rehberlik edebilir.

## Kaynakça


- Akdoğan, A. (2009). *Kamu Maliyesi*. Gazi Kitabevi.
- Bağdigen, M., & Erdoğan, A. (2010). Vergi Uygulamaları Karşısında Mükelleflerin Tutum ve Davranışlarının Tespiti: Zonguldak İli Örneği. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 47(548), 105-122.
- Bekci, İ., Apalı, A., & Engin, M. (2020). Muhasebe Meslek Mensupları ve Muhasebe Meslek Adayı Öğrencilerin Vergi Konusuna Yaklaşımlarının Karşılaştırmalı Olarak Araştırılması: Burdur İli Örneği. *Maliye ve Finans Yazıları Dergisi*, 113, 239-266.
- Cansız, H. (2006). Vergi Mükelleflerinin Vergiyi Algılama Hakkındaki Görüşleri: Afyonkarahisar İli Örneği. *Afyonkocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8, 115-138.
- Cural, M., Pekkaya, M., & Albayrak, E. C. (2018). Vergi Bilinci ve Vergiye Bakış Açıları: Zonguldak'taki SMMM'ler Üzerine Bir Uygulama. *Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 8(22), 46-64.
- Çoban, H. (2004). Vergi mükelleflerinin vergi karşısındaki davranışları üzerine ampirik bir inceleme: Denizli örneği [Yüksel Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=Keh6sQzap4ZTp8dqWPIH1MWrofZnEa7RwVCdJcYt4VrC-4fHC9eciWq04l-hhTuY>
- Çomaklı, E. Ş., Turhan, D., & Doğruyol, C. (2015). *Kamu Maliyesi*. Savaş Yayınevi.
- Hastuti, R. (2014). Tax Awareness and Tax Education: A Perception of Potential Taxpayers. *International Journal of Business, Economics And Law*, 5(1), 83-91.
- Koban, E., & Bulu, J. (2017). Yüksek Öğretim Öğrencilerinin Vergi Farkındalığı ve Vergiye Gönüllü Uyuma Yönelik Yaklaşımlarının Değerlendirilmesi Gaziantep Üniversitesi Özelinde Bir Değerlendirme. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (12), 118-139.
- Kurniawan, A., Meliala, R. N. B., & Febrianto, F. R. (2023). Factors Influencing Tax Compliance in Indonesia. *Riset: Jurnal Aplikasi Ekonomi Akuntansi dan Bisnis*, 5(1), 1-13.
- Kutlar, İ. (2021). Türkiye'de vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesinde vergi denetimi ve SMMM'lerin rolü üzerine bir araştırma: Gaziantep ili örneği [Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Nurkhin, A., Novanty, I., Muhsin, M., & Sumiadji, S. (2018). The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty Toward Taxpayer Compliance. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22(2), 240-255.
- Organ, İ., & Yegen, B. (2013). Vergi Bilinci ve Vergi Ahlakı Oluşumunda Muhasebe Meslek Mensuplarının Rolü: Adana Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(4), 241-271.
- Özgün, Z., & Yüksel, C. (2017). Mersin'de Vergi Mükelleflerinin Vergi Algısı, Vergi Bilinci ve Vergi Ahlakı Düzeyinin Ölçülmesi. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 33-48.
- Pehlivan, O. (2014). *Vergi Hukuku*. Murathan Yayıncılık.
- Sağbaş, İ., & Başoğlu, A. (2005). İlköğretim Çağındaki Öğrencilerin Vergileri Algılaması: Afyonkarahisar İli Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 123-144.
- Sağlam, M. (2013). "Vergi Algısı ve Vergi Bilinci Üzerine Bir Araştırma: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinde Vergi Algısı ve Bilinci", *Sosyo Ekonomi*, Ocak-Haziran, 315-334.

- Susanto, Y. K., & Fiorita, I. (2023). Taxpayer Compliance: Taxpayer Behavior Analysis and Tax Awareness as a Mediating in Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 25(1), 197-206.
- Şen, H., & Sağbaş, İ. (2016). *Vergi Teorisi ve Politikası*. Ekim Basım Yayın.
- Şenyüz, D., Yüce, M., & Gerçek, A. (2016). *Vergi Hukuku (Genel Hükümler)*. Ekin Basım Yayım Dağıtım.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci T., & Çelik, A. (2011). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Gazi Kitabevi.
- Taştan, H. (2006). Vergi kayıp ve kaçağı ile mücadele açısından muhasebe meslek mensuplarının görev, yetki ve sorumlulukları [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=2Y4n8XnzRvillSjplPKO5w&no=8zxdLmzMso07WTnxFSmCcA>
- Taytak, M. (2010). İlköğretim II. Kademe Öğrencilerinde Vergi Bilincinin Tespiti: Ampirik Bir Araştırma. *Maliye Dergisi*, (158), 496-512.
- Tekin, A., & Gürçam, Ö. S. (2021). Azerbaycan'da Mükelleflerin Vergiye Bakışı: Bakü Örnekleme Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *International Journal of Applied Economic and Finance Studies*. 6(1). 100-109.
- Tuncer, S. (1975). *Kamu Maliyesi*. Yakın Ofset Matbaası.
- Yanık, A., & Doğan, E. (2023). Vergi Bilinci ve Vergi Algısı: Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(44), 1-24.
- Yoruldu, M. (2019). Türkiye'de vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesinde meslek mensupları ve bağımsız denetçilerin etkinliği: İzmir ili örneği [Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=OegpHodpVbbZ3soHENT6Yg&no=5XWsjJvrZZJ9Y3vxwxk5Cw>



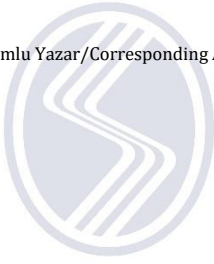
## Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Personelin Afetlere Hazırlık Algıları ile Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

*Investigation of the Relationship Between Disaster Preparedness Perceptions and Anxiety Levels of Personnel Working in Pre-Hospital Emergency Health Services*

Hilal Akman Dömbekci<sup>1</sup>   
Şengül Sağlam<sup>1\*</sup>   
Gamze Kırılı<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri  
Fakültesi, Sağlık Yönetimi ABD, Konya,  
Türkiye,  
akmnhll@gmail.com,  
sengul.saglammm61@gmail.com,  
unvergamze296@gmail.com

\*Sorumlu Yazar/Corresponding Author



Geliş Tarihi/Received: 15.06.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 25.11.2024  
Yayınlanma Tarihi/ Available Online:  
23.12.2024

**Öz:** Afet; toplumun olağan yaşam düzenini bozan, yanıt verme ve uyum sağlama kapasitesini aşarak, dış yardım gereksinimi doğuran, can ve mal kaybıyla sonuçlanan ekolojik olaylardır. Kaygı ise genel olarak yaygın bir tehdide odaklanan geleceğe yönelik, uzun etkili bir tepki olarak kabul edilirken, korku, açıkça tanımlanabilir ve spesifik bir tehdide karşı uygun, şimdiki zamana yönelik ve kısa ömürlü bir tepkidir. Bu çalışmada, hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan personelin afetlere hazırlık algıları ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın evrenini Kocaeli ilinin Gebze ve Çayirova ilçesinde hizmet vermekte olan 11 adet 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda görev yapmakta olan 165 hastane öncesi acil sağlık çalışanından oluşmaktadır. Araştırma gerekli evren ve örneklem hesaplaması yapılarak 111 hastane öncesi acil sağlık çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Toplanan verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır. Yapılan analizlere göre dikkat çeken bulgular; katılımcıların %36,9'u (41 kişi) 35-50 yaş arası olduğu; %65,8'i (73 kişi) kadın olduğu; %52,3'ü (58 kişi) evli olduğu; %40,5'i (45 kişi) lisans mezunu olduğu %50,5'inin (56 kişi) gelir durumunun asgari ücretin iki katı olduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucunda afet hazırlık algısı ve kaygı düzeyi arasında negatif yönlü düşük seviyede anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda, araştırmaya katılan hastane öncesi acil sağlık hizmeti çalışanlarının medeni durumları, eğitim durumu ve cinsiyetleri ile ölçek ortalaması ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmezken gelir durumu ve yaşları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Afet Hazırlık Algısı, Kaygı Durumu, Hastane Öncesi 112 Acil Sağlık Hizmetleri

**Abstract:** Disaster; These are ecological events with loss of life and property that disrupt the normal life of society continue to respond, adapt, and generate foreign aid products. While anxiety is generally considered a future-oriented, long-acting response focused on a widespread threat, fear is an appropriate, present oriented and short-lived response to a clearly identifiable and specific threat. This study aims to examine the relationship between disaster preparedness perceptions and anxiety levels among personnel working pre-hospital emergency health services. The population of the research consists of 165 pre-hospital emergency healthcare workers working in 11 112 Emergency Health Services stations serving in Gebze and Çayirova districts of Kocaeli province. The research was conducted with 111 pre-hospital emergency healthcare workers by making the necessary calculations for population and sample size. The SPSS program was used to analyze the collected data. According to the analysis, notable findings are; 36.9% of the participants (41 people) were between the ages of 35-50; 65.8% (73 people) were women; 52.3% (58 people) were married; It was determined that 40.5% (45 people) had a bachelor's degree and 50.5% (56 people) had an income twice the minimum wage. As a result of the correlation analysis conducted within the scope of the research, a negative, low-level significant relationship was detected between the perception of disaster preparedness and the level of anxiety. As a result of the research, the rates regarding the marital status, education status and gender of the pre-hospital emergency healthcare workers participating in the service were recorded, and when no significant difference could be detected between the lower values, a significant difference was detected between their income status and age.

**Keywords:** Perception of Disaster Preparedness, State of Anxiety, Pre-Hospital 112 Emergency Health Services

## Extended Abstract

A disaster is defined as a significant disruption of function in a community or society that results in human, financial, and ecological damage that exceeds the ability of the affected community or society to overcome it using its resources (Alzahrani and Yiannis, 2017; Walczyszyn et al., 2016). Anxiety was defined by Freud (1924) as "something felt," that is, an unpleasant emotional state such as worry or tension. According to Barlow (2002), anxiety; It is a future-oriented state of mind about being prepared for possible or future negative events. When anxiety is experienced, in addition to feelings of tension and anxious thoughts, some physical symptoms such as increased blood pressure also occur.

Disaster Management is an extension of the more general term 'risk management', which addresses a specific issue such as disaster risks. Disaster risk management: It enables to prevent, reduce or change the negativities of hazards during prevention, mitigation and preparedness activities (UNISDER, 2009). In short, they are actions planned to save human lives before, during and after. In conclusion, Being prepared for disasters is an important guarantee for minimizing loss of life and other important negative consequences (Turale, 2012), and it is especially important for first teams to be prepared for disasters (Öztekın et al., 2016).

This study aims to examine the relationship between disaster preparedness perceptions and anxiety levels of personnel working in pre-hospital emergency health services. The data of the study was collected by the researchers using Google forms application and face-to-face survey technique. The population of the research consists of 165 pre-hospital emergency healthcare workers working in 11 112 Emergency Health Services stations serving in Gebze and Çayirova districts of Kocaeli province. The research was conducted with 111 pre-hospital emergency healthcare workers by making the necessary population and sample calculations (Yazıcıoğlu and Erdoğan, 2004). Participation in the research is voluntary. Since the address information of 112 Emergency Health Stations is not open to sharing and is difficult to access, the research was conducted within the scope of Gebze and Çayirova districts and other districts were not included.

Notable findings because of the analysis: 36.9% of the participants (41 people) were between the ages of 35-50; 65.8% (73 people) were women; 52.3% (58 people) were married; It was determined that 40.5% (45 people) had a bachelor's degree and 50.5% (56 people) had an income twice the minimum wage. As a result of the correlation analysis conducted within the framework of the study, it was determined that there was a negative, low-level significant relationship between the perception of disaster preparedness and the level of anxiety. In the study conducted by Neşe and Gündoğan (2022), a low negative relationship was found between the professional job satisfaction of HÖ-ASH personnel and professional anxiety.

As a result of the study, no significant difference was found between the participants' marital status, education status and gender and their scale averages. However, there was significant difference between the income level and age of HÖ-ASH personnel and their perception of disaster preparedness. Similarly, in the study conducted by Gökçay and Bağış (2022), a significant difference was found between the occupational anxiety and disaster preparedness scale and income status of HÖ-ASH personnel. The findings obtained in this respect support the literature. In the study conducted by Çelebi and Uçku (2017), a significant difference was found between the earthquake preparedness of emergency healthcare workers and their education levels, having worked in any earthquake, and receiving earthquake training. In the study conducted by Gündüz and Öntürk Akyüz (2022), it was determined that there was a significant relationship between knowing that the disaster training received would be useful and feeling competent in putting the training received during the disaster into practice.

In line with the findings obtained, studies are needed to increase the knowledge and skills of the personnel working in pre-hospital 112 emergency health services regarding disaster preparedness perception. In this way, it is predicted that anxiety can be reduced. The communication network is very important and it is very important to take measures to ensure the necessary coordination. Awareness of having sufficient technical materials and equipment in case of a possible disaster will also affect the state of anxiety. In order to reduce the level of anxiety, more emphasis should be placed on pre-preparation for disasters. The basis of the perception of disaster preparedness should be further strengthened by including more courses on this subject in the relevant department curriculum. In addition to disaster information, seminars and courses on coping with anxiety should also be given. It is thought that the fact that the study was conducted in Gebze and Çayırova districts, which are earthquake zones, will be beneficial in terms of taking the necessary precautions and precautions in line with the findings.

## 1. Giriş

Afet, bir topluluk veya toplumda, etkilenen topluluk veya toplumun kaynaklarını kullanarak üstesinden gelme kabiliyetini aşan insani, mali ve ekolojik zararlara yol açan önemli bir işlev kesintisi olarak tanımlanmaktadır (Alzahrani & Yiannis, 2017; Walczyszyn vd., 2016). Modern çağda kaygı ise yaşamı şekillendiren önemli bir unsur olarak giderek daha fazla önem görmeye başlamıştır. İnsan yapısı gereği tehlikeli bir durum karşısında aklında bir tepki geliştirir ve bu durum kaygı olarak adlandırılmaktadır (Sims & Owen, 1993). Hastane öncesi acil bakım, akut hasta veya yaralı bir kişinin hastane öncesi ortamda eğitilmiş personelden aldığı her türlü tıbbi bakım veya müdahaledir (Grange & Corbett, 2002). Türkiye’de hastane öncesi acil sağlık hizmetleri (HÖ-ASH) doktorlar, paramedikler, acil tıp teknisyenleri, hemşireler ve şoförler tarafından sağlanmaktadır (Sezgin, 2022).

Çok sayıda afet durumu, ülkelerin güvenlik paradigmalarını, yıkım ve aksaklıkların şiddetini azaltmaya yönelik hazırlıklarını yeniden düşünmeye zorlamaktadır (Paton & Buergelt, 2019). Afete hazırlık, müdahale sistemlerinin tüm seviyelerini içermelidir (Ogedegbe vd., 2012). Bir afetle başa çıkmaya hazır olmak, devlet, kurumsal ve birey düzeyinde yapılan bütün planlama faaliyetlerini içermektedir (Lindber & Sundelius, 2013).

Afet Yönetimi, afet riskleri gibi belirli bir konuyu ele alan daha genel bir terim olan ‘risk yönetimi’ nin bir uzantısıdır. Afet risk yönetimi; önleme, zarar azaltma ve hazırlıklı olmaya yönelik faaliyetler ve tedbirler yoluyla tehlikelerin negatif etkilerini önlemeyi, azaltmayı veya aktarmayı amaçlamaktadır (UNISDER, 2009). Kısaca afet öncesi, sırası ve sonrasında insan hayatını kurtarmak için planlanan eylemlerdir. Afetlere hazırlıklı olmak, can kaybını en aza indirmek ve diğer önemli negatif sonuçları azaltmak için kritik bir unsurdur (Turale, 2012). Özellikle ilk müdahale ekiplerinin afetlere hazırlıklı olması büyük bir önem taşımaktadır (Öztekin vd., 2016).

İş ortamındaki çalışma koşulları ve çalışanlarının bu koşulları nasıl deneyimlediği sağlık çalışanlarında bir dizi duygusal, bilişsel ve fizyolojik tepkilere sebep olabilmektedir. Bazı çalışanlar iş ortamındaki strese etkilenirken bazıları etkilenemebilmektedir (Carleton & Barling, 2017). Kitlesele afetlerin meydana geldiği ortamlarda görev alan hastane öncesi sağlık çalışanları ilk ve acil tıbbi yardımı sağladıkları için diğer sağlık çalışanlarından ayrılmaktadırlar. Bu önemli görevi yerine getirirken birçok tehlikeye ve kendi hayatlarına yönelik tehditlere maruz kalmaktadırlar (Kerkez & Öztürk, 2023). Hem beden hem ruhen kişinin kendisini tehlike altında hissetmesi kişide korku ve kaygıya sebep olmaktadır (Şahin, 2019). Bu nedenle hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan personelin kaygı düzeyinin yüksek olduğu düşünülebilmektedir.

Türkiye, hem can kaybı hem de maddi kayıplara yol açacak birçok doğal afete maruz kalmaktadır. Özellikle 6 Şubat 2023’te ne yazık ki son yılların en şiddetli depremlerinden biri ile sarsılmıştır. Aynı gün Kahramanmaraş’ın Pazarcık İlçesi’nde (7,8 Mw) ve akabinde Kahramanmaraş’ın Elbistan İlçesi’nde

(7,7 Mw) gerçekleşen depremler, 10 şehirde büyük yıkıma neden olmuştur ve bu depremlerin büyüklüklerinin yanı sıra 10 şehri kapsayan etki alanı büyüklüğü açısından da en büyük afetlerden birini oluşturmaktadır (Özer, 2023). Türkiye’de deprem, sel, su baskını, orman yangını, toprak kayması gibi doğal afetler meydana gelmektedir (Dölek, 2016). Afet ve acil durum yönetim başkanlığı (AFAD) verilerine göre, dünyada görülme sıklığı açısından üçüncü sırada yer alan deprem, Türkiye’de birinci sırada yer almaktadır (AFAD, 2023). Ayrıca 17 Ağustos 1999 İzmit depreminden sonra, Kuzey Anadolu Fay Zonu üzerinde meydana gelecek büyük depremin Marmara Denizi’nde olacağı ve özellikle İstanbul’u şehrinin büyük ölçüde etkileyeceği tahmin edilmektedir (Naimi & Tufan, 2021).

Doğal afetler sonrası ilk müdahale eden ve acil tıbbi bakım hizmeti sunan kişiler olarak; HÖ-ASH’nde çalışan personelin afetlere hazır olma durumları ve kaygı düzeyleri bu süreci ne kadar iyi yönetebilecekleri açısından önem taşımaktadır. Türkiye’de hastane öncesi sağlık personelinin hazırlık algılarını ölçen çalışmalar mevcuttur (Okan vd., 2023; Arslantaş & Tabuk, 2021; Çakmak vd., 2010). Bu çalışmalar genellikle katılımcıların bilgi ve farkındalık düzeylerini ölçmeye yöneliktir. Bunun yanında HÖ-ASH’nde çalışan personelin kaygı düzeylerinin belirlenmesi ve kaygının azaltılmasına yönelik önerilerin ele alındığı bu araştırmanın önemli bir katkı sunacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada, HÖ-ASH’de çalışan personelin afetlere hazırlık algıları ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

Çalışmanın teorik çerçevesi kaygı ve afet kavramları ve afetler meydana geldiğinde ön saflarda yer alan acil sağlık hizmetleri personelinin kaygı düzeyleri üzerine yapılan araştırmalara dayanmaktadır.

Kaygı, Freud (1924) tarafından "hissedilen bir şey", yani endişe, gerginlik gibi hoş olmayan bir duygusal durum olarak tanımlanmıştır. Barlow (2002)’a göre ise kaygı; olası veya gelecekteki olumsuz olaylara karşı hazırlıklı olup olmamakla ilgili ileriye dönük bir zihin durumudur. Kaygı yaşandığında, gerginlik hissi ve endişeli düşüncelerin beraberinde kan basıncının yükselmesi gibi ortaya bazı fiziksel belirtiler de çıkmaktadır. Kaygı, korku ile aynı şey olmasa da genellikle birbirinin yerine kullanılmaktadır. Kaygı, genellikle ortak bir tehlikeye yoğunlaşan geleceğe yönelik, kalıcı ve etkili bir karşılık sayılırken, korku net bir şekilde ifade edilebilen ve belirli bir tehdide verilen şimdiki zamana odaklı ve geçici bir tepkidir (Amerikan Psikoloji Birliği, 2018).

Anlaşıldığı üzere kaygı henüz gerçekleşmemiş yani gelecekte bir gün gerçekleşme ihtimali olan olumsuz durumlara karşı geliştirilen bir tepki olarak tanımlanabilir ve insanın varoluşundan bu yana her bireyin yaşadığı bir duygu olması doğaldır. Benzer şekilde; Benedek ve diğerleri (2007) afet yardımı ile ilgilenen kurtarma görevlilerinin afetlere karşı duygusal sorunlar yaşadıklarını ifade etmişlerdir. HÖ-ASH, hızlı gelişen bir sağlık sorunu, bilinen diğer hastalıklar, kazalar veya afetler gibi hem doğaya hem insanlara zarar veren olaylar sonucu acil sağlık yardımına ihtiyacı olan kişilere acil hizmet verilmesi ve yardıma muhtaç kişinin güvenli bir şekilde hastaneye ulaştırılmasını kapsamaktadır (Ekşi, 2016). Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, yaşamı tehdit eden olumsuz durumlar karşısında genellikle insanların ilk başvuru noktasıdır. Bu hizmetler, hasta ya da yaralının hayatta kalma şansını artırmayı, komplikasyonları önlemeyi ve iyileşmenin mümkün olan en kısa sürede gerçekleşmesine katkıda bulunmayı hedeflemektedirler (Özkan & Daşbaşı, 2023).

Afet; toplumun alışılmış yaşam düzenini kesintiye uğratan, tepki verme ve uyum sağlama gücünü aşan, dış destek ihtiyacına neden olan, can ve mal kaybıyla neticelenen ekolojik olaylardır. Doğada kendiliğinden oluşan deprem, sel-taşkın, volkan püskürmeleri gibi olaylar "doğal tehlike" olarak nitelendirilirken, insan, can kaybı ve ekonomik zarara neden olan çevreyi tehdit eden tehlikeler bu kez "doğal afet" olarak nitelendirilmektedir (Şahin & Sipahioğlu, 2002). Afetler yerel yönetim kapasitesini aşan ve çoğunlukla ulusal ya da uluslararası alanda dış destek ihtiyacı olan bir durum ya da olay, maddi

ve manevi büyük hasar ile sonuçlanan insanların acı çektiği ve zarar gördüğü öngörülemeyen ve ani gelişen olaylardır (Annual Disaster Statistical Review, 2016).

Afet Riskinin Azaltılması (ARA), geleneksel afet yönetimi çabalarından farklıdır. Çünkü ARA sadece afetlere hazırlanmak ve müdahale etmekle kalmaz; aynı zamanda gelecekteki etkilerini de öngörerek ilgili riski de azaltmayı da amaçlamaktadır (UNDRR, 2022; Dimitrova & Snair, 2024). Bu kapsamda değerlendirdiğimizde doğal afetlerin ardından oluşabilecek su baskını, yangın gibi çeşitli risklerin ortaya çıkabileceği öngörülmesi ve gerekli önlemler alınmalıdır. Güvenli bölgelere yerleştirilen sağlam kanalizasyon ağlarına, foseptik çukurlara, çadırlara, banyo, bulaşık ve çamaşır yıkama alanlarına olan ihtiyaç artacaktır (İlhan vd., 2024).

Doğal afet risk yönetiminin gelişim aşamaları, tahmin ve erken uyarı sistemlerinin kurulmasından tehlike ve risklerin haritalanmasına, modelleme ve zarar görebilirlik analizi yapılmasına, risk azaltma planlamalarının geliştirilmesine ve sigortalamaya ile ulusal stratejilerin oluşturulmasına kadar uzanmaktadır (Orkunoğlu Şahin, 2017).

Doğal afetler tüm dünyanın farklı bölgelerinde, farklı zamanlarında ve çok çeşitli biçimlerde meydana gelerek insanları psikolojik, sosyal, ekonomik ve kültürel yönden çok derin bir şekilde etkilemektedir.

### 3.Yöntem

#### 3.1.Amaç, hipotez ve model

Bu araştırmada, HÖ-ASH'nde görev yapmakta olan personelin afetlere hazırlık algıları ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu nicel çalışmanın amacı çerçevesinde araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

1. HÖ-ASH'de çalışan personelin afetlere hazırlık algıları ile sosyo-demografik değişkenler arasında istatistiksel bir fark var mı?
2. HÖ-ASH'de çalışan personelin kaygı düzeyleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında istatistiksel bir fark var mı?
3. HÖ-ASH'de çalışan personelin afetlere hazırlık algıları ile kaygı düzeyi arasında bir ilişki var mı?

Araştırma hipotezleri ve modeli aşağıda verilmektedir:

H<sub>1</sub>: HÖ-ASH'de çalışan personelin afetlere hazırlık algıları ile sosyo-demografik değişkenler arasında ilişki vardır.

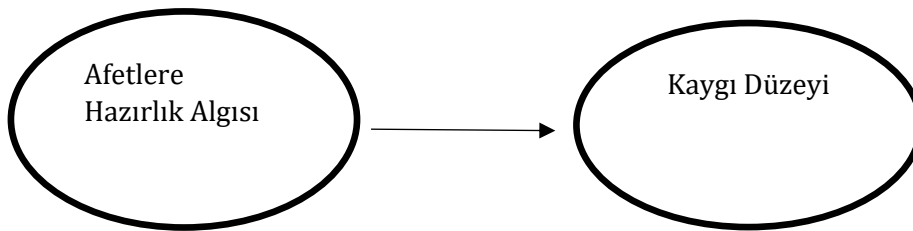
H<sub>2</sub>: HÖ-ASH'de çalışan personelin kaygı düzeyleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında ilişki vardır.

H<sub>3</sub>: HÖ-ASH'de çalışan personelin afetlere hazırlık algıları ile kaygı düzeyleri arasında ilişki vardır.

Araştırma modeli Şekil 1'de gösterildiği gibidir.

#### Şekil 1

Araştırma Modeli





### 3.2. Araştırmanın evreni ve örnekleme

Çalışmanın verileri 01.03.2024-30.05.2024 tarihleri arasında Google form uygulaması ve yüz yüze anket tekniği kullanılarak toplanmıştır.

Araştırmanın evrenini Kocaeli ili Gebze ve Çayırova ilçelerinde hizmet veren 11 adet HÖ-ASH istasyonunda görev yapan 165 hastane öncesi acil sağlık (HÖ-ASH) çalışanından (paramedik, sağlık teknikerleri, acil tıp teknisyenleri, sağlık hizmetleri personeli ve şoförler) oluşturmaktadır. Araştırma gerekli evren ve örneklem hesaplaması yapılarak 111 HÖ-ASH personeli ile yapılmıştır. (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Örneklemin %67,27'sine ulaşım sağlanmıştır. 112 Acil Sağlık İstasyonları adres bilgileri paylaşımına açık olmadığı ve ulaşımı zor olduğu için araştırma Gebze ve Çayırova ilçeleri kapsamında gerçekleştirilmiş diğer ilçeler dahil edilmemiştir.

### 3.3. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları

Çalışmada kullanılan ölçeklere ait bilgiler aşağıda belirtilmiştir.

Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Personelin Afetlere Hazırlık Algularını Belirleme Ölçeği

Bu ölçek Tercan ve Şahinöz (2021) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek formu 5 alt boyuttan ve 28 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları; İstek, Önem, Öz-Yeterlilik, Müdahale Becerisi, Yarar'dır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı değeri 0,925 olarak tespit edilmiştir. Ölçekte ters kodlu ifade bulunmamaktadır. Ölçek soruları 5'li Likert tipindedir.

Acil Sağlık Çalışanları için Mesleki Kaygı Ölçeği

Bu ölçek Sevinç Postacı vd. (2020) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek formu 2 alt boyuttan ve 22 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları; bedensel, fiziksel ve hayati kaygılar ile ortam, çalışan, ekipman ve çevresel faktörlerdir. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı değeri 0,914 olarak tespit edilmiştir. Ölçekte ters kodlu ifade bulunmamaktadır. Ölçek soruları 5'li Likert tipindedir.

### 3.4. Araştırma etiği

Araştırma için S.Ü Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan 2023/1192 sayılı ve numaralı izin alınmıştır. Araştırma için Kocaeli İl Sağlık Müdürlüğü'nden ve Kocaeli Acil Sağlık Hizmetleri Başkanlığı'ndan yazılı izin alınmıştır.

### 3.5. Verilerin analizi

Anketten elde edilen verilerin analizi SPSS 20.0 paket programı ile yapılmıştır. Normal dağılım analizi yapılarak çarpıklık ve basıklık (Skewness-Kurtosis) katsayıları incelenmiştir. Bu sonuçların -1 ile +1 aralığında olması normal dağılım olarak yorumlanmalıdır (George & Mallery, 2001; Leech vd., 2005). Bu bağlamda HÖ-ASH çalışanlarının afet hazırlık algısı ölçeği için çarpıklık basıklık katsayısı (-,147; ,680) ve kaygı düzeyi ölçeği için (-,975; ,274) olarak bulunmuştur. Dolayısıyla verilerin normal dağıldığı yorumu yapılmaktadır. Bu kapsamda iki değişkenli karşılaştırılmalarında t testi, ikiden fazla değişkene sahip karşılaştırmalarda ANOVA testi uygulanmıştır.

Araştırmada yapılan güvenilirlik analizinde Hastane Öncesi Acil Sağlık Çalışanları Afet Algularının Cronbach Alpha değeri 0,944; Kaygı Düzeyleri Cronbach Alpha değeri 0,967'dir. Dolayısıyla bu değerler  $0,80 \leq \alpha \leq 100$  olduğu için her iki ölçeğin de oldukça güvenilir olduğu görülmektedir (Kalaycı, 2008).

## 4. Bulgular

Araştırmaya katılım sağlayan 111 hastane öncesi acil sağlık hizmetleri çalışanlarına sosyo-demografik bulgularına ait bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1***Katılımcıların Sosyo-Demografik Bulguları (N:111)*

	Sayı (N)	Yüzde (%)		Sayı (N)	Yüzde (%)
<b>Yaş</b>			<b>Gelir Durumu</b>		
20-27 yaş arası	34	30.6	Asgari ücretin iki katı	56	50.5
28-34 yaş arası	36	32.4	Asgari ücretin üç katı	55	49.5
35-50 yaş arası	41	36.9	<b>Medeni Durum</b>		
<b>Cinsiyet</b>			Evli	58	52.3
Kadın	73	65.8	Bekar	53	47.7
Erkek	38	34.2	<b>En son bitirdiğiniz okul</b>		
			Lise	30	27.0
			Ön Lisans	36	32.4
			Lisans ve Lisansüstü	45	40.5

Tablo 1'e göre katılımcıların %36,9'u (41 kişi) 35-50 yaş arası olduğu; %65,8'i (73 kişi) kadın olduğu; %52,3'ü (58 kişi) evli olduğu; %40,5'i (45 kişi) lisans mezunu olduğu %50,5'inin (56 kişi) gelir durumunun asgari ücretin iki katı olduğu sonucu bulunmuştur.

**Tablo 2***Cinsiyet ile Kaygı Düzeyi Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan T Testi Sonuçları*

	Cinsiyet	N	Ort.	Ss.	T	P
<b>Bedensel, Fiziksel ve Hayati Kaygılar</b>	K	73	4,16	,846	1,706	,091
	E	38	3,85	1,00		
<b>Ortam, Çalışan, Ekipman ve Çevresel Faktörler</b>	K	73	3,92	,753	1,083	,281
	E	38	3,75	,834		
<b>Kaygı Düzeyi</b>	K	73	4.05	.762	1.52	,129
	E	38	3.80	.871		

Tablo 2'de görüldüğü gibi cinsiyet ile HÖ-ASH çalışanları kaygı düzeyi ölçek ortalaması ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3***Cinsiyet ile Afetlere Hazırlık Algısı Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan T Testi Sonuçları*

	Cinsiyet	N	Ort.	Ss.	T	P
<b>İstek</b>	K	73	3,72	,923	-1,151	,252
	E	38	3,93	,923		
<b>Önem</b>	K	73	4,59	,435	1,610	,115
	E	38	4,32	,989		
<b>Öz-Yeterlilik</b>	K	73	3,86	,883	-1,073	,286
	E	38	4,03	,714		

**Tablo 3 (Devamı)**

<b>Müdahale Becerisi</b>	K	73	4,47	,553	1,652	,101
	E	38	4,29	,541		
<b>Yarar</b>	K	73	4,18	,746	1,123	,264
	E	38	4,01	,712		
<b>Afet Hazırlık Algısı</b>	K	73	4.19	.564	0.44	,657
	E	38	4.14	.558		

Tablo 3'te görüldüğü gibi cinsiyet ile HÖ-ASH çalışanları afet hazırlık algısı ölçek ortalaması ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır( $p>0,05$ ).

**Tablo 4**

*Medeni Durum ile Kaygı Düzeyi Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan T Testi Sonuçları*

	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss.</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
<b>Bedensel, Fiziksel ve Hayati Kaygılar</b>	Evli	58	4,09	,809	,409	,683
	Bekar	53	4,02	,999		
<b>Ortam, Çalışan, Ekipman ve Çevresel Faktörler</b>	Evli	58	3,91	,752	,646	,520
	Bekar	53	3,82	,813		
<b>Kaygı Düzeyi</b>	Evli	58	3.93	.889	.537	,592
	Bekar	53	4.01	.709		

Tablo 4'te görüldüğü gibi medeni durumu ile HÖ-ASH çalışanları kaygı düzeyi ölçek ortalaması ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır( $p>0,05$ ).

**Tablo 5**

*Medeni Durum ile Afetlere Hazırlık Algısı Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan T Testi Sonuçları*

	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss.</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
<b>İstek</b>	Evli	58	3,6981	,9158	-1,098	,275
	Bekar	53	3,8908	,9311		
<b>Önem</b>	Evli	58	4,6075	,4205	1,523	,131
	Bekar	53	4,4010	,8521		
<b>Öz-Yeterlilik</b>	Evli	58	3,8231	,9596	-1,188	,238
	Bekar	53	4,0129	,6881		
<b>Müdahale Becerisi</b>	Evli	58	4,4340	,5726	,395	,694
	Bekar	53	4,3922	,5402		
<b>Yarar</b>	Evli	58	4,0708	,8412	-,787	,433
	Bekar	53	4,1810	,6279		

**Tablo 5 (Devamı)**

<b>Afet Hazırlık Algısı</b>	Evli	58	4.20	.544	-407	,685
	Bekar	53	4.15	.581		

Tablo 5'te görüldüğü gibi medeni durumu ile HÖ-ASH çalışanları afetlere hazırlık algısı ölçek ortalaması ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır( $p>0,05$ ).

**Tablo 6**

*Gelir Durumu ile Kaygı Düzeyi Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan T Testi Sonuçları*

	<b>Gelir Durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss.</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
<b>Bedensel, Fiziksel ve Hayati Kaygılar</b>	Asgari ücretin iki katı	56	4,21	,777	1,892	,061
	Asgari ücretin üç katı	55	3,89	1,00		
<b>Ortam, Çalışan, Ekipman ve Çevresel Faktörler</b>	Asgari ücretin iki katı	56	3,96	,643	1,331	,186
	Asgari ücretin üç katı	55	3,76	,897		
<b>Kaygı Düzeyi</b>	Asgari ücretin iki katı	56	4.10	.643	1.74	,082
	Asgari ücretin üç katı	55	3.83	.930		

Tablo 6'da görüldüğü gibi gelir durumu ile HÖ-ASH çalışanları kaygı düzeyi ölçek ortalaması ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır( $p>0,05$ ).

**Tablo 7**

*Gelir Durumu ile Afet Hazırlık Algısı Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan T Testi Sonuçları*

<b>Ölçek</b>	<b>Gelir Durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss.</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
<b>İstek</b>	Asgari ücretin iki katı	56	3,57	,907	-2,687	,008
	Asgari ücretin üç katı	55	4,03	,891		
<b>Önem</b>	Asgari ücretin iki katı	56	4,40	,848	-1,576	,118
	Asgari ücretin üç katı	55	4,60	,450		
<b>Öz-Yeterlilik</b>	Asgari ücretin iki katı	56	3,72	,838	-2,522	,013
	Asgari ücretin üç katı	55	4,11	,781		
<b>Müdahale Becerisi</b>	Asgari ücretin iki katı	56	4,34	,495	-1,230	,221
	Asgari ücretin üç katı	55	4,47	,604		

**Tablo 7 (Devamı)**

<b>Yarar</b>	Asgari ücretin	56	4,07	,841	-,777	,439
	iki katı					
	Asgari ücretin	55	4,18	,627		
	üç katı					
<b>Afet Hazırlık Algısı</b>	Asgari ücretin	56	4.05	.531	-2.56	,012
	iki katı					
	Asgari ücretin	55	4.31	.562		
	üç katı					

Tablo 7’de yapılan *t* testi sonucunda gelir durumu ile HÖ-ASH çalışanları afet hazırlık algısı ölçek ortalaması, istek ve öz-yeterlilik alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Bu durumun nedeni, daha yüksek gelir grubundaki bireylerin afet hazırlık algısının daha yüksek olması olabilir. Yüksek gelirli sağlık personeli, afet hazırlığı için gerekli malzeme ve hizmetlere daha kolay erişim sağlayabilir. Ekonomik olarak kendilerini daha güvende hisseden sağlık personeli, afet risklerini daha fazla önemseyerek hazırlık ihtiyacı duyabilir. Yapılan *t* testi sonucunda gelir durumu ile önem alt boyutu, müdahale becerisi alt boyutu ve yarar alt boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ).

**Tablo 8**

*Yaş ile Kaygı Düzeyi Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan ANOVA Bulguları*

	Yaş	N	Ort.	Ss.	F	P
<b>Bedensel, Fiziksel ve Hayati Kaygılar</b>	20-27 yaş arası	34	4,25	,679	1,388	,254
	28-34 yaş arası	36	4,05	,936		
	35-50 yaş arası	41	3,90	1,036		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	4,05	,910		
<b>Ortam, Çalışan, Ekipman ve Çevresel Faktörler</b>	20-27 yaş arası	34	3,89	,734	,611	,545
	28-34 yaş arası	36	3,95	,842		
	35-50 yaş arası	41	3,76	,774		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	3,86	,782		
<b>Kaygı Düzeyi</b>	20-27 yaş arası	34	4,09	,627	,953	,389
	28-34 yaş arası	36	4,00	,868		
	35-50 yaş arası	41	3,83	,878		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	3,96	,806		

Tablo 8’de verilen ANOVA testi sonuçlarına göre, HÖ-ASH çalışanları kaygı düzeyi ölçek ortalaması ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ).

**Tablo 9**

*Yaş ile Afet Hazırlık Algısı Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan ANOVA Bulguları*

Ölçek	Yaş	N	Ort.	Ss.	F	P	Post-Hoc Tukey-HSD
<b>İstek</b>	20-27 yaş arası	34	3,85	,880	2,023	,137	
	28-34 yaş arası	36	3,55	1,112			
	35-50 yaş arası	41	3,96	,737			
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	3,79	,924			
<b>Önem</b>	20-27 yaş arası	34	4,64	,387	1,424	,245	
	28-34 yaş arası	36	4,52	,449			
	35-50 yaş arası	41	4,37	,978			
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	4,50	,685			
<b>Öz-Yeterlilik</b>	20-27 yaş arası	34	4,09	,788	1,424	,346	
	28-34 yaş arası	36	3,85	,995			
	35-50 yaş arası	41	3,83	,692			
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	3,92	,830			

**Tablo 9 (Devamı)**

<b>Müdahale Becerisi</b>	20-27 yaş arası	34	4,64	,437	5,063	,008	1<3*
	28-34 yaş arası	36	4,36	,662			
	35-50 yaş arası	41	4,26	,478			
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	4,41	,553			
<b>Yarar</b>	20-27 yaş arası	34	4,24	,664	,876	,419	
	28-34 yaş arası	36	4,14	,903			
	35-50 yaş arası	41	4,01	,623			
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	4,12	,736			
<b>Afet Hazırlık Algısı</b>	20-27 yaş arası	34	4,34	,500	2,152	,121	
	28-34 yaş arası	36	4,12	,665			
	35-50 yaş arası	41	4,09	,487			
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	4,18	,560			

Tablo 9’da verilen ANOVA testi sonuçlarına göre, HÖ-ASH çalışanları afet hazırlık algısı müdahale becerisi alt boyutu ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). 35-50 yaş arası grubun müdahale becerisinin diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun nedeni 35-50 yaş grubundaki kişilerin hem iş hem de sosyal hayattaki deneyimlerinin fazla olması, daha fazla eğitim ve kurslara katılmış olması olabilir. Yapılan ANOVA testine göre yaş grupları ile afet hazırlık algısı ölçek ortalaması, istek alt boyutu, önem alt boyutu, öz-yeterlilik alt boyutu ve yarar alt boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ).

**Tablo 10**

*Eğitim Durumu ile Kaygı Düzeyi Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan ANOVA Bulguları*

	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss.</b>	<b>F</b>	<b>P</b>
<b>Bedensel, Fiziksel ve Hayati Kaygılar</b>	Lise	30	3,88	1,02	,804	,450
	Ön Lisans	36	4,16	,841		
	Lisans ve Lisansüstü	45	4,08	,882		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	4,05	,910		
<b>Ortam, Çalışan, Ekipman ve Çevresel Faktörler</b>	Lise	30	3,76	,822	,893	,413
	Ön Lisans	36	4,00	,811		
	Lisans ve Lisansüstü	45	3,82	,732		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	3,86	,782		
<b>Kaygı Düzeyi</b>	Lise	30	3,82	,894	0,86	,425
	Ön Lisans	36	4,09	,793		
	Lisans ve Lisansüstü	45	3,96	,755		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	3,96	,806		

Tablo 10’da verilen ANOVA testi sonuçlarına göre, HÖ-ASH çalışanları kaygı düzeyi ölçek ortalaması ve alt boyutları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ).

**Tablo 11**

*Eğitim Durumu ile Afet Hazırlık Algısı Ölçek Ortalaması ve Alt Boyutlarıyla Yapılan ANOVA Bulguları*

<b>Ölçek</b>	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss.</b>	<b>F</b>	<b>P</b>
<b>İstek</b>	Lise	30	4,12	,795	2,597	,079
	Ön Lisans	36	3,69	1,01		
	Lisans ve Lisansüstü	45	3,66	,896		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	3,79	,924		
<b>Önem</b>	Lise	30	4,31	1,11	1,740	,180
	Ön Lisans	36	4,61	,392		
	Lisans ve Lisansüstü	45	4,54	,440		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	4,50	,685		

**Tablo 11 (Devamı)**

<b>Öz-Yeterlilik</b>	Lise	30	4,31	1,11		
	Ön Lisans	36	4,61	,392	1,740	,180
	Lisans ve Lisansüstü	45	4,54	,440		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	<b>4,50</b>	<b>,685</b>		
<b>Müdahale Becerisi</b>	Lise	30	4,27	,619		
	Ön Lisans	36	4,58	,453	2,848	,062
	Lisans ve Lisansüstü	45	4,36	,558		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	<b>4,41</b>	<b>,553</b>		
<b>Yarar</b>	Lise	30	4,24	,664		
	Ön Lisans	36	4,14	,903	,876	,419
	Lisans ve Lisansüstü	45	4,01	,623		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	<b>4,12</b>	<b>,736</b>		
<b>Afet Hazırlık Algısı</b>	Lise	30	3,82	,894		
	Ön Lisans	36	4,09	,793	0,86	,429
	Lisans ve Lisansüstü	45	3,96	,755		
	<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	<b>3,96</b>	<b>,806</b>		

Tablo 11’de verilen ANOVA testi sonuçlarına göre, HÖ-ASH çalışanları afet hazırlık algısı ölçek ortalaması ve alt boyutları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 12**

*Korelasyon Analizi Sonuçları*

	1	2	P
1. Afet Hazırlık Algısı	1		
2. Kaygı Düzeyi	-0.194	1	,041

Tablo 12’deki korelasyon analizi sonucuna göre HÖ-ASH çalışanları afet hazırlık algıları ve kaygı düzeyi arasında düşük seviyede negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $r: -0.194$  ;  $p<0,05$ ). Buna göre HÖ-ASH çalışanları afet hazırlık algısı artarken kaygı düzeyinin azalacağı sonucuna varılmaktadır. Çünkü bu değerlerin  $0,00<r\leq 0,25$  arasında olması çok zayıf bir ilişki ifade etmektedir (Özdamar, 2004).

Sonuç olarak  $H_1$  hipotezi test edildiğinde HÖ-ASH’de çalışan personelin afetlere hazırlık algısı ile gelir durumu ve yaş grupları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Diğer değişkenlerde (cinsiyet, eğitim durumu ve medeni durum) arasında anlamlı farklar gözlemlenmemiştir. Bu durum  $H_1$  hipotezinin tamamen desteklenmediğini göstermektedir. Dolayısıyla hipotez reddedilmiştir.  $H_2$  hipotezi test edildiğinde HÖ-ASH’de çalışan personelin kaygı düzeyleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı farklar gözlemlenmemiştir. Dolayısıyla hipotez reddedilmiştir.  $H_3$  hipotezi olan ‘HÖ-ASH’de çalışan personelin afetlere hazırlık algıları ile kaygı düzeyleri arasında ilişki vardır’ kabul edilmektedir.

### **Tartışma, Sonuç, Öneriler**

Hastane öncesi acil sağlık hizmeti çalışanları mesleklerinin doğası gereği, her geçen gün değişen düzeylerde strese maruz kalmaktadırlar ve her geçen gün bedensel ve zihinsel sağlıklarını hatta iş dışı yaşamlarını doğrudan etkileyebilecek olumsuz olaylarla karşılaşmaktadırlar. Çalışma da hastane öncesi acil sağlık hizmeti çalışanlarının afetler gibi büyük etkisi olan doğa olaylarına karşın hazırlık algıları ve kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda afet hazırlık algısı ve kaygı düzeyi arasında negatif yönlü zayıf seviyede anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Neşe ve Gündoğan (2022) tarafından yapılan çalışmada HÖ-ASH personelinin mesleki iş tatmini ile mesleki kaygı düzeyi arasında negatif yönlü düşük bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcılar hastane öncesi acil sağlık hizmeti çalışanlarının medeni durumları, eğitim durumu ve cinsiyetleri ile ölçek ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak gelir durumu ve yaşları ile HÖ-ASH çalışanları afet hazırlık algısı arasında anlamlı bir farklılık bulunurken kaygı düzeyi arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu kapsamda maddi manevi teşvikler ve ödüller sağlanabilir. Aynı şekilde Gökçay ve Bağış (2022) yapmış olduğu çalışmada HÖ-ASH çalışanlarının mesleki kaygı ve afetlere hazırlık algılarını incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda katılımcıların afet hazırlık ölçeği ile gelir durumu arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu yönüyle elde edilen bulgular literatürü destekler niteliktedir. Çelebi ve Uçku (2017)'nin yapmış olduğu çalışmada acil sağlık hizmetleri çalışanlarının depreme karşı hazırlık durumunun, öğrenim durumu ile arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular bu yönüyle literatürden farklıdır. Gündüz ve Öntürk Akyüz (2022) tarafından yapılan çalışmada, öğrenilen afet eğitiminin fayda sağlayacağını bilme durumu ile afet sırasında öğrenilen eğitimin uygulanması sırasında kendini yeterli bulma durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çakmak ve diğerleri (2010) yapmış olduğu çalışmada afet anında yaşanan sorunlardan biri olarak koordinasyon eksikliği olduğu ve bu sorunların giderilmesi için eğitim ve tatbikatlar düzenlenmesi gerektiği tespit edilmiştir. Aslantaş ve Tabuk (2021), Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında görev alan sağlık personelinin afetlere yönelik hazır olma durumlarının ve ne kadar hazır hissettiklerinin ölçüldüğü bir çalışmanın sonucuna göre; 112 acil sağlık hizmetleri istasyonu çalışanlarının afetin tüm aşamalarında afete hazırlık algısının yüksek düzeyde seyrettiği görülmüştür. Bu çalışmaya göre çalışanların afet hazırlık algısı, çalışanların daha önce afet ile ilgili eğitim alıp almadıklarına bağlı olabileceği sonucunu ortaya koymuştur. Öyle ki; afet öncesi eğitim alanların afete hazırlık algılarının, eğitim almayanlara göre daha fazla seviyede olduğu belirlenmiştir. Kısacası afet öncesi afet hazırlığı ile ilgili eğitim almak çalışanların afete karşı hazır olma durumlarını olumlu yönde etkilemektedir.

Sultan ve diğerleri (2020) yapmış olduğu çalışmada Suudi Arabistan'ın güney bölgesindeki hastanelerde çalışan 213 sağlık çalışanının afetler ve halk sağlığı ile ilgili acil durumlar sırasında çalışmaya hazır olma ve isteklilik algılarını değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda, katılımcıların afet ve acil durumlarda koşulsuz çalışma istekliliğinin değiştiğini göstermiştir. Sağlık çalışanları ve aile üyeleri için güven eksikliği ve güvenlik güvencesinin olmaması belirtilen en önemli nedenlerdir. Khairina ve diğerleri (2023) yapmış olduğu çalışma da Endonezya'nın Padang kentindeki acil servis hemşirelerinin afete hazırlık düzeylerini değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Acil serviste çalışan 50 hemşire ile yapılan bu çalışma da eğitim durumu ile afet hazırlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Chen ve diğerleri (2020) yapmış olduğu çalışmada iklim değişikliği ile ilişkili doğal afetler karşısında kaygı ve dayanıklılık durumu ile ilgili literatür incelemesi yapmışlardır. Çalışma sonucunda dayanıklılığın patolojik sonuçlardan daha yaygın olduğu tespit edilmiştir. Sert ve diğerleri (2023) yapmış olduğu çalışma da mesleki sorumluluklar ile deprem sırasında yaşadıkları depresyon, anksiyete ve stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Katılımcıların depresyon düzeylerinin 'şiddetli', anksiyete düzeylerinin 'aşırı derecede şiddetli', stres düzeyleri ise deprem sonrası 'orta düzeyde' olduğu belirtilmiştir. Khirekar ve diğerleri (2023) yapmış olduğu çalışma da hastanelerde afete hazırlıklı olma durumunu incelemiştir. Araştırma sonucunda hastanelerin, afetler sırasında tesislerin ve sağlık çalışanlarının korunmasında zorluklarla karşılaştığını ve etkili eğitim, ekipman ve iletişim erişimi ihtiyacının önemi vurgulanmıştır.

Elde edilen bulgular doğrultusunda HÖ-ASH'nde çalışan personelinin afet hazırlık algısı ile ilgili bilgi ve becerilerinin arttırılmasına yönelik çalışmalar yapılması önerilmektedir. Böylelikle kaygı durumunun da azaltılabileceği öngörülmektedir. İletişim ağının önemli olduğu ve gerekli koordinasyonun sağlanması için tedbirlerin alınması gerektiği vurgulanmıştır. Olası bir afet durumunda yeterli teknik malzeme ve donanıma sahip olunduğu bilinci de kaygı durumunu etkileyecektir. Kaygı düzeyinin azalması için afetlere ön hazırlık yapılması aşamasına daha fazla önem verilmesi gerekmektedir. Bu konudaki derslere ilgili bölüm müfredatında daha çok yer verilerek afetlere hazırlık algısının temeli



daha da güçlendirilmelidir. Afet bilgisinin yanı sıra kaygı ile başa çıkma ile ilgili seminerler, dersler verilmesi de gerekmektedir. Sağlık politika yapıcılarının afet hazırlığı sırasında gerekli eğitimlerin ve tatbikatların düzenlenmesi için finansal destek mekanizmalarını güçlendirmeleri önerilmektedir. Stres yönetimi ve psikolojik destek programları da düzenlenmelidir. Önlemleri alınan her maddenin kontrolü sağlanmalı eksik ya da iyileştirilebilir yönleri varsa tespit edilerek geliştirilmelidir. Araştırmacılara, ilişkinin nedenlerini veya etkilerini daha detaylı bilgi sağlamak için nitel araştırma yöntemlerinden faydalanmaları önerilmektedir. Ayrıca, afetlere hazırlık algısının kaygı düzeyi üzerindeki etkilerini daha iyi anlamak için ek değişkenler ve etkileşimler araştırılabilir. Çalışmanın deprem bölgesi olan Gebze ve Çayırova ilçelerinde yapılmış olmasının elde edilen bulgular doğrultusunda gerekli önlem ve tedbirlerin alınması açısından fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

## Kaynakça

- Alzahrani, F., & Yiannis, K. (2017). Emergency nurse disaster preparedness during mass gatherings: A cross-sectional survey of emergency nurses' perceptions in hospitals in Mecca, Saudi Arabia. *BMJ Open*, 7, e013563.
- Annual Disaster Statistical Review, (2016). The numbers and trends- World | ReliefWeb [Internet]. (<https://reliefweb.int/report/world/annual-disaster-statistical-review-2016-numbers-and-trends>).
- APA (17.12.2023), (<https://www.apa.org/topics/anxiety>).
- Aslantaş, O., & Tabuk, M. (2021). 112 İl ambulans servisi personelinin afete hazır olma durumu ve hazırlık algısı: Balıkesir ili örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(1), 44-55. DOI: <https://doi.org/10.37989/gumussagbil.793961>.
- Barlow, DH. (2002). *Anxiety and its disorders: The nature and treatment of anxiety and panic*. 2nd ed. Guilford Press.
- Benedek, D. M., Fullerton, C., & Ursano, R. J. (2007). First responders: Mental health consequences of natural and human-made disasters for public health and public safety workers. *Annu. Rev. Public Health*, 28, 55-68.
- Carleton, E., & Barling, J. (2017). Sleep, work, and well-being," in *The Handbook*.
- Chen, S., Bagrodia, R., Charlotte, C. P., Laura, M., & George, A. B. (2020). Anxiety and resilience in the face of natural disasters associated with climate change: A review and methodological critique. *Journal of Anxiety Disorders*, 76. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102297>.
- Çakmak, H., Er, R. A., Öz, Y. C., & Aker, A. T. (2010). Kocaeli ili 112 acil yardım birimlerinde çalışan personelin Marmara depreminden etkilenme ve olası afetlere hazırlık durumlarının saptanması. *Akademik Acil Tıp Olgu Sunumları Dergisi*, 9(2), 1-6.
- Çelebi, İ., & Uçku, Ş. R. (2017). Kayseri 112 acil sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık personelinin deprem bilgi düzeyi ve etkileyen etmenler. *Hastane Öncesi Dergisi*, 2 (2), 91-103.
- Dimitrova, M., & Snair, M. (2024). Classifying disaster risk reduction strategies: Conceptualizing and testing a novel integrated approach. *Globalization and Health*, 20(7), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s12992-023-01006-8>.
- Dölek, İ. (2016). *Türkiye'de doğal afetler*. H. Akengin & İ. Dölek (Eds). Türkiye'nin Fiziki Coğrafyası, (ss. 311-364).
- Ekşi, A. (2016). *Kitlesel Olaylarda Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri Yönetimi*. Kitapana Yayınevi
- Grange, J. T., & Corbett, S. W. (2002). Violence against EMS personnel. *Prehosp Emerg*. 6, 86-190.
- Gökçay, G., & Bağış, KO. (2022). Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri çalışanlarının mesleki kaygı ve afetlere hazırlık algılarının incelenmesi. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor, Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*, 45(Özel Sayı), 144-160.
- Gündüz, T., & Öntürk Akyüz, H. (2022). Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının afet bilinci konusundaki durumlarının incelenmesi- Batman örneği. *Hastane Öncesi Dergisi*, 7 (2), 191-206.
- İlhan, N., Aykal, D., & Erbaş Özil, M. (2024). Deprem sonrasında kullanılan geçici barınma birimlerinin yerleşim düzeni bağlamında ergonomik analizi. *Journal of Architectural Sciences and Applications*, 9(Special Issue), 245-269. <https://doi.org/10.30785/mbud.1334397>.
- Kalaycı, Ş. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım.

- Khairina, I., Nelwati, N., Maisa, E., A., & Rahman, D. (2023). Disaster preparedness assessment in emergency department: A cross-sectional study. *Disaster Emerg Med J*, 8(3), 134-140.
- Kerkez, M., & Öztürk, M. H. (2023). Examining the relationship between the pre-hospital incident scene management of the paramedic students and their anxiety levels and perception of leadership. *International Emergency Nursing*, 71, 101354.
- Khirekar, J., Badge, A., Bandre, G. R., & Shahu, S. (2023). Disaster preparedness in hospitals. *Cureus*, 15(12), e50073. <https://doi.org/10.7759/cureus.50073>.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for intermediate statistics: use and interpretation* (7th ed). Lawrence Erlbaum Associates.
- Lindberg, H., & Sundelius, B. (2013). Whole-of-society disaster resilience: The Swedish way. In the McGraw-Hill Homeland Security Handbook; McGraw- Hill: 1295-1319.
- Naimi, S., & Tufan, T. (2021). Olası İstanbul depremi ile yapılan kentsel dönüşüm çalışmaları ve alınan önlemlerin irdelenmesi. *AURUM Journal of Engineering Systems and Architecture*, 5(1), 89-108.
- Neşe, A., & Gündoğan, R. (2022). Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri çalışanlarında mesleki kaygı düzeyinin iş doyumu üzerindeki etkisi: Adıyaman ili örneği. *Hastane Öncesi Dergisi*, 7 (3), 289-301.
- Ogedegbe, C., Nyirenda, T., DelMoro, G., Yamin, E., & Feldman, J. (2012). Health care workers and disaster preparedness: Barriers to and facilitators of willingness to respond. *Int. J. Emerg. Med.* 5, 29.
- Okan, F., Porsuk, S. K., Yıldırım, M., Dursun, B., Toğuşlu, İ., & Yanık, F. (2023). 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarının afetlere hazırlık algısı. *Afet ve Risk Dergisi*, 6(2), 562-574.
- Orkunoğlu Şahin, I. F. (2017). Doğal afet risk yönetiminde dünya bankası modeli. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 54(628), 71-89.
- Özdamar K. (2004). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Kaan Kitabevi.
- Özer, M. (2023). Education Policy Actions by the Ministry of National Education after the Earthquake Disaster on February 6, 2023 in Türkiye. *Bartın University Journal of Faculty of Education*, 12(2). 1-14.
- Özkan Ulucan, E., & Daşbaşı, S. (2023). Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde tıbbi sosyal hizmet: Türkiye'ye yönelik bir model önerisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12 (3), 1474-1487.
- Öztekin, S. D., Larson, E. E., Akahoshi, M., & Öztekin, İ. (2016). Japanese nurses' perception of their preparedness for disasters: Quantitative survey research on one prefecture in Japan. *Japan Journal of Nursing Science*, 13(3), 391-401.
- Paton, D., & Buergelt, PT. (2019). Transformation and Adaptation: Ideas for Reframing Approaches to Disaster Risk Reduction, *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 16, 2594.
- UNDRR (United Nations Office for Disaster Risk Reduction). (2022). Disaster terminology. (<https://www.preventionweb.net/understanding-disaster-risk>.)
- Sert, H., Gülbahar Eren, M., Koç, F., & Yürümez, Y. (2023). Depression, anxiety, stress, and job performance among Turkish nurses in the early post-earthquake period, *International Nursing Review*, 1-13. <https://doi.org/10.1111/inr.12920>.
- Sevinç Postacı, E., Uysal, İ., Aytuğ Koşan, AM. & Toraman, Ç. (2020). Acil sağlık çalışanları için mesleki kaygı ölçeğinin geliştirilmesi. *Tıp Eğitimi Dünyası*, 19(58), 102-115.

Sezgin, A. (2022). *Hastane öncesi sağlık personelinin hizmet içi eğitiminde simule hasta uygulamasının acil olgu yönetimindeki etkinliğinin değerlendirilmesi*, [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi] Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Sims, A., & Owen, D. (1993). *Psychiatry*, Bailliere Tindall Limit, London, 88-97

Sultan, M., A. S., Sorensan, J. L., Carlström, E., Mortelmans, L., & Khorram-Monesh, A. (2020). Emergency healthcare providers perceptions of preparedness and willingness to work during disasters and public health emergencies. *Healthcare*, 8(4), 1-14. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040442>.

Şahin, M. (2019). Korku, kaygı ve kaygı (anksiyete) bozuklukları. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(10), 117-135.

Şahin, C. & Sipahioğlu, Ş. (2002). *Doğal Afetler ve Türkiye*. Eğitim Yayınları.

Tercan, B., & Şahinöz, S. (2021). Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan personelin afetlere hazırlık algılarını belirlemeye yönelik ölçek geliştirme: Metodolojik bir çalışma. *Hastane Öncesi Dergisi*, 6(3), 367-379.

Turale S. (2008). How prepared are nurses and other health professionals to cope in and manage disaster situations? *Nurs Health Sci*. 10(3):165-6. doi: 10.1111/j.1442-2018.2008.00402.x. PMID: 18786055.

UNISDER, U. (2009). *Terminology on disaster risk reduction*. Erişim Adresi: <https://www.undrr.org/publication/2009-unisdr-terminology-disaster-risk-reduction>

Walczyszyn, M., Patel, S., Oron, M., & Mina, BA. (2016). Perceptions of hospital medical personnel on disaster preparedness. *F1000Research*, 5.

Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S., (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık.

## Makale Bilgi Formu

**Yazarların Notları:** Araştırma için SÜ. Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan 2023/1192 sayılı ve numaralı izin alınmıştır. Araştırma için Kocaeli İl Sağlık Müdürlüğü'nden ve Kocaeli Acil Sağlık Hizmetleri Başkanlığı'ndan yazılı izin alınmıştır.

**Yazarların Katkıları:** Bu makalenin yazımına tüm yazarlar eşit katkıda bulunmuştur. Tüm yazarlar son metni okumuş ve onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazarlar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.



## Sürdürülebilirlik Raporlamasının Firmaların Kârlılığı Üzerindeki Etkisi: Üretim Sektöründe Bir Analiz

*The Impact of Sustainability Reporting on Firms' Profitability: An analysis in the Manufacturing Sector*

Ednan Ayvaz<sup>1\*</sup>  
Abdirahman Abdinur Awale<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kocaeli Üniversitesi, İşletme, Kocaeli, Türkiye,  
ednan.ayvaz@kocaeli.edu.tr

<sup>2</sup> Simad University, Mogadişu, Somali,  
awaale06@gmail.com

\*Sorumlu Yazar/Corresponding Author



Geliş Tarihi/Received: 15.06.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 25.11.2024  
Yayımlanma Tarihi/ Available Online:  
xx.xx.2024

**Öz:** Bu çalışma, BORSA İstanbul'da (BIST) işlem gören üretim işletmelerinin sürdürülebilirlik raporlaması ile finansal performansı arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Sürdürülebilirlik raporlamasından ikincil veri elde etmek için içerik analizi kullanılmıştır. Ayrıca sürdürülebilirlik raporlamasının finansal performans üzerinde etkisinin olup olmadığı konusunda tanımlayıcı istatistikler ve regresyon analizi kullanılmıştır. Bunlara ek olarak, firma büyüklüğünün etkisini kontrol ederek genel sürdürülebilirliğin ve sürdürülebilirliğin çevresel boyutunun şirketin varlık getirisi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Üretim işletmelerinin %14'ünün Küresel Raporlama Girişimi kılavuzlarını takip ederek bağımsız sürdürülebilirlik raporları yayınladığı görülmüştür. Sonuçlar ayrıca şirketlerin Küresel Raporlama Girişimine özgü standartların ortalama %50'sini açıklama düzeyine ulaştığını göstermiştir. Bu çalışma aynı zamanda toplam analizde genel sürdürülebilirlik raporlaması ile kârlılık arasında pozitif ancak anlamsız bir ilişki bulmuştur. Öte yandan, sürdürülebilirlik raporlamasını yayımlayan şirketlerin finansal performans açısından aktif kârlılığı arasında anlamlı bir pozitif ilişki olduğunu gösterirken, sosyal performans açıklamalarının aktif kârlılığı ile anlamlı bir negatif ilişkisi olduğunu göstermiştir. Bu çalışma, şirketlerin itibarlarını iyileştirmek için çevresel faaliyetlerini açıklamaya öncelik vermeye devam etmeleri gerektiğini ve bunun da kârlılıklarını artıracaklarını göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sürdürülebilirlik Raporlaması, Üretim İşletmeleri, Kârlılık, BIST

**Abstract:** This study examines the relationship between sustainability reporting and the financial performance of manufacturing companies listed in BORSA Istanbul (BIST). Content analysis was used to obtain secondary data from the sustainability reporting. Descriptive statistics and regression analysis were used to determine whether sustainability reporting had an impact on financial performance. Furthermore, the impact of overall sustainability and the environmental dimension of sustainability on a firm's return on assets was examined, controlling for firm size. The results show that 14% of manufacturing companies publish independent sustainability reports following the guidelines of the Global Reporting Initiative. The results also show that, on average, companies achieve a disclosure level of 50% of the Global Reporting Initiative -specific standards. The study also found a positive but insignificant relationship between total sustainability reporting and profitability in the aggregate analysis. On the other hand, there is a significant positive relationship between return on assets and financial performance for companies that publish sustainability reporting, while social performance disclosure has a significant negative relationship with return on assets. This study shows that companies should continue to prioritize the disclosure of their environmental activities to improve their reputations and increase their profitability.

**Keywords:** Sustainability Reporting, Manufacturing Companies, Profitability, BIST

### Extended Abstract

In recent years, changes in the business environment, such as increased emphasis on providing value to customers, total quality management, time as a competitive element, advances in information and production technology, globalization of markets, growth of the service sector, deregulation, and ethical and environmental business practices, have attracted the attention of companies. These changes arise from the need to create and maintain a competitive advantage (Appiah-Kubi, 2024). Therefore,

**Cite as (APA 7):** Ayvaz, E., & Awale, A. A. (2024). Sürdürülebilirlik raporlamasının firmaların kârlılığı üzerindeki etkisi: Üretim sektöründe bir analiz, *İşletme Bilimi Dergisi*, 12(3), 284-300. <https://doi.org/10.22139/jobs.1501789>



companies use human, capital, and natural resources to create value for customers, thereby increasing their competitiveness and profitability. However, excessive consumption of these resources has created global concerns about environmental, social, and economic problems, such as global warming, famine, and similar sustainability practices (Schaltegger et al., 2022; Khan et al., 2022; Umar et al., 2021). Therefore, almost all companies worldwide have realized the importance of reducing and, if possible, eliminating negative environmental practices to protect the environment and meet social demands (Welbeck et al., 2017). Companies disclose the environmental impacts of their activities in their reports to stakeholders as a form of declaration for environmental protection. This statement goes a long way to support the 2030 Sustainable Development Goals (Prahara & A'yuni, 2021). The disclosure of environmental, social, and economic information in reports to stakeholders is called sustainability reporting (SR). SR has emerged as an important tool for providing relevant environmental, social, and economic information to management and other stakeholders in the decision-making processes. Additionally, stakeholder expectations have forced businesses to conduct their activities in line with the triple bottom line (social, environmental and financial) and disclose their success in the form of sustainability reports (Lopez et al., 2007; Burritt and Schaltegger, 2010). However, SR also improves company image and brand loyalty (Palit, 2018). Because SR is based primarily on self-assessment, organizations can determine what and how they report. This can lead to overly positive SR, which is used to influence stakeholders' perspectives and does not truly reflect the organization's sustainability efforts (Coupland, 2006; Hahn & Lülfs, 2014; Machado et al., 2022; Quilice et al., 2018). This criticism of SR has led some researchers to question its usefulness (Boiral, 2013; Burritt & Schaltegger, 2010; Houqe & Khan, 2022; M'ah'onen, 2020). This approach has also encouraged standardization bodies such as Global Reporting Initiative (GRI) to regularly update their guides and standards and implement new standards (Machado et al., 2022).

Interest in SR has significantly increased, leading to the development of sustainability standards that guide preparers in making sustainability disclosures. However, Ashari et al. found that management's knowledge of sustainability practices affects SR. (2022) and Nguyen (2021), if management's knowledge of sustainability practices does not contribute to the main goal of profit maximization, businesses will not be willing to make sustainability disclosures (Paiva & Gavanha, 2018). This is because management participation in SR depends on the financial and economic advantages they perceive (Courrent & Omri, 2022). On the other hand, sustainability reports are primarily based on self-assessment; organizations can determine what and how they report. This can lead to an overly positive SR that influences stakeholders' perspectives and does not truly reflect the organization's sustainability efforts (Machado et al., 2021; Quilice et al., 2018). This criticism of SR has led some researchers to question its usefulness (Houqe & Khan, 2022). This situation has also encouraged standardization bodies such as the GRG to regularly update their guides and standards and implement new standards (Machado et al., 2021). Therefore, management's perceived benefit in sustainability reporting is crucial for ensuring sustainability disclosure. Therefore, stakeholders play an important role in businesses disclosure of sustainability information in financial statements and other similar reports (Journeault et al., 2021). Businesses whose stakeholders are closely interested in sustainability tend to disclose sustainability information to create value for stakeholders (Rodríguez-Gutierrez et al., 2021). Therefore, this study reveals that perceived benefits and profitability play an important role in the link between sustainability information and sustainability reporting.

In this study, the scope of sustainability practices of Turkish manufacturing companies listed on Borsa Istanbul and their impact on profitability were examined using qualitative and quantitative research designs. A total of 14 manufacturing companies published independent sustainability reports in line with the GRI guidelines. The results also show that companies disclose GRI-specific standards at an average rate of 50%. Based on the findings of this study, it can be concluded that the level of sustainability reporting is significantly lower than that of developed countries and some emerging

markets where the concept of sustainability reporting is well-established. In addition, companies do not adequately disclose their economic, social, and environmental impacts on their reports. To further investigate the correlation between sustainability reporting and business profitability, a multivariate regression analysis was conducted. The overall sustainability reporting index was used as the independent variable, ROA as the dependent variable, and firm size as the control variable to assess the potential impact of firm size on profitability. The results revealed a positive but insignificant relationship between sustainability reporting and business profitability. These findings suggest that the lack of significance in the relationship between overall sustainability reporting and profitability can be attributed to the negative effects of individual sustainability reporting components on overall profitability. According to the findings and results of this study, companies should first disclose their SR to the public to enhance their reputation and profitability.

## 1. Giriş

Son yıllarda, müşterilere değer katmaya artan vurgu, toplam kalite yönetimi, rekabetçi bir unsur olarak zaman, bilgi ve üretim teknolojisindeki gelişmeler, pazarların küreselleşmesi, hizmet sektörünün büyümesi, deregülasyon ve etik ve çevresel iş uygulamaları gibi iş ortamındaki değişiklikler şirketlerin dikkatini çekmiştir. Bu değişiklikler, rekabet avantajı yaratma ve sürdürme ihtiyacından kaynaklanmaktadır (Appiah-Kubi, 2024). Dolayısıyla firmalar, müşteriler için değer yaratmak ve böylece rekabet güçlerini ve kârlılıklarını artırmak için insan, sermaye ve doğal kaynakları kullanmaktadır. Ancak, bu kaynakların aşırı şekilde tüketilmesi küresel ısınma, kıtlık ve benzeri şekillerde çevresel, sosyal ve ekonomik sorunların, sürdürülebilirlik uygulamaları konusunda küresel bir endişe yaratmıştır (Schaltegger vd., 2022; Khan vd., 2022; Umar vd., 2021). Bu nedenle, dünya genelinde neredeyse tüm şirketler, çevreyi korumak ve sosyal talepleri karşılamak için olumsuz çevresel uygulamaları azaltmanın ve mümkünse ortadan kaldırmanın önemini farkına varmıştır (Welbeck vd., 2017). Çevrenin korunmasına yönelik bir beyan biçimi olarak şirketler, faaliyetlerinin çevresel etkilerini paydaşlarına sundukları raporlarda açıklamaktadır. Bu tür bir beyan, 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ni desteklemek için uzun bir yol kat etmektedir (Prahara & A'yuni, 2021). Çevresel, sosyal ve ekonomik bilgilerin paydaşlara raporlarda açıklanması sürdürülebilirlik raporlaması (SR) olarak adlandırılır. SR, karar verme sürecinde yönetime ve diğer paydaşlara, çevresel, sosyal ve ekonomik bilgilerin sağlanmasında önemli bir araç olarak ortaya çıkmıştır. Ayrıca paydaş beklentileri, işletmeleri faaliyetlerini üçlü-alt çizgi (sosyal, çevresel ve finansal) doğrultusunda yürütmeye ve başarılarını SR şeklinde açıklamaya zorlamıştır (Lopez vd., 2007; Burritt ve Schaltegger, 2010). Diğer yandan SR firma imajını ve marka sadakatının geliştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Palit, 2018).

SR'ye duyulan ilgi dikkat çekici bir şekilde artmasıyla birlikte, SR hazırlayıcılara sürdürülebilirlik açıklamalarının nasıl yapılacağı konusunda rehberlik edecek sürdürülebilirlik standartlarının geliştirilmesine de yol açmıştır. Ancak, yönetimin sürdürülebilirlik uygulamaları konusundaki bilgisinin SR'yi etkilediğini tespit eden Ashari ve diğerleri (2022) ve Nguyen'in (2021) aksine, yönetimin sürdürülebilirlik uygulamaları konusundaki bilgisi, kâr maksimizasyonu temel amacına katkıda bulunmayacaksa, sürdürülebilirlik açıklamaları yapmak için işletmeler istekli davranmayacaktır (Paiva & Gavanha, 2018). Bunun nedeni, yönetimin SR'ye katılımının, elde etmeyi umdukları finansal ve ekonomik avantajlara bağlı olmasıdır (Courrent & Omri, 2022). Diğer bir yandan SR öncelikle öz değerlendirmeye dayandığından, kuruluşlar neyi ve nasıl raporlayacaklarını büyük ölçüde belirleyebilmektedir. Bu durum, paydaşların bakış açılarını etkilemek için kullanılan ve kuruluşun sürdürülebilirlik çabalarını gerçek anlamda yansıtmayan aşırı olumlu SR'ye yol açabilir (Coupland, 2006; Hahn & Lülfs, 2014; Machado vd., 2021; Quilice vd., 2018). SR'ye yönelik bu eleştiri, bazı araştırmacıların SR'nin faydalı olup olmadığını sorgulamasına yol açmıştır (Boiral, 2013; Burritt ve Schaltegger, 2010; Houqe ve Khan, 2022; Mähönen, 2020). Bu durum aynı zamanda küresel raporlama girişimi (KRG) gibi standardizasyon kuruluşlarını kılavuzlarını veya standartlarını düzenli olarak güncellemeye ve yenilerini uygulamaya teşvik etmiştir (Machado vd., 2021). Dolayısıyla, yönetiminin SR'den umduğu fayda, sürdürülebilirlik açıklamalarının yapılmasında çok önemlidir. Bu nedenle

paydaşlar, işletmelerin sürdürülebilirlik bilgilerini finansal tablolarda veya diğer benzer raporlarda açıklamalarında önemli rol oynamaktadır (Journeault vd., 2021). Çünkü paydaşları sürdürülebilirlikle yakından ilgilenen işletmeler, sürdürülebilirlik bilgilerini paydaşlar için değer yaratmanın bir aracı olarak açıklama eğilimindedir (Rodríguez-Gutierrez vd., 2021). Bu nedenle bu çalışmada, algılanan fayda ve kârlılığın sürdürülebilirlik bilgisi ile SR arasındaki bağlantıda önemli rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Şirketler SR yayınlayarak, potansiyel finansal ve itibar faydaları elde ederken, çeşitli paydaşların isteklerini karşılamak için geniş çaplı faydalı sonuçlar beklemektedir (Lopez vd., 2007). Araştırmacılar daha sonra SR ile firmaların performansı arasında var olan teorik bağlantıyı incelemeye başlamışlardır. Ancak sonuçlar çelişkili olup, teorik ve ampirik bağlantı arasındaki farkın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu alandaki ilk çalışmalardan bazıları SR ile finansal performans arasında anlamlı bir pozitif ilişki bulmuştur (Ngwakwe, 2009; Guidry & Patten, 2010; Schadewitz & Niskala, 2010; Robinson vd., 2011; Khaveh vd., 2012; Burhan & Rahmanti, 2012; Lys vd., 2015; Whetman, 2017). Bazıları SR ile firma kârlılığı arasında negatif bir ilişki olduğunu (Lopez vd., 2007; Ho & Taylor, 2007; Detre & Gunderson, 2011), bazıları ise herhangi bir ilişki olmadığını (Van de Velde vd., 2005; Moneva & Ortas, 2008; Humphrey vd., 2012) ortaya koymuşlardır. Türkiye bağlamında önceki çalışmalar Türkiye'deki sürdürülebilirlik uygulamalarının doğasını ve kapsamını araştırmıştır (Aktaş vd., 2013; Yaz & Utku, 2015; Kocamış & Yıldırım, 2016). Ancak bunların hiçbiri KRG açıklamasını bağımsız değişken olarak kullanarak şirketin kârlılığı ile ilişkilendirilmemiştir. Bu nedenle, bu çalışma daha fazla ampirik kanıt sağlayarak Türkiye'deki durumu incelemeye çalışmaktadır.

Yukarıdaki hedeflere ulaşmak için, SR üzerindeki önemli etkileri nedeniyle firma yaşı, firma büyüklüğü ve endüstri türü kontrol edilmiştir. Birincil veriler Gana'daki KOBİ'lerden belirli bir zamanda elde edilmiştir. Gana, altın, petrol, doğal gaz, elmas, kum, taş vb. her türlü doğal kaynağa sahip olduğu ve son zamanlarda çevresel bozulma uygulamalarında artış yaşadığı için çalışma için uygun görülmüştür. Çalışmanın geri kalanı aşağıdaki şekilde yapılandırılmıştır. Bir sonraki bölümde teorik arka plan ve hipotez geliştirme sunulmaktadır. Bölüm 3'te araştırma metodolojisi ele alınmakta, bunu sonuçların analizi ve ana bulguların tartışıldığı Bölüm 4 takip etmektedir. Daha sonra, Bölüm 5'de sonuçlar, çalışmanın sınırları ve gelecekteki araştırma önerileri sunulmaktadır.

## 2. Literatür Taraması

### 2.1. Kurumsal sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik raporlaması

Kurumsal sosyal sorumluluk (KSS), işletmeler tarafından etik sorunları ön plana çıkaran uluslararası kalkınmaya yönelik bir yaklaşım olarak benimsenmiştir. İşletme faaliyetlerinin sosyal ve çevresel etkilerinin ve bunların nasıl azaltılabileceğinin dikkate alınmasına odaklanır. KSS oluşturan konular yalnızca konunun çok disiplinli doğasından değil, aynı zamanda sürekli toplumsal değişimlerden de etkilenmektedir (Aguinis & Glavas, 2012; Borglund vd., 2017). KSS'nin bir parçası olarak SR 1970'lerde, bu on yıl boyunca çevresel konulara ilişkin artan farkındalığa paralel olarak ortaya çıkmıştır. 2008'deki finansal krizin ardından, ikramiye ve ücret seviyeleri KSS tartışmalarında öne çıkan konular haline gelmiştir. Daha yakın zamanlarda, olumsuz çevresel etki, üçüncü taraf güvencesi, çeşitlilik ve kapsayıcılık, izlenim yönetimi ve yeşil yıkama KSS ile ilişkili terimler haline gelmiştir (Borglund vd., 2017; Diouf & Boiral, 2017; Kurpierz & Smith, 2020; Verona & Ferramosca, 2020).

2000'li yıllar, çeşitli yayınlar ve mevzuatların ardından SR'nin standardizasyonunun arttığı bir dönem olmuştur. KRG, SR, şirketlerin kurumsal faaliyetlerinden kaynaklanan en önemli ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri açıklamaları ve böylece bu etkilerden sorumlu tutulmaları ve bunları yönetmekten sorumlu olmaları uygulaması olarak tanımlanmaktadır (GRI & SASB, 2021). KRG standartlarını ilgili ve güncel tutmak için, KRG her üç yılda bir mevcut standartları gözden geçirmekte ve yeni standartlar geliştirmektedir (GRI, 2022). Bu nedenle KRG, 2000'li yıllar boyunca sürdürülebilirlik raporlama



kılavuzlarının güncellenmiş olan G1 (2002), G2 (2002), G3 (2006), G3.1 (2011), G4 (2013) sürümlerini yayınlamıştır. 2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS), işletmelerin SR için KRG raporlama çerçevesini resmen tavsiye etmiştir (Gotken vd., 2020). GRI 2013 yılında G4'ü yayınladığında, herhangi bir sektördeki her büyüklükteki kuruluş için bir sürdürülebilirlik raporu oluşturmaya yönelik ilkeleri, standartları ve uygulama kılavuzlarını içeriyordu (Gotken vd., 2020). Üye devletlerin 17 Sürdürülebilirlik Kalkınma Hedefini kabul ettiği 2015 yılı BM için özellikle önemliydi (Tsalis vd., 2020). Hem KRG hem de BMKİS, kuruluşların sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmak için 17 hedefi benimsemeleri gerektiğini ifade etmiştir (GRI & UNGC, 2017, 2018).

KRG standartları SR'nın gelişiminde önemli bir dönüm noktasıdır. Ayrıca ana küresel raporlama standartları olarak kabul edilmektedir (KPMG, 2011). Bu standartlar, gönüllü SR'nın gelişiminde öncü bir rol oynamıştır (de Villiers vd., 2022). Fortune 500 listesindeki gelirlerine göre dünyanın en büyük 250 şirketinin üçte ikisinden fazlası KRG standartlarını kullanmıştır (Abeysekera, 2022). KRG kuruluşların sürdürülebilirlik raporlama çabalarının standartlaştırılması, paydaşların ve hissedarların performansı değerlendirebileceği ve karşılaştırabileceği ortak bir dil yaratması açısından önemlidir.

SR, KSS ve üçlü kar-zarar çizgisi raporlaması gibi ekonomik, çevresel ve sosyal etkilere ilişkin bilgilerin açıklanmasını tanımlayan diğer kavramlarla özdeş olarak algılanmaktadır. SR son on yılda önemli bir kurumsal uygulama haline gelmiştir. Çoğu kuruluş, bu uygulamaların değerini göstermek için yıllık raporlarının ve şirket web sitelerinin bir bölümünü SR'ye ayırmıştır.

Sürdürülebilirlik, ekolojik, sosyolojik ve ekonomik sistemlerin mümkün olan düzeyde korunmasını ve devamlılığını sağlar. Brundtland'a (1987) göre sürdürülebilirlik, gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetinden ödün vermeden şimdiki neslin ihtiyaçlarının karşılanması olarak ifade etmektedir (Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu [WCED], 1987, s. 16). Bu kavram, çevresel konular, sosyal ve ekonomik konular, yoksulluk, eşitsizlik ve gelecekteki sağlık kaygıları arasındaki ilişkiler konusunda artan farkındalığın bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Yüksek kâr artık şirketlerin performansını belirleyen en kritik unsur değildir. Burhan ve Rahmanti (2012), mal veya hizmet sağlamaya küresel ısınma, enerji tasarrufu, sağlık ve güvenlik, yolsuzluk ve ayrımcılık gibi sosyal ve çevresel sorunlarla mücadele etmenin eşlik etmesi gerektiğini savunmaktadır. Bu nedenle işletmelerin sadece finansal raporlar sunmak yerine finansal olmayan bilgileri de içeren raporlar sunmaları gerekmektedir. Sonuç olarak, SR şirketler arasında yaygın bir yönetim uygulaması haline gelmiştir.

KRG'ye (2006) göre SR sürdürülebilir kalkınma hedefine yönelik kurumsal performansın ölçülmesi, açıklanması ve iç ve dış paydaşlara karşı hesap verebilir olma uygulaması olarak tanımlanmaktadır (GRI, 2006, s. 3). Ayrıca SR eşit koşullara sahip olmayan toplumların hak ve ihtiyaçlarını karşılama potansiyelidir. SR, faaliyetlerinin ve operasyonlarının toplum ve çevre üzerindeki etkisi hakkında paydaşlarına ek değer ve bilgi sağlamak isteyen şirketler tarafından gönüllü olarak yayınlanmaktadır (Garg, 2015).

Riley ve Gadoniex (2009) SR, belirli standartları benimseyerek sunulan ekonomik, sosyal ve çevresel açıdan temel performans göstergeleri aracılığıyla bir kuruluşun performansını ölçen kuruluşa özgü bir belge olarak ifade etmiştir. Bu tanımlar, kuruluşların raporlar aracılığıyla küresel sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmalarının yanı sıra daha geniş bir paydaş grubuna ekonomik, çevresel ve sosyal konular olmak üzere üç açıdan raporlama yapmaları gerektiğini öne sürmektedir.

## 2.2. Sürdürülebilirlik raporlarının şeffaflığı

KRG standartları, işletmelerin çevre, toplum ve ekonomi üzerindeki olumsuz ve olumlu etkilerini küresel olarak kabul görmüş standartlar temelinde sunmalarını desteklemek amacıyla geliştirilmiştir (Gotken vd., 2020; Houqe & Khan, 2022). Raporlama standartlarına olumsuz yönlerin dahil edilmesinin ardındaki mantığın bir kısmı, izlenim yönetimi ve yeşil yıkamadan kaçınmaktır (Borglund vd., 2017; Diouf & Boiral, 2017; Kurpierz & Smith, 2020). Bu standartlar uyarınca, kuruluşlar tarafından

yayınlanan SR, paydaşların sürdürülebilirlikle ilgili konular hakkında objektif yargılar oluşturmaya ve sağlam, gerçeklere dayalı kararlar almasına olanak sağlamalıdır (Borglund vd., 2017; GRI, 2011; Mori ve Best, 2017). KRG standartları, SR'nin kalitesini ve şeffaflığını artırmak amacıyla raporun içeriğiyle ilgili denge, karşılaştırılabilirlik, doğruluk, zamanlılık, açıklık ve güvenilirlik gibi ilkeleri tanımlamaktadır (Diouf & Boiral, 2017; Fernandez-Feijoo vd., 2014). Schnackenberg ve Tomlinson'a (2016) göre şeffaflık; bilgi ifşası, açıklık ve doğruluktan oluşan çok boyutlu bir kavramdır. Daha spesifik olarak, şeffaflığı bir göndericiden kasıtlı olarak paylaşılan bilginin algılanan kalitesi olarak tanımlamaktadırlar. Dolayısıyla, bilgi alıcı tarafından zamanında alınmışsa, anlaşılırsa ve gönderici tarafından kasıtlı olarak önyargılı değilse şeffaf olarak algılanır. Schnackenberg ve Tomlinson SR'de şeffaflığa odaklanmamış olsa da, tanımları bu bağlamda da kullanılmaktadır (Vigneau & Adams, 2023). Finansal raporlamada şeffaflık da benzer boyutlara sahiptir. SR'nin, bir işletmenin altında yatan ekonomiyi, finansal raporları kullananlar tarafından kolayca anlaşılabilir şekilde ortaya koyması gerekir (Barth & Schipper, 2008). Finansal tablolar sadık ve tarafsız olmalıdır. Yani, finansal tablolar altta yatan ekonomiyi tarafsız bir şekilde doğru olarak temsil etmeli ve bireyler tarafından kolayca anlaşılabilir bir şekilde sunulmalıdır (Hodge vd., 2004). Tarafsızlık aynı zamanda SR için de kullanılan bir terimdir. Bir kuruluşun ne yaptığını tarafsız bir şekilde açıklamak ve sürdürülebilir bir şekilde hareket etmede başarısız olduğunda bunu kabul etmek gibidir (Sandberg & Holmlund, 2014). Özetle, şeffaflık çok boyutlu bir kavram olmasına rağmen, tarafsızlık, SR gibi kurum - paydaş ilişkilerinde şeffaflık tanımlarında yinelenen bir temadır.

KRG'nin şeffaf raporlamaya yol açması gereken raporlama standartlarına rağmen, SR şeffaflıktan yoksun olmakla eleştirilmektedir. Örneğin Boiral (2013) SR'nin kuruluşların imajını iyileştirmeyi amaçlayan pazarlama araçları olduğunu belirtmiştir. Sherman'a (2009) göre, GRI G3 ilkelerini kullanan raporlarda sunulan temel performans göstergelerindeki eşitsizlik, şirketler arasındaki karşılaştırmaları anlamsız kılmaktadır. Quilice ve diğerleri (2018) KRG standartlarının karmaşıklığının raporlama için belirsizlik ve karmaşıklığa yol açtığını belirtmiştir. Standartların çelişkili yorumları, bazı kuruluşların gerekli tüm bilgileri açıklamamasına neden olmaktadır (de Villiers vd., 2022; Diouf & Boiral, 2017).

### 2.3. Sürdürülebilirlik raporlaması ve şirket kârlılığı

SR zaman içinde finansal performansla ilişkilendirmeye çalışan önceki çalışmalar çelişkili sonuçlar bildirmiştir. Bu bölüm, SR ile şirket kârlılığı arasındaki ilişkinin yönüne dayalı olarak önceki çalışmaların ampirik sonuçlarını sunmaktadır.

Guidry ve Patten (2010) tarafından yapılan önceki bir çalışmada, piyasa katılımcılarının şirketlerin ayrı bir SR yayınlamaya başlama tercihini nasıl gördükleri ve piyasa tepkilerindeki farklılıkların SR'nin kalitesiyle nasıl ilişkili olduğu standart piyasa modeli yöntemi kullanılarak belirlenmeye çalışılmıştır. Sonuçlar, en kaliteli raporlara sahip firmaların, daha düşük raporlama yapan işletmelere kıyasla önemli ölçüde daha olumlu piyasa getirileri elde ettiğini göstermiştir. Bu nedenle, SR'den değer bekleyen şirketler sunumlarının kalitesini dikkatle değerlendirmelidir.

Schadewitz ve Niskala (2010) tarafından 2002-2005 yılları arasında KRG'yi benimseyen ve borsada işlem gören tüm Fin firmalarından oluşan bir örneklem üzerinde geleneksel Ohlson değerlendirme modeli kullanılarak yapılan bir başka çalışmada KRG'ye dayalı SR'nin bir firmanın piyasa değeri için önemli bir öngörücü faktör olduğu sonucuna varmışlardır. Yöneticiler ve diğer paydaşlar arasındaki bilgi asimetrisini azaltmaktadır. Benzer şekilde, de Klerk ve de Villiers de değiştirilmiş Ohlson modelini kullanarak KSS açıklamasının firma değeri ile ilişkili olup olmadığını incelemiştir. Veriler, KPMG'nin en büyük 100 Güney Afrika firmasının kurumsal sorumluluk raporlamasından ve McGregor BFA Finansal Veritabanı'ndan elde edilmiştir. Sonuçlar, daha yüksek düzeyde kurumsal sorumluluk raporlaması yapan firmaların hisse fiyatlarının daha yüksek olabileceğini göstermiştir (de Klerk & de Villiers, 2012).

Lys ve diğerleri (2015), 2002 yılında başlayan ve 5928 firma yılını kapsayan Russell 1000'deki firmalar için kapsamlı KSS verileri ile nedenselliğin KSS harcamalarından firma performansına doğru olduğunu

varsaymış, KSS harcamalarının gelecekte güçlü performans bekleyen firmalar tarafından üstlenilebileceği fikrini göz ardı etmişlerdir. Thomson Reuters ASSET4 veri tabanından ve kukla değişkenlerden (şirketin ayrı bir KSS raporu yayınlayıp yayınlamadığı veya şirketin KRG yapısını kullanıp kullanmadığı veya raporun doğrulanıp doğrulanmadığı) KSS puanları geliştirmişlerdir. Performansı, mali yılın ilk gününden itibaren 12 ay boyunca aktif kârlılığındaki gelecekteki değişimleri, toplam aktiflere göre ölçeklendirilmiş işletme nakit akışındaki gelecekteki değişimleri ve büyüklüğe göre ayarlanmış hisse senedi getirilerini kullanarak ölçmüşlerdir. Sonuçlar, KSS harcamaları ile kârlılık arasındaki pozitif ilişkinin, bu yatırımların pozitif getirisinden ziyade KSS harcamalarının sinyal değerinden kaynaklanma olasılığının daha yüksek olduğunu göstermiştir.

Bodhanwala ve Bodhanwala (2018) kurumsal sürdürülebilirliğin Thomson Reuters Asset 4 ESG veri tabanındaki 58 Hint şirketinin performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Sürdürülebilirliğin firma kârlılığı üzerindeki etkisini analiz etmek için ampirik bir çok değişkenli panel veri modeli kullanılmıştır. Ayrıca çalışmada, sürdürülebilirlik ifşasında yüksek sıralamaya sahip firmaların düşük seviyedeki firmalara göre daha iyi performans gösterip göstermediği parametrik t-testleri kullanılarak anlaşılmasına çalışılmıştır. Çalışma, sürdürülebilirlik ile firma performans göstergeleri (ROI, ROA, ROE ve hisse başına kâr) arasında anlamlı bir pozitif ilişki olduğunu göstermiştir.

Lopez ve diğerleri (2007) kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının şirket performansını nasıl etkilediğini araştırmak için benzer büyüklük ve sermaye yapısına sahip 110 Avrupa şirketini iki gruba ayırmıştır. Birinci grup Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi'ne (DJSI) dahil olan 55 şirketten, ikinci grup ise aynı zamanda Dow Jones Küresel Endeksi'ne (DJGI) dahil olan ancak DJGI'de listelenmeyen 55 Avrupa şirketinden oluşmaktadır. Bir firmanın performansını ölçmek için yaygın olarak kullanılan vergi öncesi kar, gelirdeki büyüme, kazanç getirisi, varlık getirisi ve sermaye maliyeti gibi bir dizi değişkeni kullanmışlardır. Bu çalışma, büyüklük, sektör ve risk gibi değişkenleri kontrol ettikten sonra sürdürülebilir uygulamaların kısa vadede performans üzerinde negatif bir etkisi olduğunu bildirmiştir. Kontrol faktörleri de anlamlı bulunmamıştır. Ayrıca iki grubun sermaye maliyeti arasında anlamlı bir fark olmadığını ileri sürmüşlerdir.

Ho ve Taylor (2007) ekonomik, sosyal ve çevresel alanlarla ilgili 21 TBL (Triple Bottom Line: üçlü kar-zarar çizgisi) açıklaması geliştirerek ABD ve Japonya'da önde gelen 50 şirketin üçlü kar-zarar çizgisi raporlamasını incelemiştir. Üçlü kar-zarar çizgisi raporlamasına (TBL) katkıda bulunan faktörleri ampirik olarak test etmek için regresyon analizi kullanılmıştır. Ekonomik, sosyal ve çevresel kategorileri içeren daha yüksek TBL açıklamalarının daha düşük kârlılık ve likidite ile ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca, büyük şirketlerin ve üretim sektörü şirketlerinin yüksek üçlü taban çizgisi açıklamalarına sahip olma eğiliminde olduğunu bulmuşlardır. Japon şirketleri de Amerikan şirketlerine kıyasla daha yüksek üçlü-alt çizgi skorları elde etmiştir, özellikle de çevresel açıklamalar. Bu farklılıkları düzenleyici ortama, kültüre ve diğer kurumsal faktörlere bağlamışlardır.

Detre ve Gunderson (2011) olay çalışması metodolojisini kullanarak ABD'de halka açık tarım işletmelerinin hisse değerinin KSS uygulamaları tarafından belirlenip belirlenmediğini değerlendirmiştir. Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksini ve bu şirketlerin 1999-2008 yılları arasındaki hisse fiyatlarını kullanarak, şirketin sürdürülebilirlik endeksine katıldığı gün hisse senetlerinin negatif tepki verdiği sonucuna varmışlardır. Bu sonuç muhtemelen yatırımcıların kısa vadeli bir bakış açısına işaret etmektedir. Ayrıca yatırımcılar SR uygulamalarıyla ilişkili daha yüksek maliyetler nedeniyle tarım şirketlerinin değerlemesinde kısa vadeli bir düşüş beklemektedir.

Van de Velde ve diğerleri (2005), Fama ve French modelini benimseyerek, seçilmiş bazı Euro bölgesi şirketlerinin sürdürülebilirlik ve finansal performansları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bir şirketin sürdürülebilirliğini ölçmek için Vigeo sürdürülebilirlik skorları ve hisse senedi fiyatlarını ölçmek için DataStream'den elde edilen piyasa değeri ve defter değeri verileri kullanılmıştır. Bu çalışmanın bulguları, yüksek sürdürülebilirlik notuna sahip portföylerin, düşük nota sahip portföylerden stil ayarlı

olarak daha iyi performans gösterdiğini, ancak muhtemelen sınırlı kısa dönem nedeniyle yeterince anlamlı olmadığını ortaya koymuştur.

Güney Afrika'da Buys ve diğerleri (2011) gönüllü olarak SR sunan şirketlerin finansal performansının, sunmayanlara kıyasla daha yüksek olup olmadığını araştırmıştır. McGregor BFA veri tabanından iki grup şirketin 2002-2009 yılları arasındaki yıllık performans verilerini toplamışlardır. Sonuçlar, KRG'ye dayalı sürdürülebilirlik raporlarını gönüllü olarak sunan firmaların, KRG yönergelerine göre raporlama yapmayanlara kıyasla daha yüksek ekonomik performans (ekonomik katma değer ve piyasa katma değeri, varlık getirisi) sahip olduğunu, ancak bunun istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermiştir.

Adams ve diğerleri (2012), 57 sektörden Dow Jones Sürdürülebilirlik Kuzey Amerika Endeksi verilerini kullanarak en büyük 600 Kuzey Amerika şirketinin sürdürülebilirliğini analiz ederek sürdürülebilirliğin finansal performans üzerindeki etkisini araştırmıştır. Şirketler arasında hisse senedi fiyatlarında önemli bir fark olmadığını ve sürdürülebilirliğin finansal performans üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığını bulmuşlardır. Ancak sürdürülebilirlik uygulamalarının uzun vadeli marka sadakati ve itibar yaratmak için kullanılabilmesine ve bunun da uzun vadeli hissedar değerinin maksimizasyonu ile olumlu bir şekilde ilişkilendirilebileceğine inanmaktadırlar.

Humphrey ve diğerleri (2012) ekonomik, sosyal ve yönetim boyutlarının Birleşik Krallık firmalarının finansal performansı üzerindeki etkisini incelemiştir. Sustainability Asset Management Group GmbH (SAM)'ın 2002-2007 yılları arasındaki ESG derecelendirme verileri kullanılmıştır. Hisse senedi getirileri, büyüklük ve sektör verileri Datastream'den elde edilmiştir. Sonuçlar, ekonomik, sosyal ve yönetim boyutlarında yüksek veya düşük puan alanlar arasında finansal performans açısından bir fark olmadığını göstermiştir. Sonuçlar ayrıca, sosyal göstergelerde yüksek puan alanların diğerlerine göre daha düşük performans gösterdiğini, ancak bu durumun sektörler arasında tutarsız olduğunu göstermiştir.

### **3. Metodoloji**

#### **3.1. Araştırmanın kavramsal çerçevesi**

SR ve şirket kârlılığı arasındaki ilişkiyi araştıran ampirik çalışmalardan elde edilen sonuçlara dayanarak, bu çalışmada kullanılan SR değişkenlerinin kârlılık değişkenlerini nasıl etkilediğini operasyonel hale getirmek için aşağıdaki kavramsal çerçeve benimsenmiştir.

Yukarıdaki çerçeveye dayanarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

İddia Hipotezi 1: Firma büyüklüğü kontrol edildiğinde SR açıklamaları ile aktif kârlılığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

İddia Hipotezi 2: Firma büyüklüğü kontrol edildiğinde ekonomik, çevresel ve sosyal açıklamalar ile varlıkların getirisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

#### **3.2. Veri**

Bu çalışmada, firmaların web sitesinde yayınlanan yıllık raporlardan ve SR'den ikincil verileri elde etmek için içerik analizi kullanılmıştır. Bu araştırmanın hedef evreni, Aralık 2019 itibarıyla Borsa İstanbul'da işlem gören tüm üretim firmalarını kapsamaktadır. Bu tarihte Borsa İstanbul'da işlem gören toplam 178 üretim şirketi bulunmaktadır. Bu çalışmaya dâhil edilmeye uygun şirketleri belirlemek için aşağıdaki kriterler kullanılmıştır:

Şirketler web sitesinde bağımsız bir sürdürülebilirlik raporu yayınlamalıdır,

Rapor KRG sürdürülebilirlik raporlama çerçevesine uygun olmalıdır,

Şirket, söz konusu yıl için SR yayınlamalıdır.

Bu durumda, 2018 yılı SR'leri, çoğu şirket SR raporlama yılını takip eden yılın ilk veya ikinci çeyreğinin sonunda yayınladığı için kodlama süreci başladığında 2019 yılına ait SR mevcut değildi.

Çalışmanın bağımlı değişkeni, aktif kârlılığı (ROA) ile ölçülen şirket kârlılığıdır. Finansal kritik başarı ölçütlerinden biri olan bu ölçüt, şirket kârlılığının en önemli ölçütlerinden biridir. Önceki çalışmaları (Ameer & Othman, 2011; Burhan ve Rahmanti, 2012; Kusuma ve Koesrindartoto, 2014) takiben, bu çalışmada bu finansal oran kullanılmıştır. Çalışmanın bağımsız değişkeni, SRE ile ölçülen şirketin sürdürülebilirlik raporlama düzeyidir. Bu değişken;

SR ve kârlılık arasındaki hipotezlenen ilişkiyi test etmek için aşağıdaki regresyon modelleri oluşturulmuştur:

$$ROA = \beta_0 + \beta_1 SRI + \beta_2 Size + \varepsilon \quad (1)$$

$$ROA = \beta_0 + \beta_1 ECO + \beta_2 ENV + \beta_3 SOC + \beta_4 Size + \varepsilon \quad (2)$$

Burada ROA (Varlık getirisi, bir şirketin yönetiminin bilançodaki toplam varlıklarından kar elde etmede ne kadar verimli olduğunu ölçer. ROA yüzde olarak gösterilir ve sayı ne kadar yüksekse, bir şirketin yönetimi kar elde etmek için bilançosunu yönetmede o kadar verimlidir); SRI sürdürülebilirlik raporlaması endeksi; Size firma büyüklüğü; ECO ekonomik; ENV çevre; SOC sosyal;  $\beta_0$  denklemin kesişim noktasıdır;  $\beta_1$  ile  $\beta_4$  regresyon katsayılarıdır;  $\varepsilon$  hata terimidir.

**Tablo 1**

*Bağımsız ve Bağımlı Değişkenlerin Operasyonel Hale Getirilmesi*

Değişken	Tipi	Operasyonel Tanım
ROA	Bağımlı	Net gelirin toplam varlıklara bölünmesiyle hesaplanır.
SRE	Bağımsız	Şirket tarafından elde edilen Genel Sürdürülebilirlik Raporlama Endeksi. Şu şekilde hesaplanmıştır: 0 hiç bahsedilmemiştir; 1 kısaca bahsedilmiştir; 2 ayrıntılı olarak bahsedilmiştir.
Ekonomi	Bağımsız	Ekonomik İfşa Endeksi
Çevre	Bağımsız	Çevresel İfşa Endeksi
Sosyal	Bağımsız	Sosyal İfşa Endeks
Büyükük	Kontrol	Firma Büyüklüğü, toplam varlıkların logaritması ile ölçülen sayısal bir değişkendir.

## 4. Bulgular ve Analiz

### 4.1. Tanımlayıcı analiz

#### 4.1.1. Üretim şirketlerinin sürdürülebilirlik raporlaması durumu

Çalışmanın ilk amacı, Borsa İstanbul'da işlem gören üretim şirketlerinin sürdürülebilirlik uygulamalarının kapsamını araştırmaktır. Aralık 2019 itibarıyla Borsa İstanbul'da işlem gören 178 üretim şirketinden toplam 25'i, Tablo 2'de gösterildiği gibi, internet sitelerinde KRG raporlama çerçevesine uygun bağımsız SR'leri yayınlamıştır. Bu, SR yayınlayan üretim şirketlerinin oranını %14 olarak hesaplanmıştır. Bağımsız SR yayınlayan şirket sayısı artmakla birlikte, bu sayı gelişmiş ülkelere ve bazı gelişmekte olan pazarlara kıyasla düşüktür. Bu raporların sayfa uzunluğu 35 ila 232 sayfa arasında değişmektedir. Ayrı SR açıklayan şirketlerin toplam varlıkları 271,5 milyar liradır.

**Tablo 2**

*Üretim Şirketlerinin Sürdürülebilirlik Raporlama Durumu*

Aralık 2019 İtibariyle Üretim Şirketlerinin Sürdürülebilirlik Raporlaması Durumu	
Borsa İstanbul'da işlem gören üretim şirket sayısı	178
Sürdürülebilirlik raporu yayınlayan üretim şirketi sayısı	25
Sürdürülebilirlik raporu yayınlayan üretim şirketlerinin oranı	%14
SR Yayınlayan Şirketlerin Toplam Varlıkları (2018)	271.521.954.307 TL
Sürdürülebilirlik raporlarının sayfa uzunluğu (Min.-Mak.)	35 ila 232

#### 4.1.2. Toplam değişkenler için tanımlayıcı istatistikler (N=25)

Tablo 3, bu çalışmada kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenlerin tanımlayıcı istatistiklerini göstermektedir. Borsa İstanbul'da işlem gören üretim şirketlerinin sürdürülebilirlik raporlama düzeyi ortalaması %50 olup değişkenlik %9'dur. Tablo 3'te ayrıca, seçilen şirketler arasında SR'de yüksek değişkenlik olduğunu göstermektedir. En yüksek şirket KRG'nin spesifik standart açıklama maddelerinin %64'ünü açıklarken, en düşük şirket maddelerin %31'ini açıklamıştır. Bu da Borsa İstanbul'da işlem gören üretim şirketlerinin KRG tabanlı SR uygulamalarında hala çok geride olduğunu ve SR uygulamalarını güçlendirmek için önlemler alınması gerektiğini göstermektedir.

SR'nin üç boyutu dikkate alındığında, çevre ile ilgili açıklamalar ortalama %53'lük bir oran ve %10'luk standart sapma ile en fazla açıklanan açıklamalardır. Açıklanan maksimum değer %72, açıklanan minimum değer ise %35'tir. Sosyal içerikli açıklamalar açısından, şirketler %11'lik standart sapma ile ortalama %48 oranında açıklama yapmıştır. En yüksek şirket KRG'nin spesifik standart açıklama maddelerinin %75'ini, en düşük şirket ise %29'unu açıklamıştır. Ekonomiyle ilgili kalemlerin ortalama açıklama oranı %47 olup minimum ve maksimum düzeyler sırasıyla %23 ve %65'tir. Seçilen firmaların ortalama aktif kârlılığı %8 gibi yüksek bir değişkenlikle %6 civarındaydı.

Bazı şirketler, söz konusu yıl için getirilerini aşındıran ve negatif bir varlık getirisine yol açan bir zarar bildirmiştir. En yüksek şirket %24 oranında varlık getirisi elde etmiştir. Bu şirketlerin ortalama toplam varlıkları 10,8 milyar liradır.

**Tablo 3**

Toplam Değişkenler için Tanımlayıcı İstatistikler (N=25)

	Ortalama	Std. Sapma	Minimum	Maksimum
SRE Puanı	.50	.090	.31	.64
Eko. Puanı	.47	.13	.23	.65
Çev. Puanı	.53	.10	.35	.72
Sos. Puanı	.48	.11	.29	.75
ROA	.06	.08	-.08	.24
<b>Varlıklar (TL)</b>	<b>10.860.878.172</b>	<b>13.050.199.707</b>	<b>267.114.393</b>	<b>41.782.110.000</b>

#### 4.2. Çoklu doğrusallık testi

Çoklu doğrusallık, bir regresyon modelindeki bağımsız değişkenler birbiriyle ilişkili olduğunda ortaya çıkar. Bu nedenle, bu çalışmada değişkenler arasındaki çoklu bağlantıyı belirlemek için tolerans değeri ve varyans şişirme faktörü (VIF; tolerans değerinin tersi) kullanılmıştır. Bu iki ölçü, bir bağımsız değişkenin etkisinin başka bir bağımsız değişken tarafından ne ölçüde açıklandığını göstermektedir. Değişkenler arasındaki çoklu bağlantı analizinin sonuçları Tablo 4'te sunulmuştur. Tolerans değeri için önerilen kesme değeri 0,10 ve VIF 10'dur (Hair vd., 2019). Sonuçlar, bağımsız değişkenlerin çoklu doğrusal bağlantı sorunu göstermediğini ve tolerans değerleri ile VIF değerlerinin kabul edilebilir seviyelerde olduğunu göstermektedir.

Borsa İstanbul'da işlem gören toplam 178 üretim şirketinden bu çalışmaya dâhil edilmeye uygun (belirlenen kriterlere uygun) şirketlerin sayısı (n=25) olduğundan dolayı normallik analizi yapılamamıştır. Dolayısıyla analizin yapılabilmesi için verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir.

**Tablo 4***Eşdoğrusallık İstatistikleri*

	<b>Model 1</b>		<b>Model 2</b>	
	Tolerance	VIF	Tolerance	VIF
SRE Puanı	1.000	1.000		
Eko. Puanı			.814	1.228
Çev. Puanı			.524	1.908
Sos. Puanı			.472	2.119
Firma Büyüklüğü	1.000	1.000	.929	1.076

**4.3. Araştırma hipotezlerinin testi**

SR ve işletme kârlılığı arasındaki ilişkiyi analiz etmek için, bağımsız değişken olarak genel SRE ve bağımlı değişkenler olarak ROA ve firma büyüklüğünün kârlılık üzerindeki potansiyel etkisini kontrol etmek için kontrol değişkeni olarak firma büyüklüğü kullanılarak çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. Daha ileri analiz için, sürdürülebilirliğin üç boyutunun (ekonomik, çevresel ve sosyal) şirketin aktif kârlılığı üzerindeki etkisi, firma büyüklüğünün etkisi kontrol edilirken analiz edilmiştir.

**4.3.1. Çok değişkenli analiz: Model 1**

Tablo 5'e göre, regresyon sonucu SRE'nin seçilen firmaların kârlılığı üzerinde anlamlı olmayan pozitif bir etkiye (p değeri > 0,715 anlamlılık düzeyi) sahip olduğunu göstermektedir. Ancak, 0.011 anlamlılık düzeyinin 0.05 anlamlılık düzeyinden küçük olmasına bağlı olarak firma büyüklüğünün kârlılık üzerinde anlamlı pozitif etkisi vardır. Dolayısıyla sonuç, SRE'nin şirketlerin kârlılığı üzerinde önemli bir etkisi olduğu yönündeki ilk hipotezi reddetmektedir.

**Tablo 5***Çok Değişkenli Regresyon Analizi*

	<b>Tahmin edilen</b>	<b>Katsayı</b>	<b>Std. Hata</b>	<b>t-değeri</b>	<b>Sig.</b>
(Sabit)		-.532	.216	-2.467	.022
SRE Puanı	+	.057	.154	.371	.715
Firma büyüklüğü	+	.058	.021	2.782	.011
R	.514				
R Kare	.264				
Düzeltilmiş R Kare	.197				
F-değeri	3.947				
Sig (F)	.034				

**Bağımlı Değişken: ROA (Anlamlılık Düzeyi %5)****4.3.2. Çok değişkenli analiz: Model 2**

İkinci hipotezi test etmek için, sürdürülebilirliğin üç boyutunun (ekonomik, çevresel ve sosyal) şirketin aktif kârlılığı üzerindeki etkisini incelemek için firma büyüklüğünün etkisi kontrol edilirken çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 6'da sunulan sonuçlara göre, çevresel performans açıklamaları ve firma büyüklüğü aktif kârlılığı üzerinde anlamlı bir pozitif etkiye sahipken, sosyal performans açıklamaları aktif kârlılığı ile anlamlı bir negatif ilişkiye sahiptir. Firma büyüklüğü etkisi analize eklendiğinde modelin açıklama gücü artmaktadır. Ekonomik performans açıklamalarının aktif kârlılığı ile anlamlı olmayan bir ilişkisi vardır. Bağımsız değişkenler ile aktif kârlılığı arasındaki korelasyon katsayısı 0,497'dir. Bu da aktif kârlılığındaki değişimin %33,7'sinin firma büyüklüğü, çevresel ve sosyal raporlama değişkenleri tarafından açıklandığını göstermektedir. Dolayısıyla sonuç, çevresel ve sosyal açıklamanın firma büyüklüğünün etkisi kontrol edildiğinde şirketlerin kârlılığı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu hipotezini desteklemektedir.

**Tablo 6***Çok Değişkenli Regresyon Analizi*

	Tahmin edilen işaret	Katsayı	StandartH ata	t-değeri	Sig.
(Sabit)		-0.513	.194	-2.638	.016
Eko Puanı	+	.051	.105	.483	.634
Çev Puanı	+	.499	.165	3.019	.007
Sos Puanı	+	-.370	.153	-2.425	.025
Firma Büyüklüğü	+	.047	.019	2.521	.020
R	.705				
R Kare	.497				
Düzeltilmiş R Kare	.396				
F-değeri	4.935				
Sig (F)	.006				

**Bağımlı Değişken: ROA (Anlamlılık Düzeyi %5)**

#### 4.4. Bulguların tartışılması

Çalışmanın ilk amacı, Borsa İstanbul'da işlem gören üretim şirketlerinin sürdürülebilirlik uygulamalarının kapsamını araştırmaktır. Üretim şirketlerinin %14'ünün internet sitelerinde KRG raporlama çerçevesine uygun bağımsız SR yayınladıkları tespit edilmiştir. Benzer bir sonuç, Borsa İstanbul'da işlem gören tüm halka açık şirketlerin SR uygulamalarını değerlendiren Yaz ve Utku (2015) tarafından da raporlanmıştır. Şirketlerin %6'sının SR beyan ettiğini bulmuşlardır. Türkiye'de SR zorunlu olmamasına ve raporlama yapan şirket sayısının artmasına rağmen, bu rakamlar gelişmiş ülkelere ve bazı gelişmekte olan piyasalara kıyasla düşüktür. KPMG (2017) tarafından yapılan bir araştırmada Japonya, Amerika Birleşik Devletleri, Birleşik Krallık ve bazı Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş ekonomilerde raporlama seviyelerinin nispeten yüksek olduğu belirtilmiştir. Gelişmekte olan ekonomiler bağlamında, Malezya ve Hindistan'da SR kavramı nispeten gelişmişken, Türkiye de dahil olmak üzere diğer birçok Asya ülkesinde raporlama küresel ortalama olan %72'nin altındadır.

İkinci amaç, SR ve işletme kârlılığı arasındaki ilişkiyi incelemek olup, bağımsız değişken olarak genel SRE ve bağımlı değişkenler olarak ROA ve firma büyüklüğünün kârlılık üzerindeki diğer potansiyel etkilerini kontrol etmek için kontrol değişkeni olarak firma büyüklüğü kullanılarak çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. SR ile işletme kârlılığı arasında pozitif ancak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu durum, SR ile kârlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığını bildiren önceki ampirik çalışmalarla tutarlıdır (Van de Velde vd., 2005; Moneva ve Ortas, 2008; Adams vd., 2012). Bu, SR'nin açıklanmasının firmanın kârlılığını artırıp artırmadığı anlamına gelmektedir. Buna karşılık, şirketin kârlılığı diğer faktörler ve tüm modellerde kârlılıkla anlamlı bir pozitif ilişkiye sahip olan firma büyüklüğü tarafından belirlenmektedir. Bu sonuç, daha büyük işletmelerin sürdürülebilirlik uygulamalarını daha küçük firmalara kıyasla daha sık benimsediği (Clarkson vd., 2008) ve daha büyük firmaların kapsam ve uzmanlaşma, ölçek ekonomileri ve güçlü pazarlık gücü nedeniyle küçüklere kıyasla daha kârlı olduğu (Jonsson, 2007) bulgularını doğrulamaktadır.

Ayrıca, Galema ve diğerleri (2008) genel SR ile kârlılık arasındaki ilişkinin anlamsız olmasının, SR bileşenlerinin toplam analizde kârlılık üzerindeki ters etkisinden kaynaklanabileceğini belirtmiştir. Bu nedenle, ilişkiyi daha net anlayabilmek için, sürdürülebilirliğin üç boyutunun (ekonomik, çevresel ve sosyal) şirketin aktif kârlılığı üzerindeki etkisini incelemek üzere, firma büyüklüğünün etkisi kontrol edilirken, sıradan en küçük kareler (OLS) çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar, çevresel performans açıklamalarının ve firma büyüklüğünün aktif kârlılığı üzerinde anlamlı bir pozitif etkiye sahip olduğunu, sosyal performans açıklamalarının ise aktif kârlılığı ile anlamlı bir negatif ilişkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ancak bu, çevresel açıklama çabalarındaki artışın kârlılıktaki artışla ilişkilendirileceği anlamına gelmektedir. Dolayısıyla bulgular, çevresel açıklama ile firma kârlılığı arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulan bu alandaki ilk çalışmaların çoğuyla uyumludur (Makori &



Jagongo, 2013; Rakiv vd., 2016; Bodhanwala & Bodhanwala, 2018). Bu aynı zamanda paydaş teorisinin, paydaşların ihtiyaçlarının karşılanmasının firma performansının artmasına yol açacağı iddiasını da desteklemektedir. Ancak bu sonuç, çevresel muhasebe açıklamaları arasında negatif bir ilişki olduğunu bildiren diğer bazı ampirik çalışmalarla tutarsızlık göstermektedir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, Borsa İstanbul'da işlem gören üretim şirketlerinin sürdürülebilirlik uygulamalarının kapsamı ve bunların kârlılık üzerindeki etkisi hem nitel hem de nicel araştırma tasarımları kullanılarak incelenmiştir. Üretim şirketlerinin %14'ünün KRG kılavuzlarına uygun olarak bağımsız SR yayınladığı görülmüştür. Sonuçlar ayrıca şirketlerin KRG'ye özgü standartları ortalama %50 oranında açıkladığını göstermiştir. Bulgulara dayanarak, Türkiye'de faaliyet gösteren üretim işletmelerinin SR düzeyinin, SR kavramının gelişmiş olduğu gelişmiş ülkelere ve bazı gelişmekte olan pazarlara kıyasla düşük olduğu sonucuna varmaktadır. Buna ek olarak, şirketler raporlarında ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri yeterince açıklamamıştır. Ayrıca, SR ve işletme kârlılığı arasındaki ilişkiyi incelemek için, bağımsız değişken olarak genel SRE ve bağımlı değişkenler olarak ROA ve firma büyüklüğünün kârlılık üzerindeki potansiyel etkisini kontrol etmek için kontrol değişkeni olarak firma büyüklüğü kullanılarak çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. SR ile işletme kârlılığı arasında pozitif ancak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Sonuçlar, genel SR ve kârlılık arasındaki ilişkinin anlamlılığının, bireysel SR bileşenlerinin toplamda kârlılık üzerindeki ters etkisinden kaynaklanabileceğini doğrulamaktadır.

Bu çalışmanın kabul edilmesi gereken bazı kısıtları bulunmaktadır; 25 şirketten oluşan küçük örneklem büyüklüğü, çalışmanın sonuçlarının genellenebilirliğini zayıflatır. Buna ek olarak, bu çalışmada sadece 2018 yıllık raporlarına odaklanan kesitsel bir araştırma tasarımı kullanılmıştır. Bu da daha kapsamlı kanıtlar sağlamak için panel çalışmasından elde edilebilecek ek bağlamsal konuları sınırlamaktadır. SR, KRG kılavuz ilkelerine dayalı bir içerik analizi metodolojisi kullanılarak puanlanmıştır. KRG kılavuz ilkeleri yaygın olarak kabul görse de, her sektörün performansı ve faaliyet düzeyi birbirinden farklı olduğundan, çeşitli sektörlerde ait şirketleri sürdürülebilirlik açıklamaları temelinde karşılaştırmak zor olabilir. Bu nedenle, gelecekteki çalışmalarda derinlemesine nitel araştırmaları anlatmak için görüşmeler gibi karma metodolojiler kullanılmalıdır. Gelecekteki çalışmalar, aralarındaki farklılıklar hakkında daha fazla bilgi sağlamak için çeşitli sektörleri de kapsamalıdır.

## Kaynakça

- Adams, M., Thornton, B., & Sepehri, M. (2012). The impact of the pursuit of sustainability on the financial performance of the firm. *Journal of Sustainability and Green Business*, 1(1), 1-14.
- Aktas, R., Kayalidere, K., & Kargin, M. (2013). Corporate sustainability reporting and analysis of sustainability reports in Turkey. *International Journal of Economics and Finance*, 5(3), 113-125.
- Ameer, R., & Othman, R. (2012). Sustainability practices and corporate financial performance: A study based on the top global corporations. *Journal of business ethics*, 108(1), 61-79
- Appiah-Kubi, E. (2024). Management knowledge and sustainability reporting in SMEs: The role of perceived benefit and stakeholder pressure, *Journal of Cleaner Production*, 434, 140067.
- Ashari, M. H., Muawanah, U., Lisa, O. (2022). Determining factors in application of green accounting at public hospitals. *Int. J. Human. Educ. Social Sci. (IJHESS)* 1 (6).
- Barako, D. G., Hancock, P., & Izan, H. Y. (2006). Factors influencing voluntary corporate disclosure by Kenyan companies. *Corporate Governance: An international review*, 14(2), 107-125.
- Bodhanwala, S., & Bodhanwala, R. (2018). Does corporate sustainability impact firm profitability? Evidence from India. *Management Decision*, 56(8), 1734–1747.
- Brundtland, G. H. (1987). Our common future—Call for action. *Environmental Conservation*, 14(4), 291-294.
- Burhan, A. H. N., & Rahmanti, W. (2012). The impact of sustainability reporting on company performance. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 15(2), 257-272.
- Burritt, R. L., Schaltegger, S. (2010). Sustainability accounting and reporting: Fad or trend? *Account Audit. Account. J.* 23 (7), 829–846.
- Buys, P., Oberholzer, M., & Andrikopoulos, P. (2011). An investigation of the economic performance of sustainability reporting companies versus non-reporting companies: A South African perspective. *Journal of Social Sciences*, 29(2), 151-158.
- Che-Ahmad, A., Osazuwa, N. P., & Mgbame, C. O. (2015). Environmental accounting and firm profitability in Nigeria: Do firm-specific effects matter? *IUP Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 14(1), 43–54.
- Clarkson, P. M., Li, Y., Richardson, G. D., & Vasvari, F. P. (2008). Revisiting the relation between environmental performance and environmental disclosure: An empirical analysis. *Accounting, Organizations and Society*, 33(4-5), 303-327.
- Courrent, J. M., Omri, W. (2022). Closing the gap between stakeholder pressure and SME owner-managers' commitment to sustainability: Does the business case logic matter? *J. Enterprising Cult.* 30 (4), 401–430.
- Deegan, C. (2002). The legitimizing effect of social and environmental disclosures—a theoretical foundation. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 282-311.
- Detre, J. D., & Gunderson, M. A. (2011). The triple bottom line: What is the impact on the returns to agribusiness?. *International Food and Agribusiness Management Review*, 14(4), 165-178.
- Galema, R., Plantinga, A., & Scholtens, B. (2008). The stocks at stake: Return and risk in socially responsible investment. *Journal of Banking & Finance*, 32(12), 2646-2654.
- Garg, P. (2015). Impact of sustainability reporting on firm performance of companies in India. *International Journal of Marketing and Business Communication*, 4(3), 38-45.
- Global Reporting Initiative. (2006). Sustainability Reporting Guidelines. Draft Version for Public Comment, GRI, Amsterdam.

- Guidry, R. P., & Patten, D. M. (2010). Market reactions to the first-time issuance of corporate sustainability reports. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 1(1), 33-50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2019). *Multivariate data analysis* (Ed. 8). Annabel Ainscow.
- Houge, M. N., & Khan, H. Z. (2022). What determines the quality of carbon reporting? A system-oriented theories and corporate governance perspective. *Business Strategy and the Environment*, 1–20.
- Humphrey, J. E., Lee, D. D., & Shen, Y. (2012). The independent effects of environmental, social and governance initiatives on the performance of UK firms. *Australian Journal of Management*, 37(2), 135-151.
- Jennifer Ho, L. C., & Taylor, M. E. (2007). An empirical analysis of triple bottom-line reporting and its determinants: Evidence from the United States and Japan. *Journal of International Financial Management & Accounting*, 18(2), 123-150.
- Jónsson, B. (2007). Does the size matter?: The relationship between size and profitability of Icelandic firms. *Bifröst Journal of Social Science*, 1, 43-55.
- Journeault, M., Perron, A., & Vallières, L. (2021). The collaborative roles of stakeholders in supporting the adoption of sustainability in SMEs. *J. Environ. Manag.* 287, 112349.
- Khan, S.A.R., Yu, Z., Umar, M., & Tanveer, M. (2022). Green capabilities and green purchasing practices: A strategy striving towards sustainable operations. *Bus. Strat. Environ.* 31 (4), 1719–1729.
- Khavesh, A., Nikhasemi, S. R., Haque, A., & Yousefi, A. (2012). Voluntary sustainability disclosure, revenue, and shareholders' wealth-a perspective from Singaporean companies. *Business Management Dynamics*, 1(9), 06-12.
- Kocamiş, T. U., & Yildirim, G. (2016). Sustainability reporting in Turkey: Analysis of companies in the BIST sustainability index. *European Journal of Economics and Business Studies*, 2(3), 41-51.
- KPMG, I. (2017). KPMG survey of corporate responsibility reporting 2017. Zurich: KPMG International. Retrieved November, 20, 2020. from <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/be/pdf/2017/kpmg-survey-of-corporate-responsibility-reporting-2017.pdf>.
- Kusuma, A. P., & Koesrindartoto, D. P. (2014). Sustainability practices and financial performance: An empirical evidence from Indonesia. In *International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management*.(ICTEHM'14), 11-15.
- López, M. V., Garcia, A., & Rodriguez, L. (2007). Sustainable development and corporate performance: A study based on the Dow Jones sustainability index. *Journal of Business Ethics*, 75(3), 285-300.
- Machado, B. A. A., Dias, L. C. P., & Fonseca, A. (2021). Transparency of materiality analysis in GRI- based sustainability reports, *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(2), 570-580.
- Makori, D. M., & Jagongo, A. (2013). Environmental accounting and firm profitability: An empirical analysis of selected firms listed in Bombay Stock Exchange, India. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(18), 248–256.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of management review*, 22(4), 853-886.
- Moneva, J. M., & Ortas, E. (2008). Are stock markets influenced by sustainability matter? Evidence from European companies. *International Journal of Sustainable Economy*, 1(1), 1-16.
- Nguyen, T.D. (2021). Factors affecting environmental accounting practices: A case study of food and beverage enterprises in Vietnam. *J. Asian Finance, Econ. Business*, 8 (9), 211–217.

- Ngwakwe, C. C. (2009). Environmental responsibility and firm performance: Evidence from Nigeria. *International Journal of Human and Social Sciences*, 4(6), 384–391.
- Paiva, I. S., Gavancha, I. F. (2018). Determinants of sustainability reporting in medium enterprises. In: *Maintaining Sustainable Accounting Systems in Small Business*. IGI Global, 94–111.
- Palit, S. (2018). Emerging significance of sustainability accounting and reporting in India- A conceptual study. *Int. J. Account. Financ. Manag. Res.* 8 (4), 1–6.
- Prahara, R. S., A'yuni, D.S. (2021). Corporate social responsibility as a corporate green accounting implementation. *Indones. Interdiscip. J. Sharia Econ. (IIJSE)* 3 (2), 178–185.
- Quilice, T. F., Cezarino, L. O., Alves, M. F. R., Liboni, L. B., Caldana, A. C. F. (2018). Positive and negative aspects of GRI reporting as perceived by Brazilian organizations. *Environ Qual Manage.* 27, 19–30.
- Rakiv, M., Islam, F., & Rahman, R. (2016). Environmental Accounting reporting disclosure and company profitability: A case study on listed manufacturing companies of Bangladesh. *International Journal of Ethics in Social Sciences*, 4(2), 20–34.
- Riley, T., & Gadoniex, H. (2009). *The Complete Idiot's Guide to Greening Your Business*. Penguin.
- Robinson, M., Kleffner, A., & Bertels, S. (2011). Signaling sustainability leadership: Empirical evidence of the value of DJSI membership. *Journal of business ethics*, 101(3), 493-505.
- Rodríguez-Gutierrez, P., Guerrero-Baena, M.D., Luque-Vílchez, M., & Castilla-Polo, F. (2021). An approach to using the best-worst method for supporting sustainability reporting decision-making in SMEs. *J. Environ. Plann. Manag.* 64 (14), 2618–2640.
- Schadewitz, H., & Niskala, M. (2010). Communication via responsibility reporting and its effect on firm value in Finland. *Corporate social responsibility and environmental management*, 17(2), 96-106.
- Schaltegger, S., Christ, K. L., Wenzig, J., Burritt, R. L. (2022). Corporate sustainability management accounting and multi-level links for sustainability—A systematic review. *Int. J. Manag. Rev.* 24 (4), 480–500.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of management review*, 20(3), 571-610.
- Umar, U. H., Abubakar, M., Sharifai, I. I. (2021). Why does business Zakat contribute insignificantly to achieving “SDG-1: Ending poverty” in Nigeria? Evidence from recordkeeping practices. In: *Islamic Wealth and the SDGs: Global Strategies for Socio-Economic Impact*. Springer International Publishing, Cham, pp. 219–239.
- Van de Velde, E., Vermeir, W., & Corten, F. (2005). Corporate social responsibility and financial performance. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 5(3), 129–138.
- Vasanth, V., Selvam, M., Lingaraja, K., & Ramkumar, R. R. (2015). Nexus between profitability and environmental performance of Indian firms: An analysis with Granger Causality. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 5(2), 433–439.
- Welbeck, E. E., Owusu, G. M. Y., Bekoe, R. A., Kusi, J. A. (2017). Determinants of environmental disclosures of listed firms in Ghana. *Int. J. Corpor Social Responsibility* 2 (1), 1–12.
- Whetman, L. L. (2017). The impact of sustainability reporting on firm profitability. *Undergraduate Economic Review*, 14(1), 1–19.
- Yaz, D. A., & Demirel-Utku, B. (2015). Evaluation of sustainability reporting practices in Turkey. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 11(12), 641-655.

Ziegler, A., Rennings, K., & Schröder, M. (2002). The effect of environmental and social performance on the shareholder value of European stock corporations. Memo, Centre for European Economic Research (ZEW), Mannhei.

### **Makale Bilgi Formu**

**Yazarların Notları:** Sürdürülebilirlik Raporlamasının Firmaların Karlılığı Üzerindeki Etkisi: İmalat Sektöründe Bir Analiz başlıklı çalışma Doç. Dr. Ednan Ayvaz danışmanlığında Abdirahman Abdinur AWALE tarafından hazırlanan “The impact of sustainability reporting on profitability of manufacturing companies listed in Borsa İstanbul BİST'e kote olan imalat şirketlerinin sürdürülebilirlik raporlamasının karlılıklarına etkisi” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir

**Yazarların Katkıları:** Bu makalenin yazımına tüm yazarlar eşit katkıda bulunmuştur. Tüm yazarlar son metni okumuş ve onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazarlar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.



## Scopus Veri Tabanında İşgörenlerde Mobbing Konulu Çalışmalara İlişkin Bibliyometrik Analiz İncelemesi

### *A Bibliometric Analysis of Studies on Mobbing in Employees in Scopus Database*

Ercan Yavuz<sup>1</sup>

Dilek Gökçen Sabur<sup>2</sup>

Mustafa A. Demirel<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi,  
Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi  
Bölümü, Ankara, Türkiye,  
ercan.yavuz@hbv.edu.tr

<sup>2</sup> Ordu Üniversitesi, Aybastı Meslek  
Yüksekokulu, Otel Lokanta ve İkrım  
Hizmetleri Bölümü, Ordu, Türkiye,  
gokcensabur@gmail.com

<sup>3</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi,  
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü,  
Rekreasyon Yönetimi Ana Bilim Dalı  
Doktora Programı, Ankara, Türkiye,  
mdemirel\_7@hotmail.com

\*Sorumlu Yazar/Corresponding Author

Geliş Tarihi/Received: 07.08.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 25.11.2024  
Yayınlanma Tarihi/ Available Online:  
xx.xx.2024

**Öz:** Araştırmanın amacını bibliyometrik analiz türü kullanılarak, Scopus veri tabanında yer alan işgörenlerde mobbing konulu çalışmaların incelenmesi oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmada betimsel özellik gösteren tarama modeli kullanılmaktadır. Tarama modelinde nicel araştırma yöntemi olan bibliyometrik analizinden faydalanılmıştır. Scopus veri tabanı olarak tercih edilmiştir ve 25.05.2024 tarihinde veri tabanı üzerinde "mobbing" ve "employee" kelimelerinin yer almasına ilişkin bir tarama gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın evrenini dünya üzerinde işgörenlerde mobbing kavramıyla ilişkili yapılmış çalışmalar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, Scopus veri tabanında bahsedilen anahtar kelime başlığında, arasında "başlık (title)", "anahtar kelime (keywords)" ve "abstract (özet)" olarak kullanılan çalışmalar meydana getirmektedir. Elde edilen verilerin görsel analizinde Vosviewer istatistik programından yararlanılmıştır. Tarama kapsamında bu anahtar kelimeler ile ilgili 1984 ile 2024 yılları arasında 241 mevcut çalışmaya ulaşılmıştır. Anahtar kelime analizi neticesinde zorbalık ve iş yeri zorbalığı, çatışma, işgören ilişkileri ve depresyon ifadelerine rastlanmıştır. Anahtar kelimeler arasında yer alan zorbalık, çatışma ve işgören ilişkileri kelimelerinin en fazla tercih edilen anahtar kelimeler olarak tercih edilmesi, mobbingin tanımında sıklıkla kullanılmalarından kaynaklanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing, Scopus, Bibliyometrik Analiz

**Abstract:** The aim of the research is to examine the studies on mobbing in employees in the Scopus database by using bibliometric analysis type. In this context, descriptive screening model is used in the research. In the survey model, bibliometric analysis, which is a quantitative research method, was used. Scopus database was preferred as the database and a search was carried out on the database on 25.05.2024 for the words "mobbing" and "employee". In this context, the universe of the research consists of the studies related to the concept of mobbing in the world. The sample of the research consists of the studies used as "title", "keywords" and "abstract" in the keyword title mentioned in the Scopus database. Vosviewer statistical programme was used in the visual analysis of the data obtained. Within the scope of the scan, 241 existing studies related to these keywords between 1984 and 2024 were reached. As a result of the keyword analysis, bullying and workplace bullying, conflict, labour relations and depression were found. The fact that bullying, conflict and labour relations are the most preferred keyword among the keywords is due to the fact that they are frequently used in the definition of mobbing.

**Keywords:** Mobbing, Scopus, Bibliometric Analysis

### Extended Abstract

After the industrial revolution, the increasing mass production process has led to the formation of more occupational groups. This situation has caused more people and especially women to participate in business life. The competition and stress environment in business life causes a number of negative situations on employees. These negative situations and pressures on employees make conflicts between employees inevitable. Mobbing is also among these negative situations. Although mobbing has been experienced in business life for many years, it is a concept that is more frequently mentioned today. Historically, the use of the concept of mobbing in business life dates back to the 1980s (Leymann, 1996; Yılmaz & Kaymaz, 2014; Demir, 2021). Mobbing is defined as all kinds of negative behaviours that cause employees to move away from work due to physical and psychological violence in the work environment. Mobbing is a common problem that can happen to employees of all ages, religions and

**Cite as (APA 7):** Yavuz, E., Sabur, D. G., & Demirel, M. A. (2024). Scopus veri tabanında işgörenlerde mobbing konulu çalışmalara ilişkin bibliyometrik analiz incelemesi, *İşletme Bilimi Dergisi*, 12(3), 301-316. <https://doi.org/10.22139/jobs.1529713>



races. Mobbing is the process of continuous and systematic application of negative behaviours by managers or colleagues that cause intimidation in business life. Examples of such negative behaviours are verbal or physical harassment, violence, abuse, threats, insults. As a result of these behaviours, there are noticeable regressions on the job satisfaction, motivation, productivity and organisational commitment level of the exposed employee. Regression is defined in psychology as regressions in skills that can be performed and achieved before due to some external and internal factors (Kaş, 2023).

In the existing Turkish literature, it was found that document analysis method and compilation design were frequently preferred in studies examining mobbing using qualitative research model (Göymen, 2020; Gök & Karaaziz, 2023; Efeoğlu & Karaman, 2023; Dündar et al., 2023; Tahtalıoğlu, 2023). In the review studies on mobbing, where qualitative research model is preferred, points such as the definition of the concept of mobbing, its causes and consequences, prevention and struggle were generally studied. Based on the information in the literature, this study aims to provide information from the current literature on mobbing from a broad perspective to researchers on mobbing. In the study conducted in this direction, the articles in the Scopus database were examined by bibliometric analysis method, one of the qualitative research methods.

In the research, a search was conducted on the Scopus database on 25.05.2024 for the words "mobbing" and "employee". In this context, the universe of the research consists of the studies related to the concept of mobbing in the world. The sample of the research consists of the studies used as "title", "keywords" and "abstract" in the keyword title mentioned in the Scopus database. Therefore, 241 studies published between 1981 and 2024 were evaluated based on the year of publication, study authors, field of study, in which institution the study was conducted, in which country the study was conducted, type of publication, sources used and keywords of the studies. The evaluation was limited to the first and last study on the concepts. Vosviewer statistical programme was used in the visual analysis of the data obtained.

As a result of the analysis, it was discovered that mobbing has a multidisciplinary structure and has been examined in various research areas. The first study on mobbing in the relevant database was published in 1981. It has been determined that the number of studies has increased as of 2007. The institutions and countries where studies on mobbing were published were analysed. The findings obtained show that mobbing is a subject that is addressed more in academic dimension in Türkiye. The 9th institution with the highest number of publications is Bülent Ecevit University in Türkiye. In addition, Türkiye is the country with the highest number of publications on mobbing with 40 publications. Economic and social changes in business life in Türkiye have caused mobbing cases to come to light more. The words in Figure 1 obtained as a result of keyword analysis are bullying and workplace bullying, conflict, labour relations and depression. The fact that bullying, conflict and labour relations are the most preferred keywords among the keywords is due to the fact that they are frequently used in the definition of mobbing. Depression is a psychological effect caused by mobbing on mobbing victims. As a result, mobbing is a frequently encountered situation in business life throughout the world on an international scale. The increase in mobbing cases and public awareness cause the issue to maintain its topicality. Therefore, the number of academic studies on mobbing is increasing every year. In this study, articles on mobbing in Scopus database were analysed by bibliometric analysis method. In future studies, it is possible to obtain different results by analysing the researches in different databases. Mobbing is an important issue that needs to be resolved in business life. It is clear that academic studies on the subject have an important place in preventing the issue.

## 1. Giriş

Endüstri devrimi sonrasında artan kitleli üretim süreci, daha fazla meslek grubunun ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu durum, daha fazla insanın ve özellikle kadınların iş yaşamına katılımını sağlamıştır. İş yaşamında artan rekabet ve stres ortamı, çalışanlar üzerinde bir takım olumsuz etkiler yaratmaktadır.

Çalışanlar üzerindeki bu olumsuz etkiler ve baskılar, çalışanlar arasında çatışmaları kaçınılmaz hale getirmektedir. Mobbing, söz konusu olumsuz durumlar arasında yer almakla birlikte iş hayatında uzun yıllardır yaşanan bir olgu olmasına rağmen günümüzde daha sık dile getirilmektedir. Tarihsel olarak mobbing kavramının iş yaşamında kullanımı 1980'lere dayanmaktadır (Leymann, 1996; Yılmaz & Kaymaz, 2014; Demir, 2021). Mobbing, çalışanların iş ortamında maruz kaldığı fiziksel ve psikolojik şiddet nedeniyle işten uzaklaşmalarına yol açan her türlü olumsuz davranış olarak tanımlanmaktadır. Mobbing, her yaştan, her dinden ve ırktan çalışanın başına gelebilen yaygın bir sorundur. Bu olumsuz davranışlar, yöneticiler veya meslektaşlar tarafından çalışmanı işten yıldırma amacıyla sürekli ve sistemli bir şekilde uygulanmaktadır. Bu davranışlara sözlü veya fiziksel taciz, şiddet, istismar, tehdit ve hakaret örnek gösterilebilir. Bu tür davranışlara maruz kalan çalışanlarda iş tatmini, motivasyon, verim ve örgütsel bağlılık düzeylerinde belirgin düşüşler gözlemlenmektedir. Regresyon, psikolojide daha önce gerçekleştirilebilen ve başarılı olunan becerilerde bazı dışsal ve içsel faktörler nedeniyle gerileme yaşanması şeklinde tanımlanmaktadır (Kaş, 2023).

Uzun yıllardır varlığını sürdürmesine rağmen özellikle milenyumun başından itibaren çalışan hakları, sendikalar, mobbing dernekleri gibi alanlarda yaşanan gelişmeler ve sosyal medyanın yaygın kullanımı, mobbing kavramının daha fazla gündeme gelmesine yol açmıştır. Mobbing Eğitim Yardım Araştırma Derneği'nin (MEYAD) 2021-2023 yılları arasındaki mobbing istatistikleri raporunda, mobbing vakalarının sürekli artış eğiliminde olduğu belirtilmektedir. 2023 yılı raporunda, bir önceki yıla göre 1600'ün üzerinde daha fazla mobbing vakası bildirildiği yer almakta ve vakaların %50'sinin istifaya zorlanma baskısından kaynaklandığı ifade edilmektedir. Güncel olan bu durum, sosyal bilimler alanında son yıllarda daha fazla bilimsel çalışmanın üretilmesine yol açmıştır. Efeoğlu ve Karaman (2023) çalışmalarında mobbing olgusunun nedenlerini ve sonuçlarını incelemişlerdir. Çalışmanın bulguları doğrultusunda mobbinge mücadeleyle yönelik öneriler sunulmuştur. Gök ve Karaaziz (2023), 2006 yılında vizyona giren bir film üzerinden mobbing ve işten yıldırma sürecini doküman analizi yöntemiyle incelemişlerdir. Dündar vd. (2023), mobbingin tanımı ve mücadele yöntemlerinin incelendiği çalışmalarında nitel araştırma desenlerinden derleme desenini tercih etmişlerdir.

Mevcut Türkçe literatürde, mobbing konusunu nitel araştırma modelini kullanarak inceleyen araştırmalarda doküman analizi yöntemi ve sıklıkla derleme deseni tercih edilmektedir (Göymen, 2020; Gök & Karaaziz, 2023; Efeoğlu & Karaman, 2023; Dündar vd., 2023; Tahtaloğlu, 2023). Nitel araştırma modelinin tercih edildiği mobbing konulu derleme çalışmalarda genellikle mobbing kavramının tanımı, nedenleri, sonuçları, engellenmesi ve mücadelesi gibi konular ele alınmaktadır. Literatürde yer alan bilgilerden hareketle gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı, mobbing konusunda araştırmacılara geniş bir bakış açısıyla güncel literatürden bilgi sunmaktır. Bu doğrultuda, çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden bibliyometrik analiz yöntemiyle Scopus veri tabanında yer alan makaleler incelenmiştir.

## **2. Kavramsal Çerçeve**

### **2.1. Mobbing**

Mobbing kavramının etimolojik kökeni Latince "mob" ve "vulgus" sözcüklerine dayanmaktadır. Mob, kanunları göz ardı ederek şiddet uygulayan düzensiz kalabalık manasına gelmektedir (Yılmaz & Kaymaz, 2014; Gök & Karaaziz, 2023). Mobbing kavramı bilimsel olarak ilk kez 19. yüzyılda biyoloji alanında kullanılmıştır. İngiliz biyologlar saldırganlara karşı yuvasını korumaya çalışan kuşlar için mobbing kavramını kullanmışlardır. 1960'lar da Konrad Lorenz hayvanlar aleminde hayatta kalmak için hayvanların birbirlerine sergiledikleri davranışları açıklamak için mobbing kavramından faydalanmıştır (Davenport, vd., 2003). Paul Heinemann 1970'ler de mobbing kavramını okul çağı çocuklarının akran zorbalığı olarak adlandırılan saldırgan davranışlarını tanımlamak için kullanmıştır. 1980'lerden itibaren mobbing, bilimsel açıdan dikkat çeken ve araştırılan bir konu olmaya başlamıştır. Leymann (1996), aynı örgütte yer alan çalışanların birbirine karşı uzun süre devam etmekte olan



saldırgan davranışları mobbing şeklinde tanımlamıştır. 1990'ların başında Kuzey Avrupa ve Birleşik Krallık'ta iş hayatında, saldırganlık ve hakaret içeren kötü niyetli davranışların, görev, yetki ve sorumlulukların kötüye kullanımının, haksız yaptırımların sürekli tekrarlanması mobbing olarak tanımlanmıştır. Amerika'da ise ilk kez işçilerin tazminat davasında mobbing kavramı kullanılmıştır. İşçilerin tazminat isteklerinin ana gerekçeleri iş ortamında yaşadıkları haksız davranışlar, psikolojik ve fiziksel tacizdir. Çalışana uygulanan aşağılayıcı hareketler, taciz, hakaret, sosyal açıdan dışlama gibi davranışlarla çalışanı işten yıldırmaya yönelik girişimler mobbing kapsamında değerlendirilmektedir (Branch vd., 2021). Mobbinge uğrayan çalışana uzmanlık alanından farklı görevlerin verilmesi, özel hayatının iş ortamında konuşulması, karakterine yönelik aşağılayıcı sözlü hareketlerde bulunulması, mağdur kişinin öneri ve tekliflerinin değerlendirmeye alınmaması, telefonla taciz, dini görüşü veya hayat tarzının eleştirilmesi mobbinge örnek gösterilmektedir (Tınaz vd., 2010). Çoğunlukla mobbingi uygulayan çalışanların rütbeleri mobbinge maruz kalan çalışanlardan üsttedir. İş yerinde yaşanan olumsuz durumların mobbing olarak değerlendirilebilmesi için söz konusu olumsuz davranışların düzenli olarak haftada en az bir kere gerçekleşmesi kaydıyla altı ay boyunca devam etmesi gerekmektedir. Kısaca mobbing, etik olmayan olumsuz durum ve davranışların sıklığına, süresine, eşit olmayan güç dengesine göre şekillenen doğrudan veya dolaylı olarak uygulanan davranışlar bütünüdür. Mobbing vakalarının içeriğinde Leon-Perez ve diğerleri (2021)'ne göre;

- Öncelikle sistematik olarak olumsuz davranışlara maruz kalma,
- Sonrasında taraflar arasında güç dengesizliği arasındaki makasın açılması,
- Maruz kalan tarafta uygulayıcı tarafından kendisine zarar verileceği algısının oluşması,
- Son olarak mağdurun sağlığında ve iş hayatında ciddi olumsuz sonuçlar yer almaktadır.

Mobbing olgularının altında yatan nedenler temelde kişisel ve örgütsel olmak üzere iki kategori altında incelenmektedir. Kişisel nedenler mobbingi uygulayan ve uğrayan tarafların karakteristik özelliklerinden meydana gelmektedir. Gerçekleştirilen bilimsel araştırmalar genellikle mobbing olgularının altında yatan nedenlerin başında saldırgan kişilik özelliklerinin geldiğini göstermektedir. Örgüt yapısı, örgüt kültürü, çalışma şartları ve ortamı, rekabet koşulları, liderler ve yöneticilerin yöneticilik vasıfları, iletişim kanalları, hiyerarşik yapı gibi başlıklarda örgütsel nedenler arasında yer almaktadır (Efeoğlu & Karaman, 2023). Mobbing olguları da 3 kategoride incelenmektedir; yatay mobbing, dikey mobbing ve sosyal mobbing. Yatay mobbing diğer adıyla eşitler arası/ fonksiyonel mobbing, eşit statüde aynı yetki ve sorumluluklara sahip çalışanların birbirine uyguladığı mobbing çeşididir. Yatay mobbingin altında yatan sebepler genellikle kişisel tatminsizlik, kıskançlık, rekabet gibi kişisel faktörlerdir. Ayrıca bazı vakalarda yatay mobbingin sebebi üstlerin uygulanan mobbingi desteklemesidir (Bayrı, 2023). Dikey mobbing diğer adıyla hiyerarşik mobbing ise çift yönlü uygulanmaktadır. Dikey mobbingde astlar üstlerine veya üstler astlara mobbing uygulamaktadır. Sosyal mobbing (mahalle baskısı) çeşidinde ise iş yerinin dışında devam eden mobbing davranışları yer almaktadır. Bu durum genellikle sosyal ve ekonomik açıdan gelişmemiş, demokratik ortamdan uzak olan ve gelenek- görenekleriyle hareket eden toplumların yaşadığı bölgelerde görülmektedir (Paksoy, 2020).

Uluslararası Çalışma Örgütü, mobbingin iş hayatında karşılaşılan en önemli problem olduğunu savunmaktadır. Çünkü mobbing çalışan sağlığı ve güvenliği açısından önemli bir tehdit unsurudur (Atman, 2012). Hukuki açıdan da suç olarak kabul edilen mobbinge mücadelede esas çözüm noktası mobbingi erken fark etmek ve kabul etmektir. Çözümde kilit rol yöneticilere aittir. Bir yönetici durumu iyi gözlemleyebilmeli mağdura ve örgüte daha fazla zarar vermeden süreci yönetebilmelidir. Problemlerin engellenebilmesi adına çalışanlara eğitimler verilmesi, bilinçlendirilmesi ve toplu olarak mücadele edilmesi etkili çözümler arasında yer almaktadır (Özten & Beşpınar, 2018; Paksoy, 2020).

### 3. Yöntem

Bu çalışmanın problemi, iş yaşamında uzun süredir var olan ancak son yıllarda daha fazla gündeme gelen mobbing olgusunun, çalışanların iş tatmini, motivasyon ve sağlık durumları üzerinde yarattığı olumsuz etkilerden kaynaklanmaktadır. Çalışanlar arasındaki çatışmaların kaçınılmaz hale geldiği bu olumsuz iş ortamında, mobbing davranışları çalışanları işten uzaklaştırmakta, psikolojik ve fizyolojik sağlığı olumsuz etkilemektedir. Çalışmanın yapılma gereği, mobbingin çok disiplinli bir yapı içinde ele alınarak mevcut literatürdeki boşlukları doldurmak, bu önemli işyeri sorununa dair güncel akademik bilgi sağlamak ve çalışanların haklarının korunması konusunda farkındalığı artırmaktır.

Bu araştırmada, betimsel özellikler taşıyan tarama modeli kullanılmış olup, bu model çerçevesinde nicel araştırma yöntemlerinden biri olan bibliyometri analizi uygulanmıştır. Bibliyometrik analiz, elektronik veri tabanlarında bulunan akademik çalışmaların sınıflandırılmasını sağlamak amacıyla nicel yöntemler kullanılarak gerçekleştirilen bir yaklaşımdır (Donthu vd., 2021). Ayrıca, araştırmacıların belirli araştırma alanlarını incelemeleri, araştırma çıktıları ve sonuçlarının değerlendirilmesi hususunda önemli bir araç olduğu görülmektedir (Grant vd., 2000). Ayrıca bibliyometrik analiz, araştırmacılar arasındaki işbirlikleri ve sosyal ağ yapıları hakkında bilgi vermektedir. Bu, akademik topluluklar arasındaki etkileşimleri ve iş birliği ağlarını daha iyi anlamaya yardımcı olmaktadır (Glänzel & Schubert, 2005). Bu araştırmada, veri tabanı olarak Scopus tercih edilmiştir. Scopus, özetleme ve listeleme sistemleri arasında sıkça kullanılan ve güvenilir kabul edilen bir platformdur (Boyle & Sherman, 2006). Ayrıca, farklı bilim dallarına ait çok sayıda çalışmayı içermesi nedeniyle, bu araştırmada veri tabanı olarak seçilmiştir.

Araştırmanın kapsamında, 25 Mayıs 2024 tarihinde Scopus veri tabanında "mobbing" ve "employee" kelimelerinin geçtiği çalışmalar taranmıştır. Belirlenen kelimelerin tercih edilme sebebi veri tabanında yer alan çalışmalarda ortak olarak bu anahtar kelimelerin tercih edilmesidir. Bu bağlamda, araştırmanın evrenini dünya genelinde işgörenler üzerinde mobbing kavramıyla ilişkili yapılmış çalışmalar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, Scopus veri tabanında belirtilen anahtar kelimelerle ilgili olarak "başlık (title)", "anahtar kelime (keywords)" ve "özet (abstract)" bölümlerinde yer alan çalışmalardan meydana gelmektedir. Dolayısıyla, 1981-2024 yılları arasında yayımlanmış 241 çalışma; yayın yılı, yazarları, çalışma alanı, yapıldığı kurum, ülke, yayın türü, kullanılan kaynaklar ve anahtar kelimeler üzerinden değerlendirilmiştir. Değerlendirme, ilgili kavramlara ilişkin yapılan ilk ve son çalışma ile sınırlandırılmıştır. Elde edilen verilerin görsel analizi için özellikle bibliyometrik analiz ve bilimsel haritalama alanında kullanılan popüler bir yazılım aracı olan Vosviewer istatistik programı kullanılmıştır (Van Eck & Waltman, 2010). Bu çalışmanın bibliyometrik analiz ile gerçekleştirilmesi nedeniyle etik kurul raporu gerekmemektedir.

### 4. Bulgular

Araştırma kapsamında Scopus veri tabanında öncelikle "mobbing (psikolojik şiddet)" ve "employee (işgören)" anahtar kelimeleri kullanılarak başlık, özet ve anahtar kelime arama filtresinde bir tarama gerçekleştirilmiştir. Tarama sonucunda; yapılan çalışmaların yıllara göre dağılımı, yazarlara göre dağılımı, yayımlandıkları kurumlara göre dağılımı, yayımlandıkları ülkelere göre dağılımı, araştırma alanlarına göre dağılımı ve en yüksek atıf yapılan ilk 5 makale incelenmiştir. Tarama kapsamında bu anahtar kelimeler ile ilgili 1984 ile 2024 yılları arasında 241 mevcut çalışmaya ulaşılmıştır. Araştırmaların yıllara göre dağılımı ise Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1***Mobbing ile İlgili Araştırmaların Yıllara Göre Dağılımı*

Yıllar	Yayın Sayıları	Yıllar	Yayın Sayıları
2024	4	2002	0
2023	15	2001	2
2022	15	2000	1
2021	7	1999	0
2020	18	1998	1
2019	10	1997	0
2018	13	1996	0
2017	17	1995	0
2016	15	1994	0
2015	18	1993	0
2014	10	1992	0
2013	14	1991	0
2012	17	1990	1
2011	12	1989	0
2010	7	1988	0
2009	12	1987	0
2008	9	1986	0
2007	10	1985	0
2006	2	1984	0
2005	3	1983	0
2004	3	1982	0
2003	4	1981	1

Mobbing konusunu ele alan çalışmaların yıl bazlı dağılımlarının verildiği Tablo 1 incelendiğinde, uluslararası alanyazında yapılan ilk araştırma 1981 yılına dayanmaktadır. Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda 2007 yılından sonra en büyük artışın yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır. 2015 ve 2020 yılı, 18'er çalışma ile mobbing konusu ile ilgili en fazla çalışmanın yapıldığı yıl olarak birinci sırada yer alırken, 2012 ve 2017 yılları 17 çalışma ile ikinci sırada yer almaktadır.

**Tablo 2**

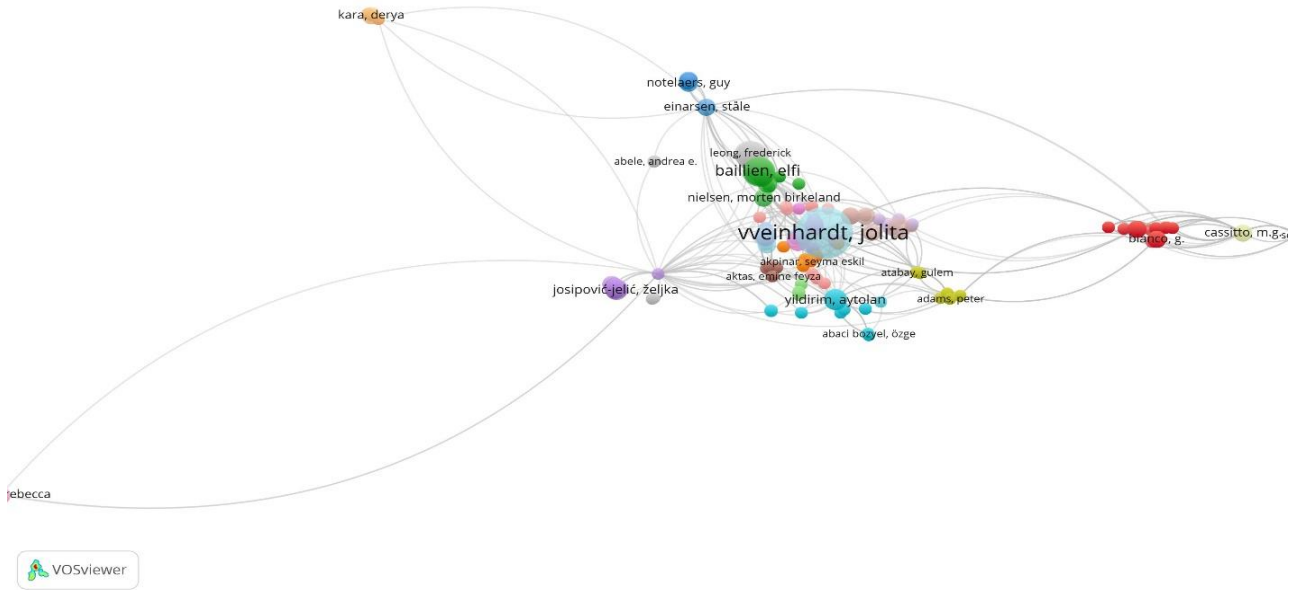
*Mobbing ile İlgili Araştırmaların Yazarlara Göre Dağılımı*

Yazar	Yayın Sayıları
Vveinhardt, J.	19
Baillien, E.	6
Escartín, J.	6
Rodríguez-Carballeira, A.	5
Sroka, W.	4

Mobbing ile ilgili yapılan çalışmaların yazarlara göre dağılımlarının verildiği Tablo 2 incelendiğinde, en fazla yayının Vveinhardt, J. tarafından yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Şekil 1**

*Mobbing ile ilgili Araştırmacılara Ait Ağ Haritası*



Vveinhardt tarafından gerçekleştirilen 19 çalışma bulunmaktadır. Bu sırayı Baillien, E., Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, A. ve Sroka, W.. tarafından yayımlanan çalışmalar takip etmektedir.

**Tablo 3***Mobbing ile İlgili Araştırmaların Çalışma Alanlarına Göre Dağılımı*

<b>Çalışma Alanı</b>	<b>Yayın Sayısı</b>
Tıp	83
Sosyal Bilimler	73
İşletme, Yönetim ve Muhasebe	61
Psikoloji	48
Ekonomi, Ekonometri ve Finans	33
Mühendislik	16
Sanat ve Beşerî Bilimler	15
Hemşirelik	12
Çevre Bilimi	10
<b>TOPLAM</b>	<b>241</b>

Mobbing ile ilgili yapılan araştırmaların çalışma alanlarına göre dağılımları incelendiğinde, mobbing ile ilgili 241 çalışmanın 83'ü tıp alanında, 73'ü sosyal bilimler alanında, yönetim ve muhasebe alanında gerçekleştirilmiştir. Mobbing konusu çeşitli alanlarda araştırma konusu olarak yer almasından dolayı, çok disiplinli bir alan içerisinde yer almaktadır.

**Tablo 4***Mobbing ile İlgili Araştırmaların Yayımlandıkları Kurumlara Göre Dağılımı*

<b>Kurumlar</b>	<b>Yayın Sayısı</b>
Vytautas Magnus Üniversitesi	10
Lithuanian Sports Üniversitesi	7
Barselona Üniversitesi	6
KU Leuven Üniversitesi	6
Bergen Üniversitesi	6
Pavia Üniversitesi	5
Valencia Üniversitesi	4
Roma Sapienza Üniversitesi	4
Bülent Ecevit Üniversitesi	4
WSB Üniversitesi Dabrowa Gornicza	4
Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa - SB	4

Mobbing ile ilgili yapılan araştırmaların yayımlandıkları kurumlara göre dağılımlarının verildiği Tablo 4 incelendiğinde, ilgili literatüre en fazla katkıda bulunan kurumun, 10 yayınlı Vytautas Magnus Üniversitesi olduğu görölmektedir. Bu sıralamayı; Lithuanian Sports Üniversitesi (7 yayınlı), Barselona Üniversitesi (6 yayınlı), KU Leuven Üniversitesi (6 yayınlı) ve Bergen Üniversitesi (6 yayınlı) izlemektedir.

**Tablo 5**

*Mobbing Konusu ile İlgili Çalışmaların Yayımlandıkları Ülkelere Göre Dağılımları*

Ülkeler	Yayın Sayıları	Ülkeler	Yayın Sayıları
Türkiye	40	Polonya	18
İspanya	23	Almanya	12
Litvanya	20	Hırvatistan	9
İtalya	19	Fransa	8
Amerika Birleşik Devletleri	19	Yunanistan	8

Mobbing ile ilgili yapılan araştırmaların ülkelere göre dağılımlarının verildiği Tablo 5 incelendiğinde, konu ile ilgili en fazla yayınlı yaparak birinci sırada yer alan ülkenin Türkiye (40) olduğu görölmektedir. İspanya (23), Litvanya (20), İtalya (19) ve Amerika Birleşik Devletleri (19) yayınlı ile sıralamayı takip etmektedir.

**Tablo 6**

*Mobbing ile İlgili En Fazla Atıf Yapılan İlk 5 Makale*

Yazarlar	Yayın Yılı	Yayın Adı	Dergi Adı ve Yayın Sayısı	Dergi İndeks ve Etki Faktörü (2023)	Atıf Sayısı
Leymann, H.	1990	<i>"Mobbing and psychological terror at workplaces"</i>	Violence and Victims 5(2)	Scopus 1.1	781
Einarsen, S.	2000	<i>"Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach"</i>	Aggression and Violent Behavior 5(4)	SSCI 3.4	662
Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., De Cuyper, N.	2009	<i>"A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model"</i>	Journal of Community & Applied Social Psychology 19(1)	SSCI 2.7	206
Yildirim, A., Yildirim, D.	2007	<i>"Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Türkiye and its effect on nurses"</i>	Journal of Clinical Nursing 16(8)	SSCI 3.2	152

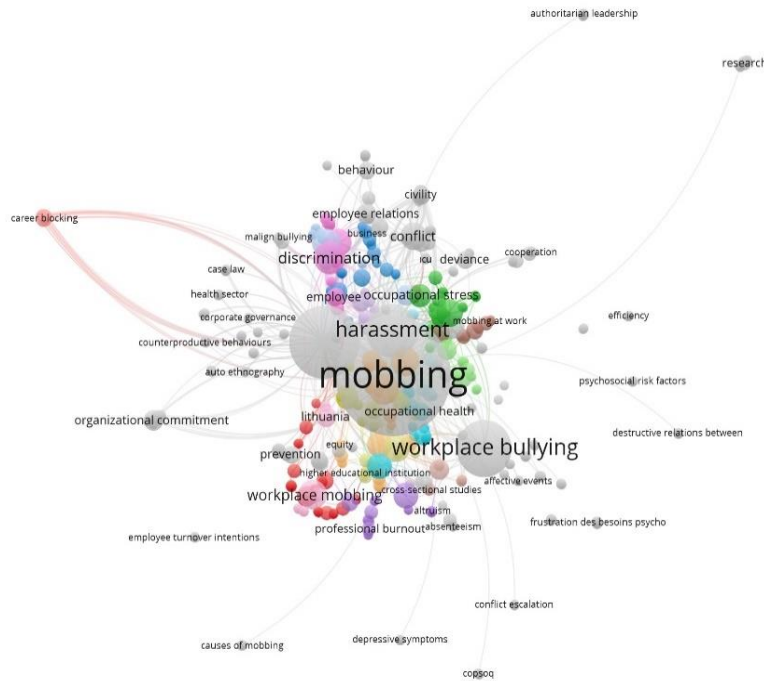
Tablo 6 (Devamı)

Nielsen, M.B., Hetland, J., Matthiesen, S.B., Einarsen, S.	2012	"Longitudinal relationships between workplace bullying and psychological distress"	Scandinavian Journal of Work, Environment & Health 38(1)	SCI-E of 4.7	148
---	------	--	--	--------------------	-----

Mobbing ile ilgili Scopus veri tabanında en fazla atıf alan çalışmanın 781 atıf sayısı ile Leymann, H., M. tarafından "Mobbing and psychological terror at workplaces" başlıklı yayınına ait olduğu görülmektedir. Bu çalışmayı 662 atıf sayısı ile Einarsen, S. Tarafından yapılan "Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach" başlıklı çalışması takip etmektedir. Ayrıca yapılan çalışmalara dair dergi isimleri, indeks bilgileri ve etki düzeylerine dair bilgiler yer almaktadır.

## Şekil 2

### Mobbing ile İlgili Araştırmaların Anahtar Kelime Ağ Analizi



Şekil 2 incelendiğinde, VoSviewer haritalama programı kullanılarak yapılan analiz ile anahtar kelimeler arasındaki ortaklık ağı incelenmiştir. Bir anahtar kelimenin minimum oluşum sayısı "1" olarak belirlenerek, toplam 643 anahtar kelimenin birbirleriyle bağlantılı olduğu belirlenmiştir. Bu analiz sonucuna göre, mobbing konusunda en çok tercih edilen anahtar kelime olan "harassment ve workplace bullying" gri renkle temsil edilmiştir ve occurrences (132), total link strength (131.00) olduğu belirlenmiştir. Mobbing ile ilgili yapılmış çalışmaların en fazla kullanıldığı anahtar kelimelerin; zorbalık ve iş yeri zorbalığı, çatışma, işgören ilişkileri ve depresyon gibi kelimeler olduğu görülmektedir.

#### 4.1. En fazla atıf alan 5 makalenin özeti

Mobbing ile ilgili en fazla atıf yapılan ilk 5 makalenin konu, amaç, yöntem, örneklem ve sonuç bölümleri gerçekleştirilen araştırma kapsamında incelenmiştir. Leymann, tarafından 1990 senesinde yayınlanan "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces" başlıklı çalışma 781 atıf sayısı ile en fazla atıf alan çalışmadır. Araştırmanın konusunu, iş yerlerinde çalışanların maruz kaldığı psikolojik taciz ve mobbing

olaylarının tanımı, söz konusu olayların meydana gelme biçimleri, nedenleri ve sonuçları oluşturmaktadır. Leymann mobbing kavramını; sistematik bir şekilde bir veya daha fazla kişinin, belirli bir bireyi sürekli ve kasıtlı olarak hedef alarak düşmanca ve etik dışı bir iletişim kurması şeklinde tanımlamaktadır. Bu tür taciz davranışları genellikle günlük olarak tekrarlanmaktadır ve en az altı ay boyunca devam etmektedir. Sonuç olarak, mağdurun psikolojik, sosyal ve mesleki hayatı olumsuz etkilenmektedir, sonucunda da ciddi psikososyal ve psikosomatik sorunlar ortaya çıkmaktadır. Araştırmanın amaçlarını; mobbingin iş hayatındaki yeri ve etkilerinin belgelenmesi, mobbingin tespit yolları ve mağdur personellerin korunma yollarının belirlenmesi oluşturmaktadır. Araştırmanın konusu ve amaçları doğrultusunda İsveç araştırma evrenini, ülkede yer alan demir çelik fabrikaları gibi büyük iş yerlerinde mobbinge uğrayan personellerde araştırmanın örneklemine oluşturmaktadır. Araştırma da karma yöntem tercih edilmiştir. Makalede, nitel ve nicel araştırma yöntemlerini bir arada kullanılmıştır. Leymann, mobbingin yaygınlığını belirlemek için LIFT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) anketini geliştirmiştir. Ayrıca, vaka incelemeleri, gözlemler ve anketler yoluyla veriler toplanmıştır. Araştırma sonucunda mobbingin yaygın olarak yaşanan bir olgu olmasının yanında neden olduğu olumsuz etkiler sebebiyle mobbinge mücadelenin önemi ve önlemleri tartışılmıştır. Ek olarak Leymann, mobbingin tespit edilmesi ve önlenmesi için psikologlar, avukatlar ve iş yerindeki diğer yetkililer arasında iş birliği yapılması gerektiğini savunmaktadır.

En çok atıf alan 2. makale 662 atıf sayısı ile Einarsen, (2000), tarafından hazırlanan "*Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach*" başlıklı makaledir. Makalenin konusunu iş ortamında yaşanan personellere yönelik mobbing ve psikolojik taciz olayları oluşturmaktadır. Einarsen, (2000) mobbingi sistematik ve sürekli bir şekilde etik dışı düşmanca yöntemlerle personele yönelik uygulanan olumsuz davranışlar şeklinde tanımlamaktadır. Makale İskandinav ülkelerinde yaşanan mobbing vakalarını, nedenlerini ve sonuçlarını teorik bir bakış açısıyla ele almaktadır. Araştırmanın evrenini İskandinav ülkelerindeki (Norveç, İsveç ve Finlandiya) çeşitli iş yerleri oluşturmaktadır. Örneklem, mobbing mağduru olmuş çalışanlardan ve çeşitli meslek gruplarından oluşmaktadır. Bu örneklem üzerinden mobbing ve taciz olayları incelenmiştir. Araştırmanın amacı iş yerlerinde mobbing ve tacizin varlığının ve etkilerinin belgelenmesini sağlamaktır. Ayrıca mobbingin nasıl tespit edilebileceğini ve mağdurları koruma yollarının belirlenmesi de makalenin amaçları arasında yer almaktadır. Araştırma neticesinde Einarsen, mobbingin tespit edilmesi ve önlenmesi için daha fazla araştırma ve teori geliştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Ayrıca, organizasyonların ve yöneticilerin mobbinge karşı daha etkili müdahale stratejileri geliştirmesi gerekliliği belirtilmiştir.

En çok atıf alan 3. makale 206 atıf sayısı ile Baillien ve diğerleri (2009) tarafından yayınlanan "*A Qualitative Study on the Development of Workplace Bullying: Towards a Three Way Model*" başlıklı makaledir. Makalede iş yerindeki mobbing olaylarının ortaya çıkışı, altında yatan nedenler ve süreçte yaşananlar konu edilmektedir. Makalede, bireysel ve iş ile ilgili faktörlerin zorbalığa nasıl yol açtığını araştırılmaktadır ve çeşitli vakalar üzerinden zorbalığın gelişimini açıklayan üç aşamalı bir model oluşturulmuştur. Söz konusu modelde bireysel stres ve çatışma yönetimi ile takım ve organizasyon içindeki kültürel faktörler yer almaktadır. Araştırmada bu kapsamda iş yerinde zorbalığın gelişim süreçlerini detaylı bir şekilde anlamak ve bu süreçlerin arkasındaki bireysel ve iş ile ilgili faktörleri tespit etmek amaçlanmaktadır. Makalenin amacı ve konusu doğrultusunda nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Veriler, vaka analizleri ve yarı yapılandırılmış mülakatlar aracılığıyla toplanmıştır. Araştırma evrenini Belçika'da faaliyet gösteren iş yerleri oluşturmaktadır. Örneklemi ise Belçika'nın Flandre bölgesindeki 19 farklı organizasyondur. Bu organizasyonlar, imalat, hizmet ve kâr amacı gütmeyen sektörlerden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında, zorbalık vakaları hakkında bilgi sahibi olan 126 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar arasında sendika temsilcileri, insan kaynakları yöneticileri, mobbing önleme çalışanları ve sosyal hizmet çalışanları yer almaktadır. Toplamda 87 zorbalık vakası incelenmiştir. Makalenin sonucunda mobbingin 3 ana süreçten ortaya



çıktığı keşfedilmiştir. Bu süreçler şu şekilde sıralanmaktadır; bireysel düzeyde hayal kırıklıkları (strains), kişiler arası çatışmalar, takım ve organizasyon içindeki faktörler şeklindedir.

En çok atıf alan 4. makale 152 atıf sayısı ile, Yıldırım ve Yıldırım (2007) tarafından yayınlanan "*Mobbing in the Workplace by Peers and Managers: Mobbing Experienced by Nurses Working in Healthcare Facilities in Turkey and Its Effect On Nurses*" başlıklı çalışmadır. Makalenin konusunu Türkiye'de sağlık kuruluşlarında görevli hemşirelerin yaşadıkları mobbing deneyimleri ve bu deneyimin hemşireler üzerinde yol açtığı duygusal, sosyal ve fizyolojik etkileri oluşturmaktadır. Araştırmada Türkiye'deki sağlık kuruluşlarında görevli hemşirelerin mobbing deneyimleri, etkileri ve hemşirelerin mobbinge başa çıkma yöntemlerini belirlemek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini 2 kamu hastanesi 2 özel hastanesinde çalışan 505 hemşire oluşturmaktadır. Hemşirelerin 325'i kamu hastanesinde ve 180'i özel hastanede görev yapmaktadır. Hemşirelerin tamamının cinsiyeti kadındır. Araştırma amaçları doğrultusunda nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Veriler anket aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelerin %86,5'i son 1 senede içerisinde mobbinge maruz kaldığını belirtmiştir. Makalede bu çok ciddi bir oran olarak belirtilmiştir. Ek olarak özel hastanede görevli hemşirelerin daha fazla mobbinge maruz kaldığı tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda mobbingin önlenmesi için gerekli olan prosedür ve politikaların geliştirilmesi gerekliliği yer almaktadır.

En çok atıf alan 5. makale 148 atıf sayısı ile, Nielsen ve diğerleri (2012) tarafından yayınlanan "*Longitudinal Relationships Between Workplace Bullying and Psychological Distress*" başlıklı çalışmadır. Makalede, iş yerinde mobbing ile psikolojik sıkıntı arasındaki uzun vadeli ilişki incelenmektedir. Mobbing makalede kişinin uzun bir süre olumsuz davranışlara maruz kalması sebebiyle kendini savunmasında zorluk yaşadığı bir durum olarak tanımlanmaktadır. Makalede mobbingin psikolojik sağlık üzerindeki etkilerini ve mobbingin hem maruz kalma hem de mağduriyet algısı üzerinden nasıl psikolojik sıkıntıya yol açtığı araştırılmaktadır. Makalede iş yerinde mobbing davranışlarına maruz kalma ile psikolojik sıkıntı arasındaki karşılıklı uzun vadeli ilişkileri incelemek ve mobbingin sağlık üzerindeki etkilerini açıklamak için kendini mağdur olarak tanımlamanın rolünü araştırılmaktadır. Nicel olarak tasarlanan makalede veriler anket aracılığıyla toplanmıştır. İş yerinde mobbing davranışlarına maruz kalma, revize edilmiş Negatif Davranışlar Anketi (NAQ-R) ile ölçülmüştür. Psikolojik sıkıntı, 25 maddelik Hopkins Semptom Kontrol Listesi (HSCL-25) ile değerlendirilmiştir. Mobbing mağduriyeti algısı, tek bir kendini etiketleme sorusu ile ölçülmüştür. Tüm değişkenler hem başlangıçta hem de takipte ölçülmüştür. Araştırmada, mobbingin hem stres faktörü (stressor-strain) hem de stres kaynağı (strain-stressor) ilişkileri incelenmektedir. Araştırma, Norveç iş gücünden temsil edici bir kohort örneği ile gerçekleştirilmiştir. Örneklem, 18-67 yaşları arasındaki 1775 Norveçli çalışandan oluşmaktadır. Bu katılımcılar, iki yıl arayla iki farklı zamanda veri toplama sürecine dahil edilmiştir. İlk veri toplama 2005 yılında yapılmış ve 4500 çalışandan 2539'u yanıt vermiştir. İkinci veri toplama 2007 yılında gerçekleştirilmiş ve 1775 kişi her iki veri toplama sürecine de katılmıştır. Araştırma bulgularında başlangıçta psikolojik sıkıntı seviyeleri yüksek olan katılımcıların, takipte mobbing davranışlarına maruz kalma olasılığının daha yüksek olduğu yer almaktadır. Mobbing davranışlarına maruz kalmanın psikolojik sıkıntı ile ilişkisi, mağduriyet algısı dikkate alındığında azalırken, mağduriyet algısının psikolojik sıkıntı üzerindeki etkisi daha güçlü bulunmuştur. Sonuçlar, mobbing ve psikolojik sıkıntı arasında karşılıklı bir ilişki olduğunu ve bu iki faktörün kendi olumsuz etkilerini pekiştiren bir kısır döngü oluşturduğunu göstermektedir. Bu durum, iş yerinde mobbingin erken müdahale ve psikolojik destek ile önlenmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada mobbingin; tarihsel gelişimi, nedenleri, etkileri ve literatürdeki durumu incelenmiştir. Araştırmanın amacı mobbing konusunda araştırmacılara geniş bir perspektif ve konu hakkında literatürden bilgi sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda nitel araştırma yöntemlerinden bibliyometrik analiz yöntemiyle Scopus veri tabanında yer alan makaleler incelenmiştir. Bu kapsamda araştırmanın

amacına uygun olarak belirlenen anahtar kelimeler baz alınarak son 40 yılda 241 adet makaleye ulaşılmıştır. Gerçekleştirilen analiz neticesinde mobbing konusunun çok disiplinli bir yapıya sahip olduğu ve çeşitli araştırma alanlarında incelendiği keşfedilmiştir. Ayrıca mobbingin iş hayatında dünya genelinde yaygın bir sorun olduğunu ve çeşitli disiplinlerde incelendiğini ortaya koymaktadır. Mobbingin çok disiplinli bir yapıya sahip olması, konunun yalnızca bir alanın sınırları içerisinde değerlendirilemeyeceğini göstermektedir. Özellikle tıp ve sosyal bilimler alanlarında yapılan çalışmalar, mobbingin bireyler ve organizasyonlar üzerindeki etkilerinin geniş bir yelpazede ele alındığını işaret etmektedir. Çalışmanın bu yönü, mobbingin psikolojik, fiziksel ve örgütsel sonuçlarıyla ilgili daha fazla araştırma yapılması gerektiğini vurgulamaktadır.

Mobbing hem bireyler hem de organizasyonlar üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Tıp alanında yapılan çalışmalar, mobbingin mağdurlar üzerinde ciddi psikolojik ve fiziksel sağlık sorunlarına neden olduğunu göstermektedir (Leymann, 1990). Depresyon, kaygı bozukluğu ve stres gibi psikolojik rahatsızlıklar, mobbingin mağdurları üzerinde sıklıkla görülen etkiler arasındadır. Bu durum, mobbingin tıbbi açıdan ele alınmasının önemini artırmakta ve tıp alanındaki araştırmaların neden daha fazla olduğunu açıklamaktadır. Sosyal bilimler ve işletme alanındaki çalışmalar ise mobbingin örgütsel yapı ve liderlik gibi konularla olan ilişkisini ortaya koymaktadır. Örgütsel hiyerarşi ve liderlik eksiklikleri, iş yerinde mobbing vakalarının artmasına neden olan faktörler arasında gösterilmektedir (Einarsen vd., 2003).

İlgili veri tabanında mobbing konusu üzerine gerçekleştirilen ilk çalışma 1981 senesinde yayınlanmıştır. Araştırma sayısının 2007 senesi ve itibarıyla artış gösterdiği tespit edilmiştir. Özellikle 2007 yılından sonra yapılan araştırma sayısındaki artış (Zapf & Gross, 2011; Nielsen & Einarsen, 2018), mobbingin hem toplumsal hem de akademik anlamda daha fazla dikkate alındığını göstermektedir. Bu artışın, iş yerinde daha sağlıklı ve adil çalışma ortamlarının yaratılması adına olumlu bir gelişme olduğu söylenebilir (Hoel & Salin, 2003). Medya, sivil toplum kuruluşları ve akademik çevreler bu konunun önemini vurgulamıştır. Sosyal medya gibi iletişim platformlarının yaygın kullanımı mobbing mağdurlarını bir araya getirerek konunun akademik boyutunun da ele alınmasını gerekli kılmıştır. Bu durumda beraberinde toplumsal bilinç düzeyinin yükselmesine yol açmıştır. Artan bilinç düzeyi çalışan haklarının hukuki boyutta da desteklenmesini sağlamıştır. Çalışanların mobbing vakalarını rapor etmeleri ve hukuki yollara başvurmaları kolaylaşmıştır. Bu durum, mobbing vakalarının daha görünür hale gelmesine ve akademik çalışmaların artmasına katkı sağlamıştır. Çünkü gerçekleştirilen akademik çalışmalar yaşanan güncel ve teknolojik gelişmelere paralel olarak mobbingin tanımlanmasını, tespitini, sürecin sağlıklı yönetimini ve önlenmesine ilişkin önerileri kamuoyuna sunmaktadır.

Özellikle son yıllarda sosyal bilimler, işletme, psikoloji ve tıp gibi alanlarda mobbing üzerine yapılan çalışmaların arttığı tespit edilmiştir. 241 çalışmanın 83'ü tıp alanında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bulguları, mobbing vakalarının dünya genelinde önemli bir sorun olduğunu ve çalışanlar üzerinde ciddi olumsuz etkiler yarattığını göstermektedir. Mobbing, çalışanların iş tatminini, motivasyonunu, verimliliğini ve örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemekte, aynı zamanda psikolojik ve fiziksel sağlık sorunlarına yol açmaktadır. Bu sebeplerle sağlık/tıp alanında yayınlanan mobbing konulu makalelerin sayısının fazla olduğu düşünülmektedir. 241 çalışmadan 73'ü ise sosyal bilimler alanında, yönetim ve muhasebe alanında gerçekleştirilmiştir. Sosyal bilimler alanında yer alan yönetim ve muhasebe bilim dalları çalışma hayatının dinamikleri ile ilgilenmektedir. Çalışan ilişkileri, çalışan memnuniyeti, liderlik, örgüt ve organizasyon yapıları daha çok yönetim alanının çalışma konularıdır. Mobbing, iş yerindeki sosyal etkileşimler ve hiyerarşik yapılarla yakından ilişkilidir. Dolayısıyla da bu alanlar mobbing araştırmaları için odak noktadır.

Mobbing konulu araştırmaların yayınlandığı kurumlar ve ülkeler incelenmiştir. Elde edilen bulgular Türkiye'de akademik boyutta mobbingin fazla ele alınan bir konu olduğunu göstermektedir. En fazla yayın yapan 9.kurum Türkiye'de yer alan Bülent Ecevit Üniversitesi'dir. Ek olarak Türkiye, 40 yayın ile

mobbing konusunda en fazla yayın çıkartan ülkedir. Türkiye’de iş hayatında yaşanan ekonomik ve sosyal değişimler mobbing vakalarının daha fazla gün yüzüne çıkmasına sebebiyet vermiştir. Türkiye’nin mobbing konusunda uluslararası düzeyde önemli bir araştırma merkezi haline geldiğini göstermektedir. Türkiye’de son yıllarda iş dünyasında yaşanan sosyal ve ekonomik değişimler, mobbing vakalarının daha fazla görünür hale gelmesine neden olmuştur. Medya, sivil toplum kuruluşları ve işçi sendikaları, mobbing vakalarını daha sık gündeme getirerek toplumsal farkındalığı artırmıştır. Bu artan farkındalık, akademik alanda da kendini göstermiş ve Türkiye, mobbing üzerine yapılan çalışmalar açısından en fazla yayın çıkaran ülkelerden biri haline gelmiştir. Bu bulgular, Türkiye’deki çalışma ortamlarının iyileştirilmesi ve mobbingin önlenmesi konusunda daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır (Tınaz, 2006). Ayrıca son yıllarda sosyal medya ve dijital platformların yaygınlaşması, mobbing mağdurlarının seslerini duyurabileceği ve destek bulabileceği yeni alanlar yaratmıştır. Sosyal medya platformları, mağdurların deneyimlerini paylaşarak birbirlerine destek olmasına ve mobbingin daha geniş bir kitle tarafından fark edilmesine olanak tanımaktadır (Coyne, 2011). Bu gelişme, mobbing üzerine yapılan akademik çalışmaların artışına da katkı sağlamış, konu üzerindeki toplumsal bilinç düzeyini yükseltmiştir. Sosyal medyanın bu rolü, gelecekte mobbing üzerine yapılacak araştırmalarda daha fazla ele alınması gereken bir alan olarak öne çıkmaktadır. Anahtar kelime analizi neticesinde elde edilen kelimeler; zorbalık ve iş yeri zorbalığı, çatışma, işgören ilişkileri ve depresyon şeklindedir.

Anahtar kelimeler arasında yer alan zorbalık, çatışma ve işgören ilişkileri kelimelerinin en fazla tercih edilen anahtar kelimeler olarak tercih edilmesi, mobbingin tanımında sıklıkla kullanılmalarından kaynaklanmaktadır. Depresyon ise mobbing mağdurları üzerinde mobbingin neden olduğu psikolojik bir sonuçtur. Bu araştırma, mobbingin uluslararası düzeyde önemli bir sorun olduğunu ve disiplinler arası bir yaklaşımla ele alınması gerektiğini ortaya koymuştur. Tıp ve sosyal bilimler gibi alanlarda yapılan çalışmalar, mobbingin bireyler ve organizasyonlar üzerindeki yıkıcı etkilerini gözler önüne sermektedir. Türkiye’de mobbing üzerine yapılan akademik çalışmaların artması, konunun toplumsal bilincin yanı sıra akademik literatürde de daha fazla yer bulmasına neden olmuştur. Gelecekteki araştırmaların, sosyal medya ve dijital platformların mobbing üzerindeki etkilerini daha derinlemesine incelemesi ve farklı veri tabanlarındaki makalelerle karşılaştırmalı analizler yapılması önerilmektedir.

## Kaynakça

- Atman, Ü. (2012). İş yerinde psikolojik terör: Mobbing. *Sağlıkta Kalite ve Performans Dergisi*, 3, 157-174.
- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 19(1), 1-16.
- Bayrı, H. (2023). Mobbing nedir? [Kişisel görüş] <https://www.hanifibayri.av.tr/doc/mobbingcesitlerturleri/yatay-mobbing-nedir/>
- Boyle, F., & Sherman, D. (2006). Scopus™: The product and its development. *The Serials Librarian*, 49(3), 147-153.
- Branch, S., Shallcross, L., Barker, M., Ramsay, S., & Murray, J. P. (2021). Theoretical frameworks that have explained workplace bullying: Retracing contributions across the decades. In P. D'Cruz, E. Noronha, G. Notelaers, & C. Rayner (Eds.), *Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment Series: Concepts, Approaches and Methods* (Vol. 1, pp. 87-130). Springer.
- Coyne, I. (2011). *Bullying in the workplace: New developments in research and theory*. Workplace bullying. Routledge.
- Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (2003). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Sistem Yayıncılık.
- Demir, B. (2021). Mobbing olgusu ve sağlık kuruluşlarında hemşirelere yönelik mobbing. *Meyad Akademi*, 2(1), 84-108.
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296.
- Dündar, A., Kızıtanır, E., & Dündar, P. (2024). Örgütsel mobbing. *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum*, 12(36), 937-959.
- Efeoğlu, M. S., & Karaman, A. (2023). Çalışma yaşamında mobbing: Kavramsal bir bakış. *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 365-380.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 3-30). Taylor & Francis.
- Glänzel, W., & Schubert, A. (2005). Analyzing scientific networks through co-authorship. *Handbook of Quantitative Science and Technology Research*, 257-276.
- Gök, Ç., & Karaaziz, M. (2023). Şeytan Marka Giyer filmi üzerinden mobbing kavramının incelenmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 15(2), 158-171.
- Göymen, Y. (2020). İş hayatında mobbing ve mobbinge başa çıkma yolları. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13), 31-60.
- Hoel, H., & Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace* (pp. 203-218). Taylor & Francis
- Kaş, G. (2023). Kronik hastalıkların çocuk ve aile üzerine etkileri. *Kastamonu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 2(1), 40-50.

- Leon-Perez, J. M., Escartin, J., & Giorgi, G. (2021). The presence of workplace bullying and harassment worldwide. In P. D'Cruz, E. Noronha, G. Notelaers, & C. Rayner (Eds.), *Handbook of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment: Concepts, Approaches and Methods* (pp. 55-86). Springer.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- MEYAD. (2023). Mobbing istatistikleri, 2023. <https://mobbingdernegi.org.tr/>
- Nielsen, M. B., Hetland, J., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2012). Longitudinal relationships between workplace bullying and psychological distress. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 38-46.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2018). What we know, what we do not know, and what we need to know about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, 42, 71-83. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.06.007>
- Özten, E., & Beşpınar, F. U. (2018). Türkiye'deki beyaz yakalıların ayrımcılığa dayalı mobbing deneyimleri: Mücadele yolları ve öneriler. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 210-252.
- Paksoy, S. (2020). Mobbing. In M. Ş. Şimşek, A. Çelik, T. Akgemci, & A. Diken (Eds.), *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (pp. 353-360). Eğitim Yayınevi.
- Tahtaloğlu, H. (2023). Sağlık hizmet alanı çalışanlarının mobbing algıları: Sistemik bir derleme. *MEYAD Akademi*, 4(2), 154-194.
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Beta.
- Tınaz, P., Gök, S., & Karatuna, I. (2010). Türkiye'de işyerinde psikolojik taciz oranının ve türlerinin belirlenmesi: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 34(9), 1-11.
- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, 84(2), 523-538.
- Yıldırım, A., & Yıldırım, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444-1453.
- Yılmaz, H., & Kaymaz, A. (2016). Kurumsal bir risk unsuru: Mobbing (iş yerinde psikolojik taciz). *Denetim Dergisi*, 14, 73-81.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522. <https://doi.org/10.1080/13594320143000834>

### Makale Bilgi Formu

**Yazarların Katkıları:** Bu makalenin yazımına tüm yazarlar eşit katkıda bulunmuştur. Tüm yazarlar son metni okumuş ve onaylamıştır.

**Telif Beyanı:** Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.



## Turist Deneyimi, Güdüler, Memnuniyet ve Hikâye Anlatıcılığının Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi: Kapadokya Örneği

*Examining Tourist Experience, Motives, Satisfaction and Storytelling According to Demographic Variables: The Case of Cappadocia*

Murat Kemerci<sup>1\*</sup>   
Şükran Karaca<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Cumhuriyet Üniversite Turizm Bölümü,  
Sivas, Türkiye,  
muratkemerci9@gmail.com,  
skaraca@cumhuriyet.edu.tr

\*Sorumlu Yazar/Corresponding Author



Geliş Tarihi/Received: 15.06.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 25.11.2024  
Yayımlanma Tarihi/ Available Online:  
xx.xx.2024

**Öz:** Turizm deneyimleri öznel doğalarıyla karakterize edilen kişisel olaylar olduğu için her tüketicinin deneyimi algılama biçimi, bireysel özelliklerine göre değişmektedir. Özellikle demografik değişkenler ve önceki deneyimler turistlerin algılarını etkilemektedir. Aynı zamanda deneyimler seyahatten önce, seyahat sırasında ve seyahatten sonra meydana gelen karşılaşmaların neden olduğu bir dizi bilişsel ve duygusal etkiyi içermektedir. Turistlerin bireysel özellikleri destinasyonlarda yaşadıkları deneyimleri anlatılar yoluyla başkalarıyla paylaşmalarını şekillendirmektedir. Dolayısıyla deneyimler ve hikâye anlatıcılığı turistlerin bireysel özelliklerine, varış noktası unsurlarıyla etkileşimlerine ve çevredeki durumsal faktörlere bağlı olarak farklılık göstermektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, turist deneyimi, güdüler, memnuniyet ve hikâye anlatıcılığının katılımcıların demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir. Bu kapsamda Kapadokya / Nevşehir destinasyonunu tercih eden 591 kişiden çevrim içi anket tekniği ve kolayda örnekleme yoluyla veriler elde edilmiştir. SPSS programı aracılığı ile güvenilirlik ve geçerlilik analizleri, normallik testi, Bağımsız Örneklem T testi ve Tek Yönlü Anova analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda; turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığının medeni durum, yaş, meslek, eğitim ve gelir durumuna göre farklılık gösterdiği, cinsiyete göre ise farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda paydaşlara çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Deneyimi, Hedonik Güdü, Faydacı Güdü, Memnuniyet, Hikâye Anlatıcılığı

**Abstract:** Since tourism experiences are personal events characterized by their subjective nature, the way each consumer perceives the experience varies according to their individual characteristics. In particular, demographic variables and previous experiences influence tourists' perceptions. At the same time, experiences include a series of cognitive and emotional influences caused by encounters that occur before, during and after the trip. Tourists' individual characteristics shape the way they share their experiences in destinations with others through narratives. Therefore, experiences and storytelling differ depending on tourists' individual characteristics, their interactions with destination elements and situational factors in the environment. In this context, the aim of the study is to determine whether tourist experience, motives, satisfaction and storytelling differ significantly according to the demographic characteristics of the participants. In this context, data were obtained from 591 people who preferred Cappadocia / Nevşehir destination through online survey technique and convenience sampling. Reliability and validity analyses, normality test, Independent Sample T-test and One-Way Anova analyses were performed through SPSS program. As a result of the analysis, it was determined that tourist experience, hedonic and utilitarian motives, satisfaction and storytelling differed according to marital status, age, occupation, education and income status, but not according to gender. In line with the results obtained, various suggestions were made to the stakeholders.

**Keywords:** Tourist Experience, Hedonic Motive, Utilitarian Motive, Satisfaction, Storytelling

### Extended Abstract

The aim of this study is to determine whether tourist experience, hedonic and utilitarian motives, satisfaction, and storytelling show a significant difference according to the demographic characteristics of the participants. In this context, while determining the universe and sample of the research,

**Cite as (APA 7):** Kemerci, M., & Karaca, Ş. (2024). Turist deneyimi, güdüler, memnuniyet ve hikâye anlatıcılığının demografik değişkenlere göre incelenmesi: Kapadokya örneği. *İşletme Bilimi Dergisi*, 12(3), 317-338. <https://doi.org/10.22139/jobs.1534447>

TurkStat's data were examined and the number of visitors to the Nevşehir/Cappadocia destination in 2022 was taken into account. In line with these data, it was determined that more than 4 million people visited Cappadocia in 2022 (TUIK, 2023). In this direction, the research universe was formed from visitors to the Nevşehir/Cappadocia destination in 2023. The sample consists of domestic tourists who visited the Cappadocia region in 2023. The research was obtained from 591 people who preferred the Nevşehir/Cappadocia destination between August and October 2023 using the online survey technique and convenience sampling method. The analyzes were made with the SPSS program.

The survey form used in the study consists of five parts. In the first part, the "Tourist Experience Scale" developed by Kim et al. (2012) and whose validity and reliability were tested by Keskin et al. (2020); in the second part, the "Hedonic and Utilitarian Consumption Scale" developed by Jones et al. (2006); in the third part, the "Satisfaction Scale" developed by Han and Ryu (2009), whose validity and reliability were tested by Keskin et al. (2020); in the fourth part, the "Storytelling Scale" developed by Halaç and Çelik (2016), whose validity and reliability were tested by Kaya and Gümüş (2020). The last part of the survey form includes questions about the demographic characteristics of the participants. A 5-point Likert scale was used in the research to determine the degree of agreement with the statements.

As a result of the analyses, it was concluded that tourist experience, hedonic and utilitarian motives, satisfaction and storytelling differ according to marital status, age, profession, education and income status, but do not differ according to gender. According to the analyses conducted regarding which groups the differences originate from; it was concluded that married individuals have higher hedonism, participation, meaningfulness, knowledge, novelty experiences, tendencies to act with hedonic and utilitarian motives and storytelling aspects than single individuals. According to the research results; it was concluded that the experiences (hedonism, participation, local culture, renewal, meaningfulness, knowledge and novelty), tendencies to act with hedonic and utilitarian motives, satisfaction and storytelling aspects of older tourists are higher than other age groups. These findings show that age plays an important role in holiday experience and motivational factors, and that older individuals have higher satisfaction and motivation levels in holiday and storytelling.

When the analysis results are examined to determine whether the tourist experience, hedonic and utilitarian motives, satisfaction and storytelling differ according to the profession/occupation of the participants; the participation experiences of private sector employees are lower than students and public sector employees. The renewal experiences of students and those in other professional groups are higher than public and private sector employees. The meaningfulness experiences of students are higher than private sector employees. The knowledge experience of public employees is lower than students, private sector employees and people in other professional groups.

When it is examined whether tourist experience, hedonic and utilitarian motives, satisfaction and storytelling differ according to the educational background of the participants; participation, local culture, renewal, meaningfulness, knowledge and innovation experiences, hedonic and utilitarian motives and storytelling show a significant difference, while hedonistic experience and satisfaction do not show a significant difference. According to the analyses made regarding which groups the difference originates from; the participation experience of associate degree graduates is lower than undergraduate and graduate graduates. It was determined that the local culture experiences of associate degree graduates are lower than high school and below and graduate graduates. The renewal experiences of postgraduate graduates are higher than high school and below, associate degree and undergraduate graduates. The meaningfulness and information experiences of associate degree graduates are lower than other educational groups. The innovation experiences of undergraduate and graduate graduates are higher than high school and below and associate degree graduates. Finally, while the hedonistic, meaningfulness, knowledge experiences, hedonic motives and satisfaction levels show a significant difference according to the income of the participants; participation, local culture, renewal and

innovation experiences and utilitarian motives do not show a significant difference. According to the analyses conducted to determine which groups the difference originates from; the hedonistic experiences of the participants in the income group of 25,001 TL and above are higher than those with incomes between 11,403-15,000 TL and 15,00-20,000 TL. The meaningfulness experiences of the participants in the income group between 11,403-15,000 TL are lower than the participants in the other groups. The informational experience of the participants with an income of 25,001 TL and above is higher than the participants with incomes between 11,402 TL and below, 11,403-15,000 TL, 20,001-25,000 TL. Therefore, while the hedonistic and informational experiences of the participants with high incomes are higher than the participants with low incomes, the meaningfulness experiences of the participants with low incomes are higher than the participants with high incomes.

## 1. Giriş

Turizm sektöründe turistlerle kurulan sözlü iletişim büyük önem taşımaktadır. İyi iletişim, turistlerin ihtiyaçlarını anlamak, kişiye özel hizmet sunmak ve iletişimde samimiyet ve saygıya önem vermek müşteri memnuniyetini sağlamaktadır. Turistlerin tatil deneyimlerinin hikâyeleştirilmesi, onların deneyimlerini zenginleştirmekte ve paylaşma isteklerini artırmaktadır (Garber vd., 2013, s. 133). Hikâye anlatımı turistik destinasyonların farklı yönlerini ve tatil deneyimlerinin çeşitliliğini yansıtmaktadır. Turistler anılarını, duygularını ve deneyimlerini paylaşarak diğer turistlere ilham vermekte, tatil destinasyonlarına ilişkin gerçekçi ve samimi bir bakış açısı sunmaktadırlar (Jo vd., 2022, s. 14). Turizm sektöründe etkili sözlü iletişim turistlerin memnuniyetini artırmakta, olumlu bir deneyim sağlamakta ve destinasyonların başarısını etkilemektedir. Hikâye anlatımı, turistler arasında bağlantı ve anlam oluşturarak turizm deneyimlerinin zenginleşmesine katkıda bulunmaktadır (Gedik, 2021, ss. 123).

Hikâye anlatımı, turistlerin kişisel ve duygusal bağlarını güçlendirerek ve deneyimlerini daha anlamlı hâle getirerek bu güdülerin etkilerini somutlaştırabilir. Ancak, bazı çalışmalar hikâye anlatımının turistlerin duygusal bağlılıklarını ve kişisel deneyimlerini olumsuz yönde etkileyebileceğini ortaya koymaktadır. Sharma ve Nayak (2018) ve Smith ve Doe (2022) çalışmalarında hikâyelerin gerçeklikle uyumsuzluğu, abartılı, acıklı veya turistlerin beklentilerini karşılamaması gibi nedenlerle duygusal tatmin eksikliği yaşanabileceğini belirtmiştir. Benzer şekilde Rocco ve Ruffolo (2016) hikâyelerin turistlerin beklentilerini aşırı şekilde yönlendirebileceğini ve gerçeklikten sapmalar oluşturabileceğini göstermektedir. Bu durum, turistlerin beklentilerinin karşılanmaması sonucunda duygusal bağlarının zayıfladığı ve deneyimlerinin olumsuz yönde etkilendiği sonucuna varılmasına neden olmuştur (Aksu, 2012, s. 27).

Hikâye anlatımı, insanların dünyayı anlama sürecinde önemli bir rol oynamaktadır ve turistlerin deneyimleri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Mandelbaum, 1991, s. 213; Talu, 2021, s. 14). Aynı zamanda hedonik ve faydacı güdüler ise; turist hikâyelerinin tonunu ve içeriğini etkileyebilmektedir (Bello & Etzel, 1985, s. 23). Eğer turistin deneyiminde hedonik güdüler ağır basıyorsa hikâyeler duygusal ve öznel yönler üzerine odaklanabilir. Öte yandan faydacı güdüler ön planda ise, hikâyeler gelecekteki gezginlere pratik tavsiyeler ve bilgiler sunabilmektedir (Kim vd., 2012, s. 19).

Bu çalışmanın temel amacı; turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığının demografik değişkenlere göre incelenmesidir. İlgili literatür incelendiğinde; Kapadokya destinasyonuna yönelik bu değişkenlerin demografik faktörlere göre incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamış olması bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Mevcut çalışma turistlerin demografik özelliklerine göre turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığının nasıl farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla kapsamlı bir profil analizi ortaya koymaktadır. Dolayısıyla çalışmanın bu yönleriyle ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



## 2. Kavramsal Çerçeve

Literatürde turizm araştırmacıları, yaşanan turist deneyimlerinin demografik özelliklere göre değişkenlik göstermekte olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Cohen (1974) ve Pasaco-González ve diğerleri (2023) çalışmalarında; cinsiyet değişkeninin turistlerin deneyimsel kalite, memnuniyet ve davranışsal niyetlere ilişkin algılarını nasıl etkilediğini araştırmıştır. Çalışma sonucunda erkek ve kadın bireyler arasında cinsiyetin turistlerin tatil deneyimlerinde dikkate değer farklılıklar meydana getirdiği tespit edilmiştir. Šagovonović ve Kovačić (2021), sosyo-demografik değişkenlerin şehir tatili destinasyonlarındaki turistlerin duygusal deneyimleri ve destinasyon kişiliği algıları üzerindeki etkisini araştırmışlardır ve yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet faktörlerinin turist deneyimini etkilediği sonucuna varılmıştır. Yaş faktörünün katılımcıların duygusal deneyimleri üzerinde farklılıklar oluşturabileceğine, cinsiyet açısından değerlendirildiğinde kadın turistlerin güvenlik ve hizmet kalitesine daha fazla önem verirken erkek turistlerin macera ve keşif odaklı etkinliklere daha çok ilgi gösterdiği ifade edilmiştir. Aynı zamanda yüksek eğitilmiş katılımcıların genellikle daha fazla bilgi ve kültürel zenginlik arayışında olduğu vurgulanmıştır. Bu bilgiler ışığında H<sub>1</sub> hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

*H<sub>1</sub>: Ziyaret edilen destinasyonlara yönelik turist deneyimi katılımcılarının demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.*

Literatürde yer alan çalışmalara bakıldığında, hedonik tüketimi farklı açılardan inceleyen araştırmalarda bireylerin hedonik güdüler ile hareket etme eğilimlerinin demografik özelliklerine göre farklılıklar gösterdiği görülmüştür (Küçükylmaz & Özgüven Tayfun, 2021, s. 570). Yaş, cinsiyet ve sosyoekonomik durum gibi demografik faktörler, bireylerin hedonik güdülerini önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Genç yetişkinler genellikle daha yoğun hedonik deneyimler arayışında olmakla beraber eğlence ile zevk odaklı aktiviteleri tercih etme eğilimindedir (Diener & Seligman, 2004, s. 26). Kadınlar ise; erkeklere kıyasla duygularıyla daha çok hareket etme eğilimindedirler (Türedi, 2007, s. 2). Ayrıca; yüksek gelir düzeyine sahip bireyler genellikle daha çeşitli ve lüks hedonik deneyimlere erişim sağlayabilirken, düşük gelirli bireyler daha basit ve erişilebilir tatmin arayışındadır (Hirschman & Holbrook, 1982, s. 97). Bu demografik farklılıklar, hedonik güdülerin bireylerin yaşam tarzları ve tercihleri üzerindeki etkisini anlamak açısından büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla H<sub>2</sub> hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

*H<sub>2</sub>: Ziyaret edilen destinasyonlara yönelik hedonik güdüler katılımcılarının demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.*

Faydacı güdüler, katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılıklar gösterebilmekte ve yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi faktörler, bireylerin faydacı motivasyonlarını etkilemektedir (Avcı, 2015, s. 147). Genç bireyler genellikle kariyer ve kişisel gelişimle ilgili faydacı güdülerle hareket eğilimi sergilerken, daha yaşlı bireyler çoğunlukla güvenlik ve sağlık odaklı faydacı güdüler eğilimi göstermektedir (Higgins & Scholer, 2009). Cinsiyet açısından incelendiğinde; kadınlar sosyal bağlantılar ve ilişkiler yoluyla fayda sağlama eğilimindeyken, erkekler bireysel başarı ve performans hedeflerine daha fazla odaklanmaktadır (Turgut, 2010, s. 122). Eğitim düzeyi yüksek bireyler daha karmaşık ve çeşitli faydacı hedeflere yönelirken, daha düşük eğitim seviyesine sahip bireyler genellikle daha temel ve doğrudan hedeflere yönelmektedir (Elliot & Church, 1997). Bu demografik faktörler, faydacı güdülerin kişisel ve toplumsal değişkenlere bağlı olarak nasıl şekillendiğini anlamak açısından önemlidir. Dolayısıyla H<sub>3</sub> hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

*H<sub>3</sub>: Ziyaret edilen destinasyonlara yönelik faydacı güdüler katılımcılarının demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.*

Turistlerin ziyaret ettikleri destinasyonlara yönelik memnuniyet düzeyleri yaş, cinsiyet ve sosyoekonomik durum gibi demografik faktörlere göre değişkenlik göstermektedir (Karataş & Ersoy, 2012, s. 98). Araştırmalar, yaş grupları arasında memnuniyet düzeylerinde belirgin farklılıklar olduğunu

ortaya koymaktadır. Genç bireylerin genellikle yaşamlarından daha yüksek derecede tatmin duygusu yaşarken, yaşça daha büyük bireyler memnuniyetlerinde azalma gözlemlenmiştir (Helliwell vd., 2020). Cinsiyet açısından, kadınlar sosyal ilişkiler ve toplumsal destekten daha fazla memnuniyet sağlarken, erkekler bireysel başarı ve finansal güvenceyi ön planda tutmaktadır (Smith vd., 2017). Ayrıca, gelir seviyesi memnuniyet üzerinde önemli bir etki yapmaktadır; yüksek gelir grubundaki bireyler genellikle yaşam memnuniyetlerini daha yüksek bildirirken, düşük gelir grubundakiler daha fazla memnuniyetsizlik yaşamaktadır (Kahneman & Deaton, 2010). Bu demografik faktörler, memnuniyet algısının bireysel farklılıklardan nasıl etkilendiğini anlamada kritik bir rol oynar. Dolayısıyla H<sub>4</sub> hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

*H<sub>4</sub>: Ziyaret edilen destinasyonlara yönelik memnuniyet katılımcılarının demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.*

Turistlerin hikâye anlatıcılığı özellikleri demografik değişkenlere bağlı olarak önemli farklılıklar göstermektedir (Cohen, 1988). Garber ve Michael (2013) çalışmalarında; özellikle yaş, cinsiyet ve eğitim seviyesi gibi faktörlerin hikâye anlatım tarzını ve içeriğini etkilediğini, yaşlı bireylerin genellikle daha geleneksel anlatım yöntemlerini tercih ederken gençlerin dijital ve modern anlatım tekniklerine yöneldiğini belirtmişlerdir. Kara (2012) ise; eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin daha karmaşık ve derin anlatım biçimlerini benimsediklerini ifade etmişlerdir. Bu demografik farklılıklar, hikâye anlatımının etkili bir şekilde kişiselleştirilmesini ve hedef kitleye uygun hâle getirilmesini sağlamakta olduğu sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla H<sub>5</sub> hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

*H<sub>5</sub>: Ziyaret edilen destinasyonlara yönelik hikâye anlatıcılığı katılımcılarının demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.*

### **3. Araştırmanın Yöntemi**

Bu çalışmanın amacı; ziyaret edilen destinasyonlara yönelik turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığının katılımcıların demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir. Araştırmanın evren ve örnekleme belirlenirken, Türkiye İstatistik Kurumu'nun verileri incelenmiş ve Kapadokya /Nevşehir destinasyonunu 2022 yılı ziyaret eden turist sayısı dikkate alınmıştır. Bu veriler doğrultusunda 2022 yılında Kapadokya'yı 4 milyonu aşkın kişinin ziyaret ettiği belirlenmiştir (TÜİK, 2023). Bu doğrultuda araştırma evreni Kapadokya/Nevşehir destinasyonunu ziyaret eden turistlerden oluşmaktadır. Örnekleme ise, 2023 yılında Kapadokya destinasyonunu ziyaret etmiş 18 yaş ve üzeri yerli turistler oluşmaktadır. Araştırma kapsamında Ağustos-Ekim 2023 tarihleri arasında çevrimiçi anket tekniği ve kolayda örnekleme yöntemi ile 591 veri elde edilmiştir. Literatürde örneklem büyüklüğü belirlemede yaygın bir kullanım olarak örneklem hacmi belirlerken en az 300 kişiye ulaşılması önerilmektedir (Hair vd., 2010). Araştırma kapsamında 591 veri elde edildiği için ulaşılan örneklem sayısı literatürde belirtilen oranı karşılamıştır.

Çalışmada kullanılan anket formu beş kısımdan oluşmaktadır. İlk bölümünde Kim ve diğerleri (2012) tarafından geliştirilen Keskin vd. (2020) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olan "Turist Deneyimi Ölçeği"; ikinci bölümünde Jones vd. (2006) tarafından geliştirilen "Hedonik ve Faydacı Tüketim Ölçeği" üçüncü bölümünde Han ve Ryu (2009) tarafından geliştirilen Keskin vd. (2020) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği test edilen "Memnuniyet Ölçeği"; dördüncü bölümde Halaç ve Çelik (2016) tarafından geliştirilen Kaya ve Gümüş (2020) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği test edilen "Hikâye Anlatıcılığı Ölçeği" kullanılmıştır. Anket formunun son bölümünde ise, katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır. Araştırmada ifadelere katılım derecelerini belirlemek amacıyla 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında analizler SPSS programı ile yapılmıştır.

Bu çalışmanın yapılabilmesi için ilgili üniversitenin Sosyal Bilimler Etik Kurulundan 19.06.2023 tarih ve E-99711239-050.01.04 sayılı kararı ile gerekli izin alınmıştır.

#### 4. Analiz ve Bulgular

Bu bölümde araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizi sonucunda ulaşılan bulgular sunulmuştur.

#### 5. Demografik Bilgilere Ait Analiz Sonuçları

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri aşağıdaki gibidir:

**Tablo 1**

*Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler*

<b>Cinsiyet</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Kadın	347	58,7	Evli	140	23,7
Erkek	244	41,3	Bekar	451	76,3
<b>Gelir</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Yaş</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
11.402 TL ve altı	327	55,3	18-25	244	41,3
11.403- 15.000 TL	51	8,6	26-33	101	17,1
15.001-20.000 TL	62	10,5	34-41	133	22,5
20.001-25.000 TL	79	13,4	42-49	62	10,5
25.001 TL ve üzeri	72	12,2	50 yaş ve üzeri	51	8,6
<b>Meslek/Meşguliyet</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Öğrenci	238	40,3	Lise ve altı	41	6,9
Kamu çalışanı	128	21,7	Ön lisans	294	49,7
Özel sektör çalışanı	183	31	Lisans	213	36
İşsiz	30	5,1	Lisansüstü	43	7,3
Diğer	12	2			
<b>Toplam</b>	<b>591</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>591</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan kişilerin %58,7'si kadın, %41,3'ü erkek; %23,7'si evli, %76,3'ü bekârdır. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde; %41,3'ünün 18-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; %6,9'u lise ve altı, %49,7'si ön lisans, %36'sı lisans eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların gelir dağılımına bakıldığında; %55,3'ü bir gelire sahiptir. Son olarak katılımcıların meslek ve meşguliyetleri dağılımlarına bakıldığında ise %40,3'ü öğrenci, %21,7'si kamu çalışanı, %31'i özel sektör çalışanıdır.

#### 6. Normallik Analizi Sonuçları

Araştırmada kullanılan ölçeklerin normal dağılıp dağılmadığını test etmek için normallik analizi yapılmış ve çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Turist deneyimi (hazcılık, katılım, yerel kültür, yenilenme, anlamlılık, bilgi ve yenilenme), hedonik ve faydacı güdü, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığı ölçeklerine ilişkin çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde; çarpıklık değerleri -,652 ile -1,043, basıklık değerleri -,069 ile 1,418 aralığında değişmektedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1,5 ile -

1,5 aralığında olması verilerin normal dağılım koşullarını sağlandığını gösterdiğinden (Tabachnick & Fidell, 2013) analizlerde parametrik testlerin yapılması uygun bulunmuştur.

## 7. Güvenilirlik ve geçerlilik analizleri

Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için Cronbach's Alfa katsayısına bakılmıştır. Araştırma kapsamında ölçeklerin geçerliğini değerlendirmek için ise, yakınsak ve ayrışma geçerliliğe bakılmıştır. Yakınsak geçerlik için AVE ve CR değerlerine bakılırken ayrışma geçerliği için Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen Fornell Larcker kriter katsayıları hesaplanmıştır.

Çalışmada yer alan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerliliklerine ilişkin analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir:

**Tablo 2**

*Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları*

Boyutlar	Cronbach Alfa	AVE	CR
Hazcılık	,704	,531	,819
Katılım	,660	,596	,815
Yerel Kültür	,658	,594	,814
Yenilenme	,722	,556	,833
Anlamlılık	,644	,586	,809
Bilgi	,659	,597	,815
Yenilik	,788	,611	,862
Hedonik Gudu	,841	,706	,879
Faydacı Gudu	,656	,594	,815
Memnuniyet	,565	,539	,777
Hikâye Anlatıcılığı	,785	,538	,853

Tablo 2'ye göre; hazcılık deneyimi (.704), yenilenme deneyimi (.722), yenilik deneyimi (.788), hedonik güdüler (.841) ve hikâye anlatıcılığının (.785) yüksek derecede güvenilir; katılım deneyimi (.660), yerel kültür deneyimi (.658), anlamlılık deneyimi (.644) bilgi deneyimi (.659) ve faydacı güdülerin (.656) yeterli düzeyde güvenilir; memnuniyetin ise (.565) düşük düzeyde güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ölçeklerin yakınsak geçerliliğine bakıldığında; çalışmada kullanılan tüm ölçeklerin AVE değerlerinin 0,5'ten, CR değerlerinin ise 0,7'den büyük ve CR değerlerinin AVE değerlerinden yüksek olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, tüm faktörler için yakınsak geçerlilik sağlanmıştır.

Ölçeklerin ayrışma geçerliliğine ilişkin sonuçlar ise Tablo 3'te verilmiştir

**Tablo 3**

*Fornell ve Larcker Kriter Katsayıları*

	Hazcılık	Katılım	Yerel Kültür	Yenilenme	Anlamlılık	Bilgi	Yenilik	Hedonik Gudu	Faydacı Gudu	Memnuniyet	Hikâye Anlatıcılığı
Hazcılık	,729										
Katılım	,581	,772									
Yerel Kültür	,668	,564	,770								
Yenilenme	,559	,677	,595	,850							
Anlamlılık	,633	,603	,626	,670	,765						
Bilgi	,519	,569	,582	,635	,660	,812					
Yenilik	,600	,608	,616	,705	,720	,707	,781				

**Tablo 3 (Devamı)**

Hedonik Güdü	,640	,583	,695	,629	,667	,679	,751	,840			
Faydacı Güdü	,526	,535	,577	,609	,644	,642	,677	,656	,770		
Memnuniyet	,546	,599	,584	,647	,656	,630	,713	,675	,640	,734	
Hikâye Anlatıcılığı	,647	,648	,641	,652	,685	,682	,770	,774	,656	,675	,733

Ayrışma geçerliliği için Fornell ve Larcker kriterinde AVE değerlerinin kareköklerinin faktörler arasındaki korelasyon katsayılarından yüksek olması gerekir (Fornell & Larcker, 1981). Tablo 3'e göre tüm faktörlerin ayrışma geçerliliğini sağladığı görülmektedir.

### 8. Bağımsız rneklem T Testi Sonuçları

Turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdü, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığının katılımcıların demografik özellikleri (cinsiyet ve medeni durum) açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Bağımsız rneklem T testi analiz sonuçları aşağıda sunulmuştur:

**Tablo 4***Katılımcıların Cinsiyetlerine Yönelik Bağımsız rneklem T Testi Analiz Sonuçları*

Boyutlar	Grup	n	Ortalama	ss	t	p
Hazcılık	Kadın	347	4,38	,56	-,508	,612
	Erkek	244	4,41	,51		
Katılım	Kadın	347	4,36	,60	,989	,323
	Erkek	244	4,31	,56		
Yerel Kültür	Kadın	347	4,35	,65	-1,062	,289
	Erkek	244	4,40	,45		
Yenilenme	Kadın	347	4,27	,70	-,884	,377
	Erkek	244	4,31	,59		
Anlamlılık	Kadın	347	4,38	,57	,610	,542
	Erkek	244	4,35	,55		
Bilgi	Kadın	347	4,44	,57	1,292	,197
	Erkek	244	4,38	,64		
Yenilik	Kadın	347	4,45	,60	1,482	,139
	Erkek	244	4,38	,61		
Hedonik Güdü	Kadın	347	4,39	,55	-,710	,478
	Erkek	244	4,42	,47		
Faydacı Güdü	Kadın	347	4,45	,56	1,685	,093
	Erkek	244	4,37	,52		
Memnuniyet	Kadın	347	4,43	,57	,489	,625
	Erkek	244	4,41	,49		
Hikâye Anlatıcılığı	Kadın	347	4,43	,57	,321	,748
	Erkek	244	4,41	,61		

\*p<,05

Katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre; turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığı katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>,05$ ).

**Tablo 5**

*Katılımcıların Medeni Durumlarına Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Analiz Sonuçları*

Boyutlar	Grup	n	Ortalama	ss	t	p
Hazcılık	Evli	140	4,49	,49	2,587	,010*
	Bekâr	451	4,36	,55		
Katılım	Evli	140	4,45	,42	3,089	,002*
	Bekâr	451	4,31	,62		
Yerel Kültür	Evli	140	4,44	,46	1,881	,061
	Bekar	451	4,35	,61		
Yenilenme	Evli	140	4,32	,57	,751	,453
	Bekâr	451	4,27	,68		
Anlamlılık	Evli	140	4,52	,45	4,126	,000*
	Bekâr	451	4,32	,58		
Bilgi	Evli	140	4,52	,53	2,542	,012*
	Bekâr	451	4,39	,62		
Yenilik	Evli	140	4,60	,45	4,762	,000*
	Bekâr	451	4,37	,63		
Hedonik Günü	Evli	140	4,54	,39	4,239	,000*
	Bekâr	451	4,36	,55		
Faydacı Günü	Evli	140	4,56	,45	3,983	,000*
	Bekâr	451	4,38	,57		
Memnuniyet	Evli	140	4,45	,47	,723	,470
	Bekâr	451	4,41	,55		
Hikâye Anlatıcılığı	Evli	140	4,55	,58	2,943	,003*
	Bekâr	451	4,38	,58		

\* $p<,05$

Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin yapılan bağımsız örneklem t testi sonucuna göre; evli olanların bekâr olanlara göre haz, katılım, anlamlılık, bilgi ve yenilik deneyimlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda evlilerin bekârlara göre hedonik ve faydacı güdüler ile hareket etme eğilimi ile hikâye anlatıcılık yönleri daha yüksektir. Bu farklılıklar grupların homojen dağılmamasından kaynaklanmış olabilir.

### 9. Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdü, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığının katılımcıların yaş, meslek, eğitim ve gelir gibi demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Tek Yönlü varyans (Anova) analizi uygulanmıştır. Farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma (Post-Hoc) testleri uygulanmıştır. Çalışmada grupların varyansları homojen ise ( $p \geq ,05$ ) LSD; varyansları homojen değilse ( $p < ,05$ ) Tamhane's T2 çoklu karşılaştırma testleri kullanılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki gibidir:

**Tablo 6***Katılımcıların Yaşlarına Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları*

Boyutlar	Gruplar	n	Ortalama	ss	f	p	Farklılık
Hazcılık	18-25 (A)	244	4,46	,55	5,619	,000*	E > B C > D
	26-33 (B)	101	4,31	,53			
	34-41 (C)	133	4,28	,55			
	42-49 (D)	62	4,32	,55			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,61	,25			
Katılım	18-25 (A)	244	4,43	,59	11,480	,000*	E>A A>C C>B
	26-33 (B)	101	4,19	,64			
	34-41 (C)	133	4,32	,53			
	42-49 (D)	62	4,04	,56			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,65	,36			
Yerel Kültür	18-25 (A)	244	4,47	,62	8,225	,000*	E > C D > B
	26-33 (B)	101	4,18	,59			
	34-41 (C)	133	4,31	,57			
	42-49 (D)	62	4,24	,46			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,62	,27			
Yenilenme	18-25 (A)	244	4,32	,73	7,777	,000*	E>A A>B C>D
	26-33 (B)	101	4,30	,65			
	34-41 (C)	133	4,18	,56			
	42-49 (D)	62	4,04	,65			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,67	,23			
Anlamlılık	18-25 (A)	244	4,42	,59	5,840	,000*	E>A A>D C>B
	26-33 (B)	101	4,24	,53			
	34-41 (C)	133	4,30	,59			
	42-49 (D)	62	4,31	,46			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,65	,31			
Bilgi	18-25 (A)	244	4,40	,69	6,874	,000*	E>D A>C C>B
	26-33 (B)	101	4,28	,61			
	34-41 (C)	133	4,37	,54			
	42-49 (D)	62	4,51	,40			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,78	,27			
Yenilik	18-25 (A)	244	4,47	,63	5,697	,000*	E>A C>D D>B
	26-33 (B)	101	4,29	,64			
	34-41 (C)	133	4,36	,54			
	42-49 (D)	62	4,32	,68			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,72	,29			
Hedonik Günü	18-25 (A)	244	4,42	,55	5,395	,000*	E>A D>C C>B
	26-33 (B)	101	4,32	,56			
	34-41 (C)	133	4,34	,54			
	42-49 (D)	62	4,37	,36			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,69	,24			
Faydacı Günü	18-25 (A)	244	4,41	,63	2,903	,021*	E>D C>A A>B
	26-33 (B)	101	4,31	,54			
	34-41 (C)	133	4,43	,44			
	42-49 (D)	62	4,44	,56			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,63	,31			
Memnuniyet	18-25 (A)	244	4,51	,58	6,287	,000*	E > D B > C E > D
	26-33 (B)	101	4,32	,58			
	34-41 (C)	133	4,31	,48			
	42-49 (D)	62	4,31	,47			
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,59	,31			

**Tablo 6 (Devamı)**

	18-25 (A)	244	4,44	,58			
Hikâye	26-33 (B)	101	4,29	,57			
Anlatıcılığı	34-41 (C)	133	4,34	,59	7,668	,000*	<b>E&gt;D</b>
	42-49 (D)	62	4,45	,48			<b>A&gt;C</b>
	50 yaş ve üzeri (E)	51	4,79	,59			

\*p&lt;,05

Tablo 6'ya göre; turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığı katılımcıların yaşlarına göre farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tamhane's T2 testine göre; 50 yaş ve üzeri katılımcıların 26-33, 34-41 ve 42-49 yaş gruplarına göre haz deneyimleri daha düşüktür. 50 yaş ve üzeri turistlerin katılım, yenilenme, anlamlılık, bilgi ve yenilik deneyimleri diğer yaş grubundakilere (18-25, 26-33, 34-41, 42-49) göre daha yüksektir. 50 yaş ve üzeri turistlerin yerel kültür deneyimi 26-33, 34-41 ve 42-49 yaş grubundaki turistlere göre daha yüksektir.

Aynı zamanda 50 yaş ve üzeri katılımcıların diğer tüm yaş gruplarına (18-25, 26-33, 34-41, 42-49) kıyasla hedonik ve faydacı güdülerle hareket etme eğilimleri daha fazladır. 50 yaş ve üzeri katılımcıların yaşadıkları tatil deneyimlerinden memnuniyetleri 26-33, 34-41 ve 42-49 yaş gruplarına göre daha yüksektir. Son olarak, 50 yaş ve üzeri katılımcıların diğer yaş gruplarındaki katılımcılara göre hikâye anlatıcılığı daha yüksektir.

**Tablo 7**

*Katılımcıların Mesleklerine/Mesguliyetlerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları*

Boyutlar	Gruplar	n	Ortalama	ss	f	p	Farklılık
Hazcılık	Öğrenci (A)	238	4,48	,57			
	Kamu çalışanı (B)	128	4,34	,52			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,32	,48	2,625	,063	-
	İşsiz (D)	30	4,38	,61			
	Diğer (E)	12	4,38	,57			
Katılım	Öğrenci (A)	238	4,41	,63			
	Kamu çalışanı (B)	128	4,39	,51			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,20	,54	3,956	,004*	<b>A &gt; B</b>
	İşsiz (D)	30	4,42	,67			<b>B &gt; C</b>
	Diğer (E)	12	4,31	,67			
Yerel Kültür	Öğrenci (A)	238	4,45	,67			
	Kamu çalışanı (B)	128	4,36	,49			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,28	,50	2,232	,064	-
	İşsiz (D)	30	4,39	,50			
	Diğer (E)	12	4,44	,57			
Yenilenme	Öğrenci (A)	238	4,38	,73			
	Kamu çalışanı (B)	128	4,17	,58			<b>A &gt; E</b>
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,20	,60	4,677	,001*	<b>B &gt; C</b>
	İşsiz (D)	30	4,43	,53			
	Diğer (E)	12	4,71	,46			
Anlamlılık	Öğrenci (A)	238	4,44	,61			
	Kamu çalışanı (B)	128	4,36	,49			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,27	,51	2,888	,022*	<b>A &gt; E</b>
	İşsiz (D)	30	4,44	,61			
	Diğer (E)	12	4,53	,61			



**Tablo 7 (Devamı)**

Bilgi	Öğrenci (A)	238	4,46	,64	3,109	,015*	<b>B &gt; A</b> <b>C &gt; E</b>
	Kamu çalışanı (B)	128	4,26	,62			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,44	,55			
	İşsiz (D)	30	4,46	,48			
	Diğer (E)	12	4,64	,44			
Yenilik	Öğrenci (A)	238	4,49	,63	2,272	,060	-
	Kamu çalışanı (B)	128	4,36	,55			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,35	,61			
	İşsiz (D)	30	4,51	,53			
	Diğer (E)	12	4,65	,41			
Hedonik Günü	Öğrenci (A)	238	4,46	,58	2,711	,029*	<b>E &gt; B</b>
	Kamu çalışanı (B)	128	4,38	,48			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,33	,46			
	İşsiz (D)	30	4,45	,49			
	Diğer (E)	12	4,71	,49			
Faydacı Günü	Öğrenci (A)	238	4,46	,62	1,913	,107	-
	Kamu çalışanı (B)	128	4,41	,54			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,37	,44			
	İşsiz (D)	30	4,33	,59			
	Diğer (E)	12	4,75	,53			
Memnuniyet	Öğrenci (A)	238	4,56	,57	8,368	,000*	<b>A &gt; B</b>
	Kamu çalışanı (B)	128	4,31	,47			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,30	,49			
	İşsiz (D)	30	4,49	,58			
	Diğer (E)	12	4,53	,30			
Hikâye Anlatıcılığı	Öğrenci (A)	238	4,47	,59	2,700	,030*	<b>A &gt; C</b> <b>E &gt; B</b>
	Kamu çalışanı (B)	128	4,36	,60			
	Özel sektör çalışanı (C)	183	4,35	,56			
	İşsiz (D)	30	4,63	,55			
	Diğer (E)	12	4,60	,63			

\*p&lt;,05

Yapılan Tek Yönlü Anova analizi sonucuna göre; katılımcıların mesleklerine göre katılım, yenilenme, anlamlılık ve bilgi deneyimleri ile hedonik güdü, memnuniyet ve hikâye anlatıcılığı anlamlı bir farklılık gösterirken; hazcılık, yerel kültür, yenilik deneyimleri ile faydacı güdü anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yapılan LSD testine göre; özel sektör çalışanlarının katılım deneyimleri öğrencilerden ve kamu çalışanlarından daha düşüktür. Öğrenci ve diğer meslek gruplarına dâhil olanların yenilenme deneyimleri kamu ve özel sektör çalışanlarından daha yüksektir. Öğrencilerin anlamlılık deneyimleri özel sektör çalışanlarından daha yüksektir. Kamu çalışanlarının bilgi deneyimi öğrenci, özel sektör çalışanı ve diğer meslek gruplarına olan kişilere göre daha düşüktür.

Aynı zamanda, öğrencilerin kamu çalışanlarından, diğer meslek grubunda çalışanların da kamu ve özel sektör çalışanlarına göre hedonik güdüler ile hareket etme eğilimi ve öğrencilerin kamu ve özel sektör çalışanlarına göre memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca öğrencilerin özel sektör çalışanlarına, diğer meslek gruplarında çalışan kişilerin kamu çalışanlarına göre hikâye anlatıcılıklarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 8***Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları*

Boyutlar	Gruplar	n	Ortalama	ss	f	p	Farklılık
Hazcılık	Lise ve altı (A)	41	4,46	,43	,251	,860	-
	Ön lisans (B)	294	4,37	,51			
	Lisans (C)	213	4,39	,61			
	Lisansüstü (D)	43	4,55	,35			
Katılım	Lise ve altı (A)	41	4,34	,57	9,296	,000*	<b>D&gt; B</b> <b>C&gt; B</b>
	Ön lisans (B)	294	4,22	,56			
	Lisans (C)	213	4,46	,61			
	Lisansüstü (D)	43	4,54	,45			
Yerel Kültür	Lise ve altı (A)	41	4,48	,33	3,680	,012*	<b>D&gt; B</b> <b>A&gt; B</b>
	Ön lisans (B)	294	4,30	,59			
	Lisans (C)	213	4,42	,62			
	Lisansüstü (D)	43	4,54	,40			
Yenilenme	Lise ve altı (A)	41	4,22	,77	8,294	,000*	<b>C&gt; B</b> <b>D&gt; C</b>
	Ön lisans (B)	294	4,19	,66			
	Lisans (C)	213	4,35	,64			
	Lisansüstü (D)	43	4,67	,40			
Anlamlılık	Lise ve altı (A)	41	4,56	,50	8,129	,000*	<b>B&lt;C</b> <b>A&lt;D</b>
	Ön lisans (B)	294	4,27	,53			
	Lisans (C)	213	4,43	,61			
	Lisansüstü (D)	43	4,58	,38			
Bilgi	Lise ve altı (A)	41	4,64	,30	9,158	,000*	<b>B&lt;A</b> <b>C&lt;D</b>
	Ön lisans (B)	294	4,31	,62			
	Lisans (C)	213	4,47	,62			
	Lisansüstü (D)	43	4,70	,41			
Yenilik	Lise ve altı (A)	41	4,26	,68	7,967	,000*	<b>D&gt; A</b>
	Ön lisans (B)	294	4,33	,59			
	Lisans (C)	213	4,53	,61			
	Lisansüstü (D)	43	4,67	,44			
Hedonik Gudu	Lise ve altı (A)	41	4,46	,30	11,585	,000*	<b>B&lt;C</b>
	Ön lisans (B)	294	4,29	,54			
	Lisans (C)	213	4,49	,52			
	Lisansüstü (D)	43	4,70	,29			
Faydacı Gudu	Lise ve altı (A)	41	4,36	,42	4,665	,003*	<b>B&lt;C</b> <b>D&gt;C</b>
	Ön lisans (B)	294	4,35	,54			
	Lisans (C)	213	4,50	,59			
	Lisansüstü (D)	43	4,59	,45			
Memnuniyet	Lise ve altı (A)	41	4,30	,39	2,462	,062	-
	Ön lisans (B)	294	4,40	,54			
	Lisans (C)	213	4,44	,55			
	Lisansüstü (D)	43	4,59	,47			
Hikâye Anlatıcılığı	Lise ve altı (A)	41	4,61	,55	7,607	,000*	<b>B&lt;C</b> <b>A&lt;D</b>
	Ön lisans (B)	294	4,33	,56			
	Lisans (C)	213	4,46	,58			
	Lisansüstü (D)	43	4,69	,69			

\*p&lt;,05

Yapılan Tek Yönlü Anova analizi sonucuna göre; katılımcıların eğitim seviyelerine göre katılım, yerel kültür, yenilenme, anlamlılık, bilgi, yenilik deneyimleri, hedonik ve faydacı güdüler ile hikâye anlatıcılığı anlamlı bir farklılık gösterirken; hazcılık deneyimi ve memnuniyet anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yapılan LSD testine göre; ön lisans mezunlarının katılım deneyimi lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha düşüktür. Ön lisans mezunlarının yerel kültür deneyimlerinin lise ve altı ile lisansüstü mezunlarına göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Lisansüstü mezunlarının yenilenme deneyimleri lise ve altı, ön lisans ve lisans mezunlarına göre daha yüksektir. Ön lisans mezunlarının anlamlılık ve bilgi deneyimleri diğer eğitim düzeyine sahip gruplara göre daha düşüktür. Lisans ve lisansüstü mezunlarının yenilik deneyimleri lise ve altı ile ön lisans mezunlarına göre daha yüksektir.

Lisansüstü mezunlarının hedonik güdüler ile hareket etme eğilimi lise ve altı, ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksektir. Ön lisans mezunlarının lisans ve lisansüstü mezunlarına göre faydacı güdüler ile hareket etme eğilimi daha düşüktür. Son olarak, ön lisans eğitim seviyesi sahip katılımcıların hikâye anlatıcılığı lise ve altı, lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha düşüktür.

**Tablo 9**

*Katılımcıların Gelir Düzeylerine Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları*

Boyutlar	Gruplar	n	Ortalama	ss	f	p	Farklılık
Hazcılık	11.402 TL ve altı (A)	327	4,42	,55	3,973	,001*	E> B D> B
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,19	,59			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,27	,48			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,39	,51			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,51	,45			
Katılım	11.402 TL ve altı (A)	327	4,35	,64	1,109	,351	-
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,22	,55			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,27	,54			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,38	,44			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,42	,49			
Yerel Kültür	11.402 TL ve altı (A)	327	4,38	,65	2,016	,091	-
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,37	,48			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,22	,44			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,35	,48			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,50	,45			
Yenilenme	11.402 TL ve altı (A)	327	4,31	,73	,803	,524	-
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,18	,51			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,26	,45			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,22	,55			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,33	,65			
Anlamlılık	11.402 TL ve altı (A)	327	4,37	,60	3,726	,005*	B<A A<C D<E
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,10	,61			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,42	,44			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,39	,40			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,47	,54			

**Tablo 9 (Devamı)**

Bilgi	11.402 TL ve altı (A)	327	4,44	,62	5,362	,000*	<b>E&gt;D</b>
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,25	,57			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,44	,57			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,23	,66			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,63	,41			
Yenilik	11.402 TL ve altı (A)	327	4,40	,63	1,253	,287	-
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,40	,63			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,43	,55			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,38	,59			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,57	,46			
Hedonik Güdü	11.402 TL ve altı (A)	327	4,40	,56	3,059	,016*	<b>E&gt;A</b>
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,33	,60			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,32	,39			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,38	,49			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,59	,33			
Faydacı Güdü	11.402 TL ve altı (A)	327	4,39	,59	1,893	,110	-
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,45	,54			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,35	,39			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,42	,55			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,57	,47			
Memnuniyet	11.402 TL ve altı (A)	327	4,48	,58	2,559	,038*	<b>A&gt;C</b>
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,32	,56			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,33	,40			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,33	,41			
Hikâye Anlatıcılığı	11.402 TL ve altı (A)	327	4,39	,60	1,971	,097	-
	11.403- 15.000 TL (B)	51	4,41	,55			
	15.001-20.000 TL (C)	62	4,37	,51			
	20.001-25.000 TL (D)	79	4,44	,54			
	25.001 TL ve üzeri (E)	72	4,60	,61			

\*p&lt;,05

Yapılan Tek Yönlü Anova analizi sonucuna göre; katılımcıların gelirlerine göre hazcılık, anlamlılık, bilgi deneyimleri, memnuniyet düzeyleri ve hedonik güdüler anlamlı bir farklılık gösterirken; katılım, yerel kültür, yenilenme ve yenilik deneyimleri ile faydacı güdüler anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için yapılan LSD testine göre; 25.001 TL ve üzeri gelir grubunda yer alan katılımcıların hazcılık deneyimleri 11.403-15.000 TL ile 15.00-20.000 TL aralığında gelire sahip olanlara göre daha yüksektir. 11.403-15.000 TL aralığındaki gelir grubundaki katılımcıların anlamlılık deneyimleri diğer gruptaki katılımcılara göre daha düşüktür. Bilgi deneyimi 25.001 TL ve üzeri gelire sahip katılımcıların 11.402 TL ve altı, 11.403-15.000 TL, 20.001-25.000 TL aralığında gelire sahip katılımcılara göre daha yüksektir.

25.001 TL ve üzeri gelire sahip katılımcıların hedonik güdüler ile hareket etme eğilimlerinin diğer gelir düzeyine sahip katılımcılardan daha yüksektir. 11.402 TL ve altı gelire sahip katılımcıların 15.001-20.000 TL ile 20.000-25.000 TL arasındaki gelire sahip olanlara göre memnuniyet düzeyleri daha yüksektir.

## 10. Sonuç ve Öneriler

Çalışmanın amacı; ziyaret edilen destinasyonlara yönelik turist deneyimi, güdüler, memnuniyet ve hikâye anlatıcılığının katılımcıların demografik özelliklerine bağlı olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemektir. Bu kapsamda 2023 yılında Kapadokya destinasyonunu ziyaret eden 591 yerli turistten çevrimiçi anket tekniği ile veriler toplanmıştır. Verilerin analizleri SPSS programı ile yapılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda; turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığının medeni durum, yaş, meslek, eğitim ve gelir durumuna göre farklılık gösterdiği cinsiyete göre ise farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına ilişkin yapılan analizlere göre; evli bireylerin hazcılık, katılım, anlamlılık, bilgi, yenilik deneyimleri, hedonik ve faydacı güdülerle hareket etme eğilimleri ile hikâye anlatıcılığı yönlerinin bekar bireylere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen araştırma sonucuna paralel olarak Çavuşoğlu ve diğerleri (2023) çalışmasında turist deneyiminin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymuştur. Esu ve Arrey (2009) benzer şekilde, cinsiyetin turist deneyimi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığını belirtmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre; yaşça daha büyük olan turistlerin elde ettikleri deneyimlerin (hazcılık, katılım, yerel kültür, yenilenme, anlamlılık, bilgi ve yenilik), hedonik ve faydacı güdüler ile hareket etme eğilimlerinin, memnuniyetlerinin ve hikâye anlatıcılığı yönlerinin diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulguları literatürde destekleyen çalışmalar mevcuttur. Smith ve diğerleri (2020) ve Johnson ve Williams (2021) çalışmalarında, yaşça büyük olan bireylerin tatil deneyimlerinden ve memnuniyetlerinden genç yaş grubuna kıyasla daha yüksek tatmin sağladığını ve bu süreçte yaşça büyük olan bireylerde sergilenen hedonik ve faydacı güdülerin daha belirgin olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca Mergler ve Faust (1983) çalışmalarında; yaşça büyük olan bireylerin tatil ve hikâye anlatıcılığı performanslarının genç yaş grubuna göre daha yüksek olduğunu vurgulamışlardır. Adams ve Brown (2021) ise yaptıkları çalışmada; yaşça büyük olan bireylerin boş zaman aktivitelerinde hedonik ve faydacı güdülerin gençlere göre daha güçlü olduğunu ortaya koymuştur. Bu bulgular, yaşın tatil deneyiminde ve motivasyonel faktörlerde önemli bir rol oynadığını, yaşça daha büyük olan bireylerin tatil ve hikâye anlatıcılığı konularında daha yüksek memnuniyet ve motivasyon seviyelerine sahip olduğunu göstermektedir.

Turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığı katılımcıların meslek/meşguliyetlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına bakıldığında; özel sektör çalışanlarının katılım deneyimleri öğrencilerden ve kamu çalışanlarından daha düşüktür. Öğrenci ve diğer meslek gruplarına dâhil olanların yenilenme deneyimleri kamu ve özel sektör çalışanlarından daha yüksektir. Öğrencilerin anlamlılık deneyimleri özel sektör çalışanlarından daha yüksektir. Kamu çalışanlarının bilgi deneyimi öğrenci, özel sektör çalışanı ve diğer meslek gruplarına olan kişilere göre daha düşüktür. Bu bulgular Adams ve Taylor (2018), Wilson ve Lee (2019), Johnson ve Clark (2020) ile Smith ve Brown (2021) çalışmaları ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca Chen ve Tsai (2007) çalışmalarında, öğrencilerin yenilenme deneyimlerinin, kamu ve özel sektör çalışanlarından daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Bu çalışma, öğrencilerin genellikle daha fazla boş zamana sahip olmalarının, yenilenme deneyimlerini artırdığını öne sürmüştür. Pizam ve Mansfeld (1999) tarafından yapılan başka bir çalışma, kamu çalışanlarının bilgi deneyimlerinin, öğrenciler, özel sektör çalışanları ve diğer meslek gruplarına göre daha düşük olduğunu göstermiştir, bu da kamu çalışanlarının bilgi edinme fırsatlarının sınırlı

olabileceğini ifade etmiştir. Son olarak, Kwortnik ve Thompson (2009) çalışmasında, özel sektör çalışanlarının katılım deneyimlerinin, öğrenciler ve kamu çalışanlarına kıyasla daha düşük olduğunu ortaya koymuştur.

Turist deneyimi, hedonik ve faydacı güdüler, memnuniyet ile hikâye anlatıcılığın katılımcıların eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında; katılım, yerel kültür, yenilenme, anlamlılık, bilgi ve yenilik deneyimleri, hedonik ve faydacı güdüler ile hikâye anlatıcılığı anlamlı bir farklılık gösterirken hazcılık deneyimi ve memnuniyet anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığına ilişkin yapılan analizlere göre; ön lisans mezunlarının katılım deneyimi lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha düşüktür. Ön lisans mezunlarının yerel kültür deneyimlerinin lise ve altı ile lisansüstü mezunlarına göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Lisansüstü mezunlarının yenilenme deneyimleri lise ve altı, ön lisans ve lisans mezunlarına göre daha yüksektir. Ön lisans mezunlarının anlamlılık ve bilgi deneyimleri diğer eğitim düzeyine sahip gruplara göre daha düşüktür. Lisans ve lisansüstü mezunlarının yenilik deneyimleri lise ve altı ile ön lisans mezunlarına göre daha yüksektir. Bu bulgular literatürdeki mevcut çalışmalarla da desteklenmektedir. Wilson ve Lee (2019) ile Johnson ve Clark (2020) çalışmalarında; daha yüksek eğitim seviyesine sahip bireylerin turist deneyimlerinde daha derinlemesine ve zengin deneyimler yaşarken daha düşük eğitim seviyelerine sahip kişilerin genellikle daha sınırlı deneyimler ve düşük performans sergilediğini belirtmişlerdir. Johnson ve Clark (2020) ise çalışmalarında; üniversite seviyesinde eğitim alan bireylerin genellikle daha yüksek turist deneyim puanlarına sahip olduğunu ve bu kişilerin katılım, yenilenme, anlamlılık, bilgi ve yenilik gibi alanlarda daha yüksek deneyimler yaşamakta olduğunu ifade etmişlerdir. Aynı zamanda ön lisans eğitim seviyesi sahip katılımcıların hikâye anlatıcılığı lise ve altı, lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha düşüktür. Ön lisans mezunlarının lisans ve lisans üstü mezunlarına göre faydacı güdüler ile hareket etme eğilimi daha düşüktür. Son olarak lisansüstü mezunlarının hedonik güdüler ile hareket etme eğilimi lise ve altı, ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksektir. Mevcut çalışmanın sonuçları Kim (2006) tarafından yapılan çalışma sonucu ile paralellik göstermektedir. Kim (2006) çalışmasında, eğitim seviyesinin yükselmesi ile birlikte hedonik güdüler ile hareket etme eğiliminin artması sonucuna varmıştır.

Son olarak, katılımcıların gelirlerine göre hazcılık, anlamlılık, bilgi deneyimleri, hedonik güdüler ve memnuniyet düzeyleri anlamlı bir farklılık gösterirken; katılım, yerel kültür, yenilenme ve yenilik deneyimleri ile faydacı güdüler anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yüksek gelire sahip katılımcıların düşük gelire sahip katılımcılara göre hazcılık ve bilgi deneyimleri daha fazla iken, düşük gelire sahip katılımcıların yüksek gelire sahip katılımcılara göre anlamlılık deneyimleri daha yüksektir. Harrison ve Brown (2021) tarafından çalışmada; yüksek gelir grubundaki katılımcıların hazcılık ve bilgi deneyimlerinin düşük gelir grubundaki katılımcılara göre daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Mevcut çalışma sonucunda elde edilen bulguların aksine Miller ve Green (2019) çalışmasında, düşük gelir grubundaki katılımcıların anlamlılık deneyimlerinin yüksek gelir grubundakilere kıyasla daha düşük olduğunu ifade etmiştir. Mevcut çalışmada, düşük gelire sahip katılımcıların yüksek gelire sahip katılımcılara göre memnuniyet düzeyleri daha yüksek iken, yüksek gelire sahip katılımcıların hedonik güdüler ile hareket etme eğilimleri diğer gelir düzeyine sahip katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Özsaçmacı vd. (2019) çalışmalarında, gelir seviyesi yüksek olan katılımcıların hedonik tüketim eğilimlerinin daha düşük gelir grubunda yer alan katılımcılara göre daha fazla olduğunu vurgulamışlardır. Miller ve Green (2019) tarafından yapılan çalışmada ise, yüksek gelirli katılımcıların hedonik güdüler ile hareket etme eğilimlerinin daha fazla olduğu belirtilmiştir.

Elde edilen bu bulgular doğrultusunda şu öneriler sunulabilir:

- Turistlerin demografik özelliklerine göre turizm hizmetleri kategorilendirilebilir ve bu özelliklerin turist deneyimleri üzerindeki etkileri belirlenerek yüksek memnuniyet sağlanabilir.

- Farklı demografik gruplar için kişiselleştirilmiş hikâye anlatım stratejileri geliştirilmelidir. Örneğin, genç turistler için dinamik ve dijital hikâye anlatım yöntemleri, yaşlı turistler için daha geleneksel ve tarihî odaklı anlatımlar sunulabilir.
- Turistlerin deneyimleri hakkında düzenli geri bildirim toplamak ve bu verileri demografik değişkenlere göre analiz etmek önemlidir. Toplanan geri bildirimler, hedonik ve faydacı güdüler açısından memnuniyeti artıracak ve hikâye anlatımını iyileştirecek stratejiler geliştirmek için kullanılmalıdır.

Aynı zamanda bu çalışma Kapadokya destinasyonu ile sınırlıdır. İleride yapılacak çalışmalarda Türkiye'nin farklı turistik bölgelerinde böyle bir çalışma gerçekleştirilerek destinasyonlar arası karşılaştırmalı sonuçlar ortaya konulabilir.

## Kaynakça

- Adams, J., & Taylor, R. (2018). Exploring participation and renewal experiences in different occupational groups. *Journal of Occupational Psychology*, 45(2), 178-192.
- Adams, T., & Brown, E. (2021). Hedonic and utilitarian motivations in older adults' leisure activities. *Leisure Studies*, 40(2), 238-254.
- Aksu, M. (2012). *Hizmet kalitesinin bir unsuru olarak atmosferin müşteri sadakati üzerine etkisi: Bozcaada'daki otellerde konaklayan yerli turistler üzerinde bir araştırma* [Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi].
- Avcı, D. (2015). *Online seyahat satın alma davranışında hedonik ve faydacı güdülerin etkisi üzerine bir araştırma* [Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi].
- Bello, D. C., & Etzel. M.J. (1985). The role of novelty in the pleasure travel experience. *Journal of Travel Research*, 24(1), 20-26.
- Cohen, E. (1974). Who is a tourist? A conceptual clarification. *The Social Review*, 22 (4), 527-555. <https://doi.org/10.1111/J.1467-954X.1974.Tb00507.X>.
- Cohen, E. (1988). Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research* 15(3), 371-386.
- Çavuşoğlu, S., Demirdağ, B., & Kaplan, M. (2023). Unutulmaz turizm deneyimlerinin destinasyon imajı, tatmin, tekrar ziyaret etme ve tavsiye etme niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 8 (20), 176-197. <https://doi.org/10.25204/iktisad.1144241>
- Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2004). Beyond money: Toward an economy of well-being. *Psychological Science in The Public Interest*, 5(1),1-31. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00501001.x>
- Elliot, J., & Church, A. (1997). A hierarchical model of approach and avoidance achievement motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(1), 218-232. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.72.1.218>
- Esu, B. B., & Arrey, V. (2009). Tourists' satisfaction with cultural tourism festival: a case study of calabar carnival festival, Nigeria. *International Journal of Business and Management*, 4(3), 116-125.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Garber-Barron, M., & Mei S. (2013). Adaptive storytelling through user understanding. *Proceedings of The AAAI Conference on Artificial Intelligence and Interactive Digital Entertainment*, 9(1), 128-134. <https://doi.org/10.1609/aiide.v9i1.12671>
- Gedik, Y. (2021). Turizm sektöründe destinasyon pazarlaması: Eğilimler, destinasyon pazarlama stratejileri ve destinasyon pazarlamasında karşılaşılan zorluklar üzerine kavramsal bir çerçeve. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 4(2), 117-139.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Pearson Education International.
- Halaç, D. S., & Çelik T. S. (2016). The moderating role of organizational storytelling in the relation between organizational memory and innovative work behaviors. *İletişim Dergisi*, 25, 262-285.



- Han, H., & Ryu, K. (2009). The roles of the physical environment, price perception, and customer satisfaction in determining customer loyalty in the restaurant industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(4), 490-491. <https://doi.org/10.1177/1096348009344212>.
- Harrison, J., & Brown, K. (2021). Income levels and tourist experience: Exploring the impact of income on hedonic and informational aspects of tourism. *Journal of Travel Research*, 60(2), 165-178.
- Helliwell, J. F., Layard, R., & Sachs, J. (2020). *World happiness report 2020*. Environments for happiness: An overview. <https://worldhappiness.report/ed/2020/environments-for-happiness-an-overview/>
- Higgins, T., & Scholer, A. (2009). İlgiyi çekmek: Düzenleyici odak ve hedef takibi. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 8(1),1-27.
- Hirschman, E. C., & Holbrook, M.B. (1982). Hedonik tüketim: Ortaya çıkan kavramlar, yöntemler ve öneriler. *Pazarlama Dergisi*, 46(3), 92-101.
- Jo, M., Jaebin, C., & Jisong, K. (2022). The effects of tourism storytelling on tourism destination brand value, lovemarks and relationship strength in South Korea. *Sustainability* 14(24), 1-16. <https://doi.org/10.3390/su142416495>
- Johnson, M., & Clark, L. (2020). Hedonic motivation and engagement: A comparative study of students and professionals. *International Journal of Applied Psychology*, 30(4), 235-250.
- Jones, M. A., Reynolds, K., & Arnold, M. (2006). Hedonic and utilitarian shopping value: Investigating differential effects on retail outcomes. *Journal of Business Research* 59 (9), 974-981.
- Kahneman, D., & Deaton, A. (2010). High income improves evaluation of life but not emotional well-being. *Psychological and Cognitive Sciences*, 107(38), 16489-16493. 16489-93. <https://doi.org/10.1073/pnas.1011492107>.
- Kara, A., & Çelik, H. (2018). Turistlerin seyahat deneyimlerinde hikâye anlatımının rolü ve hedonik motivasyon. *Turizm ve Otelcilik Dergisi*, 6(1), 30-42.
- Karataş, M., & Ersoy A. (2012). Fransız turistlerin seyahat amaçlarının sosyal, demografik ve ekonomik faktörler açısından incelenmesi: Antalya ili örneği. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 80-101.
- Kaya, B., & Gümüş, M. (2020). Postmodern bir araç olarak hikâye anlatıcılığının turizm açısından önemi. *Journal of Applied Tourism Research*, 1(2), 115-132.
- Keskin, E., Sezen, N., & Dağ, T. (2020). Unutulmaz turizm deneyimi, müşteri memnuniyeti, tekrar ziyaret ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkiler: Kapadokya bölgesini ziyaret eden turistlere yönelik araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7(2), 239-264. <https://doi.org/10.31771/jrtr.2020.63>.
- Kim, H.S. (2006). Using hedonic and utilitarian shopping motivations to profile inner city consumers. *Journal of Shopping Center Research*, 13(1), 57-79.
- Kim, J. H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12-25. <https://doi.org/10.1177/0047287510385467>.
- Küçükylmaz, S., & Özgüven Tayfun, N. (2021). Tüketicilerin demografik özelliklerinin hedonik tüketim açısından değerlendirilmesi: Efsane günler örneği. *Kesit Akademi Dergisi*, 7 (28), 561-579. <https://doi.org/10.29228/kesit.45112>.
- Kwortnik, R. J., & Thompson, G. (2009). Unifying service marketing and operations management with service experience management. *Journal of Service Research*, 11(4), 389-406.
- Mandelbaum, S. J. (1991). Telling stories. *Journal of Planning. Education and Research*, 10(3), 209-214.

- Mergler, N. L., Faust, M., & Goldstein, M. D. (1985). Storytelling as an age-dependent skill: Oral recall of orally presented stories. *The International Journal of Aging and Human Development*, 20(3), 205-228. <https://doi:10.2190/31UP-QEPE-24A0-E46G>
- Miller, R., & Green, S. (2019). Economic status and tourist satisfaction: A Comparative study of high and low income groups. *Tourism Management Perspectives*, 31, 155-165.
- Özsaçmacı, B., Yener, D., & Dursun, T. (2019). Hedonizm, hedonik tüketim ve tüketimde materyalist eğilimler üzerine bir araştırma, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 54(1), 71-88. <https://doi.org/10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.19.02.1071>
- Pasaco-González, B. S., Campón-Cerro, A. M., & Moreno-Lobato, A. (2023). The role of demographics and previous experience in tourists. *Experiential perceptions. Sustainability*, 15(4), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su15043768>.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1999). Consumer behavior in travel and tourism. Haworth Hospitality Press.
- Rocco S., & Ruffolo I. (2016). Exploring the relationship between emotions and memorable tourism experiences through narratives. *Tourism Management Perspectives*, 20 (2016), 151-160. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.07.010>
- Šagovonović, I., & Kovačić, S. (2021). Influence of tourists' sociodemographic characteristics on their perception of destination personality and emotional experience of a city break destination. *International Journal of Tourism Cities*, 7(1), 200-223.
- Sharma P., & Nayak J. K. (2018). RETRACTED: Testing the role of tourists' emotional experiences in predicting destination image, satisfaction, and behavioral intentions: A case of wellness tourism. *Tourism Management Perspectives*, 28, 41-52. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.07.004>
- Smith, A., & Brown, C. (2021). A comparative analysis of participation experiences across different employment sectors. *Human Resource Development Quarterly*, 32(1), 45-59.
- Smith, A., Brown, R., & Johnson, P. (2020). Age differences in the experience of vacation and the influence on well-being. *Journal of Travel Research*, 59(4), 675-690.
- Smith, P. B., Aaker, J. L., & Drolet, A. (2017). Yaşam memnuniyetinde cinsiyetin rolü: Farklı kültürlerin incelenmesi, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 55(4), 233-250.
- Smith, S., & Doe, J. (2022). The impact of narrative on tourist's personal and emotional connections. *Journal of Tourism Research*, 112-127.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Pearson.
- Talu, A. (2021). *Hikâye anlatıcılığı çerçevesinde marka hikayeleri ve markalaşmadaki yeri: bir model önerisi* [Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi].
- Turgut B. A. (2010). *Tüketici etnosentrizminin satın alma davranışlarına etkisi: Hizmet sektöründe bir uygulama* [Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi].
- TÜİK (2023). Turizm İstatistikleri, <https://data.tuik.gov.tr/search/search?text=turist>.
- Türedi, S. (2007). *Duyguların kadınların alışveriş davranışlarındaki rolü* [Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi].
- Wilson, D., & Lee, K. (2019). Meaningfulness and information experience: Comparing students, professionals, and public sector employees. *Journal of Career Assessment*, 27(3), 301-315.

## **Makale Bilgi Formu**

**Yazarların Katkıları:** Bu makalenin yazımına tüm yazarlar eşit katkıda bulunmuştur. Tüm yazarlar son metni okumuş ve onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazarlar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmaları CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.



## Bağımsız Denetime Tabi Hastane Hizmeti Sunan TFRS ve BOBİ FRS'yi Uygulayan Sağlık Kuruluşlarının Karşılaştırmalı Finansal Analizi (2018-2022)

*Comparative Financial Analysis of Health Care Enterprises that Apply TFRS and FRF for LMEs, Providing Hospital Services Subject to Independent Audit (2018-2022)*

Enver Bozdemir 

Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi,  
Sağlık Yönetimi Bölümü, Düzce,  
Türkiye, [enverbozdemir@duzce.edu.tr](mailto:enverbozdemir@duzce.edu.tr)



Geliş Tarihi/Received: 29.08.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 18.12.2024  
Yayımlanma Tarihi/ Available Online:  
xx.xx.2024

**Öz:** Çalışmanın amacı, finansal tabloları bağımsız denetimden geçen özel hastanelerin finansal durumu ve performansının finansal açıdan analiz edilmesidir. Çalışmada nitel yöntem kullanılmıştır. Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından yayımlanan 2018-2022 yıllarına ait Hastane hizmetleri sektörünün Finansal Durum Tablosu ile Kar veya Zarar Tablosu verileri analiz edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde hastanelerin likidite, varlık kullanımı, finansal yapı ve karlılık durumları karşılaştırılarak incelenmiştir. Çalışma hem Türkiye Finansal Raporlama Standartlarını (TFRS) hem de Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardını (BOBİ FRS) uygulayan ve bağımsız denetime tabi olan hastane işletmeleri kapsamaktadır. Bu kapsamda 2018'de 102, 2019'da 100, 2020'de 106, 2021'de 87 ve 2022'de 117 hastane işletmesinin analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, TFRS'ye tabi işletmelerin likidite, varlık kullanımı, finansal yapı ve karlılık analizi açısından BOBİ FRS'ye tabi işletmelere göre daha iyi oldukları görülmüştür. Buna karşın her iki Standarda tabi olan hastanelerin finansal durumlarının 2021-2022 yıllarında istenilen seviyede olmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışma sağlık işletmelerinin pandemi ve sonrası dönemler açısından finansal analizi, sağlık hizmetleri sektörünün karlılıklarının etkilenme düzeyinin tespiti bakımından literatüre katkı sağlamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Hizmetleri, Bağımsız Denetim, TFRS, BOBİ FRS, Finansal Analiz

**Abstract:** The purpose of the study is to analyze the financial status and performance of private hospitals whose financial statements have been independently audited. Qualitative method was used in the study. The Financial Status Statement and Profit or Loss Statement data of the Hospital services sector for the years 2018-2022 published by the Public Oversight Accounting and Auditing Standards Authority (POA) were analyzed. In the analysis of the obtained data, the liquidity, asset utilization, financial structure and profitability of the hospitals were compared and examined. The study covers hospital enterprises that apply both the Turkish Financial Reporting Standards (TFRS) and the Financial Reporting Standard for Large and Medium-Sized Enterprises (FRS for LMEs) and are subject to independent audit. In this context, 102 hospital enterprises were analyzed in 2018, 100 in 2019, 106 in 2020, 87 in 2021 and 117 in 2022. According to the findings, it was observed that the companies subject to TFRS were better than the companies subject to FRS for LMEs in terms of liquidity, asset utilization, financial structure and profitability analysis. On the other hand, it was determined that the financial situations of the hospitals subject to both Standards were not at the desired level in 2021-2022. This study contributes to the literature in terms of financial analysis of healthcare companies in terms of pandemic and post-pandemic periods and determination of the level of impact on the profitability of the healthcare services sector.

**Keywords:** Healthcare, Independent Audit, TFRS, FRS for Lmes, Financial Analysis

### Extended Abstract

Provision of health services and access to health are the most important elements of human life. Providing health services continuously, at the desired level and on time is the most important factor that distinguishes from other businesses the health businesses. Health business managers must provide service in the most effective and efficient way at the desired quality and time at the lowest cost. Every health service offered must have a source. Financial analyzes must be made in order to use effectively and efficiently the resources allocated to managers (Bozdemir, 2023b).

**Cite as (APA 7):** Bozdemir, E. (2024). Bağımsız denetime tabi hastane hizmeti sunan TFRS ve BOBİ FRS'yi uygulayan sağlık kuruluşlarının karşılaştırmalı finansal analizi (2018-2022), *İşletme Bilimi Dergisi*, 12(3), 339-358. <https://doi.org/10.22139/jobs.1540120>



Health care in our country is provided through the public and private sectors. The Court of Accounts carries out the external audit of hospitals in the public sector. The audit of private sector hospitals, which are classified according to certain asset status, sales and number of employees, is carried out by independent auditors authorized by the Public Oversight, Accounting and Auditing Standards Authority (POA). The size scales of enterprises subject to independent audit by POA are updated every year.

In the study, data from the Financial Position Statement and Profit or Loss Statement of the Hospital Services sub-sector under Human Health Services of Human Health and Social Service Activities for the years 2018-2022 published by POA were used. The scope of the study consists of businesses that provide hospital services, subject to independent audit, and have to apply the Full set Turkish Financial Reporting Standards (TFRS) and the Financial Reporting Standard for Large and Medium-Sized Enterprises (FRS for LMEs). It covers enterprises implementing TFRS 51 in 2018, 49 in 2019, 53 in 2020, 43 in 2021 and 53 in 2022. It covers enterprises implementing FRS for LMEs 51 in 2018, 51 in 2019, 53 in 2020, 44 in 2021 and 64 in 2022. No sample was selected in the study and the entire population was included in the study.

The purpose of the study is to analyze the financial status and performance of private hospitals whose financial statements have been independently audited. In the study, the Financial Status Statement and Profit or Loss Statement data of the Hospital services sector for the years 2018-2022 published by the Public Oversight Accounting and Auditing Standards Authority (POA) were analyzed using the qualitative method. In the analysis of the obtained data, the liquidity, asset utilization, financial structure and profitability of the hospitals were compared and examined.

The data obtained were analyzed and interpreted comparatively for businesses that had to create accounting practices according to both systems, in line with the generally accepted rates in the literature for the health care sector.

Current ratio, acid-test ratio, cash ratio and stock dependency ratios were used in the liquidity analysis, which shows the ability of hospital enterprises to pay their working capital and short-term debts.

In the liquidity analysis, it was determined that it was at a reasonable level for TFRS enterprises in all years, whereas it was lower than the generally accepted level for FRS for LMEs enterprises in all years. In the analysis, it was determined that FRS for LMEs businesses may not have the opportunity to pay their short-term debts on time.

In the liquidity analysis, it was determined that the enterprises subject to TFRS were at a reasonable level in all years, whereas for the enterprises subject to FRS for LMEs. it was lower than the generally accepted level in all years. In the analysis, it was determined that FRS for LMEs subject businesses may not have the opportunity to pay their short-term debts on time.

Asset utilization rates, also referred to as activity ratios or turnover ratios, provide analysis of asset efficiency in terms of whether the business uses its assets effectively. In the study, asset utilization analysis was carried out using asset turnover rate, current asset turnover rate, receivables turnover rate, receivables collection period, inventory turnover rate, time in stock, commercial debt turnover rate and commercial debt turnover period.

It has been observed that the collection periods for receivables in these businesses are long. Especially, these periods are even longer in businesses that apply TFRS in 2021 and 2022. When the payment periods of debts are compared, it is seen that the debt payment periods are lower than the receivables collection periods in both business structures subject to separate systems. This shows that businesses may face the risk of not being able to pay their debts on time.

Financial structure analysis shows the capital structure of the business as well as the ability to meet assets and resources. In the study, analyzes were made using the financial leverage ratio, the ratio of

equity to foreign resources, the ratio of total liabilities to equity, and the weight of short and long-term debts.

In the financial structure analysis, it was determined that the capital structure of enterprises subject to TFRS was in a better condition than in 2018-2020, but in 2021-2022 the capital structure was obtained mostly through borrowing. It is observed that in enterprises subject to FRS for LMEs, in all years, the financing of assets is mostly financed by borrowing rather than equity.

In the profitability analysis, equity and asset profitability, gross profit margin, net profit margin, sales cost to revenue ratio and operating profit margin and tax expense to revenue ratios were analyzed using. It was observed that TFRS enterprises were more profitable than FRS for LMEs enterprises in all years.

It has been determined that TFRS businesses are better than FRS for LMEs businesses in terms of liquidity, asset utilization, financial structure and profitability analysis. However, it has been determined that both businesses are not at the desired level in terms of all analyzes in 2021. In addition, it is thought that the increase in the exchange rate and the increase in inflation in the pandemic (2020) and post-pandemic (2021) periods of healthcare businesses, despite the fact that the Health Implementation Communiqué (HIC) prices did not increase, negatively affected their financial structures and profitability.

It is thought that the financial structures and profitability of healthcare enterprises were negatively affected due to the increase in exchange rates, increase in inflation and the lack of increase in SUT prices during and after the pandemic.

## 1. Giriş

Ülkemizdeki sağlık hizmeti kamu ve özel sektörler vasıtasıyla sunulmaktadır. Kamu sektöründeki hastanelerin dış denetimini Sayıştay yapmaktadır. Belirli varlık durumu, satış ve çalışan sayısına göre sınıflandırılan özel sektör hastanelerin denetimi ise Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından yetkilendirilmiş bağımsız denetçiler tarafından yapılmaktadır. KGK tarafından bağımsız denetime tabi işletmelerin büyüklük ölçekleri her yıl güncellenmektedir.

Ülkemizde KGK tarafından bağımsız denetime tabi işletmeler muhasebe uygulamalarını ve finansal raporlarını tam set Türkiye Muhasebe Standartları (TMS) ve Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) ile Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardına (BOBİ FRS) uygun işlem yapmak zorundadır.

Tam Set TMS/TFRS (2022 tarihi itibarıyla) 2005 tarihi ve sonrasında başlayan hesap dönemlerinde uygulanmak üzere; halka açık işletmeler ve kamu yararını ilgilendiren kuruluşların (KAYİK), aktif toplamı 75 milyon TL ve üstü, yıllık net satış hasılatı 150 milyon TL ve üstü, ortalama çalışan sayısı 150 ve üstü olan işletmeleri kapsamaktadır (Resmi Gazete, 2022, Sayı: 6434).

BOBİ FRS (2021 yılı sürümü) ise 2018 tarihi ve sonrasında başlayan hesap dönemlerinde uygulanmak üzere; aktif toplamı 200 milyon TL ve üstü, yıllık net satış hasılatı 400 milyon Türk lirası ve üstü, ortalama çalışan sayısı 250 ve üstü olan işletmeleri kapsamaktadır (KGK, 2021, No:1755).

Kapsamı ve ölçeği belirtilen Tam Set TMS/TFRS ve BOBİ FRS'yi KGK verilerine göre 2022 yılı itibarıyla TFRS'yi 4.609 işletme, BOBİ FRS'yi ise 6.054 işletme olmak üzere toplam 10.663 işletme uygulamıştır. Bu işletmelerin 2022 yılı itibarıyla 53 adedi TFRS'yi, 64 adedi BOBİ FRS'yi uygulayan işletme olmak üzere toplam 87 adedi hastane işletmesinden oluşmaktadır (KGK, 2024).

Bağımsız denetime tabi büyük ölçekli sağlık hizmeti sunan özel hastanelerin özellikle pandemi sürecinde ve sonrasında faaliyetlerini ne ölçüde sürdürebildikleri hususunun finansal açıdan analiz edilmesi önemli bir durumdur. Ayrıca günümüzde özel sağlık sektörünün giderek büyümesiyle birlikte yatırımcılar karar verirken finansal analizler yol gösterici nitelik taşımaktadır.

Finansal analizler finansal tablolar yardımıyla yapılmaktadır. Finansal tabloların analiz amacı ise bir işletmenin finansal durumunu, faaliyet sonuçlarını, finansal performansını finansal yönden değişim ve gelişimini öngörebilmek ve işletmenin gelecekle ilgili finansal yönünü belirleyebilmek için finansal bilgi kullanıcılarına faydalı olacak bilgi sağlamaktır.

Çalışmanın amacı, muhasebe uygulamaları ve finansal tabloları bağımsız denetime tabi olan özel hastanelerin finansal durumunu ve performansını finansal açıdan analiz edilerek finansal bilgi kullanıcılarına faydalı bilgiler sunmaktır.

## 2. Literatür Taraması

Sağlık hizmetleri sunumu yapan hem kamu hem de özel sektör hastane işletmelerine yönelik yapılan finansal analiz çalışmaları aşağıdaki gibidir:

Kontu ve arkadaşları (1988)'nin yaptıkları 114 Illinois hastanesini kapsayan bu çalışma, 25 farklı finansal oranın altında yatan ampirik boyutları inceleyerek mali değerlendirme sürecini basitleştirmeyi amaçlamıştır. Çalışmanın sonucunda toplam varyansın yaklaşık %77'sini oluşturan beş temel faktör olduğunu göstermektedir.

Prince'in (1991) yaptığı çalışmada, kâr amacı gütmeyen toplum hastaneleri arasındaki işletme kar marjları ile gelirin giderlere oranlayarak finansal sonuçları karşılaştırmayı amaçlamaktadır. Söz konusu çalışmada kar amacı gütmeyen 1.297 hastanenin üç yıllık finansal raporları incelenmiştir. Çalışmada hastaneleri raporlama uygulamalarındaki farklılıkları ortadan kaldırmak için altı panel kullanılmıştır. Net hasta geliri ve gelir-gider oranı 15 faktörle açıklanmıştır. Çalışmada 121 hastane kriz durumunda, 203 hastane uyarı durumunda, 511 hastane ortalama sonuçlara sahip, 312 hastane mükemmel performansa sahip ve 150 hastane olağanüstü performansa sahip olmak üzere beş durum kategorisinde sınıflandırılmıştır.

Prince ve Ramanan'nın (1992), yaptığı çalışmada 1.246 kar amacı gütmeyen hastanenin 1986 ve 1988 yılları arasında yıllık tahsilat performanslarındaki değişimler analiz edilmiştir. Tahsilat performansı, aşırı tahsilat süresiyle ölçülmüştür. Bir hastanenin gerçek ortalama tahsilat süresi ile hastanenin mülkiyet, kontrol kodu ve finansal raporlama uygulamalarına göre atandığı altı panelden birinin medyanı arasındaki fark olarak hesaplanmıştır.

Özgülbaş'ın (2006)'ın yaptığı çalışmada trend analizinin kamu hastanelerinde uygulanabilirliğini göstermek amacı bir hastanesinin 1996-2000 yıllarına ait 5 yıllık verisi kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir.

Özgülbaş ve arkadaşları (2008)'nin yaptıkları çalışmada, 797 özel hastanenin 1994-2005 yılları itibarıyla finansal performansına etki eden faktörler belirlenmiştir. Buna göre hastanelerin finansal performans düzeyini yüksek tutmak için maliyetleri kontrol altında tutmaları, likiditenin korunması, alacak yönetiminde etkinliğin artırılmaları önerilmektedir.

Curtis ve Roapas'ın (2009) yaptığı çalışmada, hastanelerin finansal performanslarının ölçülmesinde kullanılması gereken rasyolar ifade edilmiştir. Çalışmada, hastaneler tarafından çift taraflı muhasebe sisteminin uygulanmamış olması nedeniyle uygun finansal verilerin eksikliğinden ve denetim kuruluşlarının etkin bir inceleme yapamadığı sonucuna varılmıştır.

Ercan ve arkadaşları (2013)'nin yaptığı çalışmada, Kastamonu ilindeki 12 ayrı kamu sağlık işletmesinin, 2008-2012 dönemine ait finansal performansları analiz edilmiştir. Buna göre hastanelerin varlık kullanımındaki verimliliği gösteren faaliyet oranlarında iyi durumda oldukları buna karşın kârlılık oranlarında iyi olmadıkları sonucunda varılmıştır.

Bem ve arkadaşları (2014)'nin yaptığı çalışmada Polonya'daki tüm kamu hastanelerinin %15'ini oluşturan 67 kamu hastanesine ait 2009-2011 yılları arasındaki finansal verileri kullanılarak hastanenin

likidite oranı düzeyini etkileyebilecek temel faktörleri belirlenmiştir. Bu faktörlerin hastanelerin yatak sayısı, yatak başına yıllık gelir, karlılık oranları, borç oranına bağlı olduğunu varsayarak dört araştırma hipotezi ortaya konmuştur.

Orak'ın (2015) yaptığı çalışmada Sağlık Bakanlığı'na bağlı Ankara İlinde faaliyet gösteren 7 devlet hastanesi ile 13 eğitim ve araştırma hastanesinin finansal performansında bir iyileşme olup olmadığını tespit etmek için 2008-2013 yılları arasındaki finansal veriler kullanılmıştır. Buna göre hastanelerin likit durumlarının iyi olmadığı, kısa vadeli yabancı kaynak kullanımında artış olduğu, stoklara fazla yatırım yapıldığı hem eğitim ve araştırma hem de devlet hastanelerinin zarar ettiği belirtilmiştir.

Alparşlan ve arkadaşları (2015)'nin yaptığı çalışmada Sağlık Bakanlığına bağlı 133 hastanenin, 2008-2012 yıllarına ait bilanço ve gelir tabloları analiz edilmiştir. Bu analizde son dönemlerde hastanelerin likidite sıkıntısında oldukları, finansal yapı açısından ticari borçlarının fazla oldukları ve karlılık durumlarının ise zararda oldukları ifade edilmiştir.

Songur ve arkadaşları (2016)'nin yaptığı çalışmada Sağlık Bakanlığı'na bağlı kamu hastanelerinin 2008-2015 yılları arası bilanço ve gelir tablolarının analizi yapılmıştır. Bu analizde likidite durumunun ilk dönemlerde olması gereken oranların üzerinde olduğu, buna karşın sonraki dönemlerde giderek azalma eğiliminde olduğu, finansal kaldıraç oranının ilk dönemlerde 1/2 seviyesinin altında olduğu buna karşın son dönemlerde bu oranın giderek arttığı tespit edilmiştir.

Çam'ın (2016) yaptığı çalışmada Karaman Devlet Hastanesi'nin 2003-2007 yıllarına ait finansal tabloları analiz edilmiştir. Buna göre finansal kaldıraç oranında yıllar itibariyle giderek artış olduğu gözlemlenmiştir.

Karadeniz'in (2016) yaptığı çalışmada TCMB verileri kullanılarak hastane hizmetlerine ait 2011-2013 yılları arası verileri analiz edilmiştir. Bu analizde hastanelerin sermaye yapısının genellikle yabancı kaynaklardan oluştuğu ve kaynaklarını çoğunlukla borçla finanse edildiği sonucuna varılmıştır.

Alper ve Biçer'in (2017) yaptıkları çalışmada Sivas Numune Hastanesinin 2012-2014 yılları arası finansal durumu oran analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Bu analizde hastanenin likidite durumunun iyi ve finansal yapı bakımından da güçlü olduğu görülmüştür.

Atlı ve Demir'in (2017) yaptığı çalışmada Lokman Hekim Sağlık A. Ş'ye ait 2010-2014 yılları arasındaki finansal tabloları oran analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Bu analizde ise ilgili işletmenin likidite oranlarının düşük olduğu bu nedenle muhtemel finansal krizlerden etkilenebileceği ifade edilmiştir.

Bülüç ve arkadaşları (2017)'nin yaptıkları çalışmada Borsa İstanbul'da faaliyet gösteren özel hastanelerin 2013-2016 yıllarına ait finansal performansları analiz edilmiştir. Bu analizde likidite oranlarının beklenen seviyeden daha düşük olduğu, buna karşın karlılık oranlarının tamamının pozitif bir değerde olduğu hesaplanmıştır.

Aydemir'in (2018) yaptığı çalışmada TCMB verileri kullanılarak hastane hizmeti sunan işletmelere ait 2013-2015 yılları arasındaki finansal durum analiz edilmiştir. Buna göre likidite oranlarının beklenen seviyede olduğu, buna karşın finansal yapının iyi olmadığı sonucuna varılmıştır.

Bıçakçı ve arkadaşları (2018)'nin yaptıkları çalışmada veriler Gelir İdaresi Başkanlığı'ndan elde edilmiş olup Türkiye'de faaliyet gösteren özel hastanelerin 2009-2013 dönemine ait bilanço ve gelir tablolarının oran analizi yapılmıştır. Bu analizde hastanelerin likidite, karlılık ve finansal yapı oranları genel Kabul görmüş oranlara yakın olduğu ve iyi değerlere sahip olduğu ifade edilmiştir.

Acaravcı ve Gazi'nin (2019) yaptıkları çalışmada Hatay İlinde faaliyet gösteren 9 devlet hastanesinin 2008-2017 yıllarındaki gelir tablosu ve bilançoları analiz edilmiştir. Çalışmada hastanelerin ilk yıllarda likidite durumunun iyi olmasının karşın son yıllarda kısa vadeli borçları ödeyebilme gücünün azaldığı bu nedenle de finansal riskinin yükselme eğiliminde olduğu ifade edilmiştir.



Maślach ve arkadaşları (2019)'nın yaptıkları çalışmada 2013-2017 yıllarında Podlaskie Voyvodalığı'ndaki kamu hastaneleri örneğine dayanarak kamu hastanelerinin finansal likiditesini analiz etmişlerdir. Bu vaka çalışmasında hastanelerin gelir ve giderlerinde istikrarlı bir artış gözlemlendiği, genel finansal performanslarının önemli ölçüde iyileştiği ve cari oranın ortalama düzeyde olduğu ifade edilmiştir.

Çil Koçyiğit ve Kocakoç'un (2019) yaptıkları çalışmada Ankara ilinde faaliyet gösteren 13 eğitim ve araştırma hastanesi ile yine 13 devlet hastanesinin 2008-2017 yıllarında ait finansal tabloları analiz edilmiştir. Bu analizde kısa vadeli yabancı kaynakların artış gösterdiği ve karlılık oranlarının yeterli olmadığı ifade edilmiştir.

Yiğit ve Bayrakcioğlu'nun (2020) yaptıkları çalışmada Ankara ilinde yer alan Hacettepe Üniversite Hastanesi, Ankara Üniversitesi Hastanesi ve Gazi Üniversitesi Hastanesine ait 2013-2018 yılları arası gelir tablosu ve bilanço verileri analiz edilmiştir. Bu analizde her üç hastanenin de likidite durumlarının iyi olmadığı, finansal kaldıraç oranının yüksek olduğu ve karlılık oranlarının da negatif yönde olduğu görülmüştür.

Tanç ve Eravcu'nun (2021) yaptıkları çalışmada Kayseri'de faaliyette bulunan 6 adet özel hastanenin 2012-2017 yılları arası altı yılının gelir tablosu ve bilançoları analize tabi tutulmuştur. Buna göre söz konusu hastanelerin likidite oranlarının düşük olduğu, finansal yapısının düşük olduğu, genel olarak kabul edilen aktif devir hızlarının olduğu, buna karşın stok devir hızının genel değerlerden uzak olduğu ifade edilmiştir.

Jaworzyńska'nın (2021) yaptığı çalışmada Polonya'daki 1.017 bağımsız sağlık kuruluşunun 2016-2018 yıllarına ait finansal tablolarında yer alan kârlılık düzeyleri ile finansal likidite oranları arasındaki ilişki analiz edilmiştir. İstatistiksel yöntemler kullanılarak yapılan analizde satış getirisi, öz sermaye getirisi ve varlık getirisi ile likidite (cari, hızlı ve anında) arasındaki ilişkinin pozitif olduğu ve bu ilişkinin gücünün kuvvetli ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu, buna karşın kısa vadeli yükümlülükler ile satış getirisi, varlıklar ve öz sermaye arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif bir korelasyonun olduğu tespit edilmiştir.

Ekinci ve Bakır'ın (2021) yaptıkları çalışmada kamu kesiminde faaliyet gösteren özel dal hastanesinin 5 yıllık finansal verileri analiz edilmiştir. Bu çalışmada söz konusu hastanenin likiditesinin ilk dönemlerde iyi olmadığı buna karşın son dönemlerde iyileşmeler olduğu, karlılık durumunda ilk dönemlerde negatif daha sonra pozitif daha sonraki yıllarda ise tekrar negatif görümlü olduğu ifade edilmiştir.

Bozdemir ve Güley'in (2022) yaptıkları çalışmada, TCMB verilerinden elde edilen hastane hizmetleri sunan işletmelerin 2009-2020 yıllarına ait bilanço ve gelir tabloları analiz edilmiştir. Bu analizde, ilk yıllarda likidite durumunun düşük son yıllarda ideal seviyede olduğu, finansal yapının istenen seviyede olmadığı ve borçlanma oranının yıllar itibarıyla giderek yükseldiği, karlılık oranlarının ise 2011 yılı ve 2016 yılı ile 2018 yıllarında olumsuz bir değerde olduğu belirtilmiştir.

Kaya ve Biçer'in (2022) yaptıkları çalışmada Sivas ilinde faaliyet gösteren birleşme öncesi 2013-2015 yıllara arası Numune ve Devlet Hastanesilerinin birleşme sonrası olan 2016-2018 yıllarındaki finans durumları karşılaştırılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizde likidite oranları birleşme öncesi iyiyken birleşme sonrası dönemde düşüş gösterdiği tespit edilmiştir.

Karaca ve Boztosun'nun (2022) yaptıkları çalışmada ise Kayseri ilinde faaliyet gösteren bir kamu hastanesinin 2015-2019 yılları arasındaki finansal verileri oran analizine tabi tutulmuştur. Bu analizde söz konusu hastanenin tüm yıllarda likidite durumunun iyi olmadığı, finansal kaldıraç oranının beklenen seviyenin üzerinde olduğu ve nedenle borçlanma eğiliminin de yüksek olduğu ve karlılık oranlarının da yine düşük olduğu ifade edilmiştir.

Yurttadur ve Kabak'ın (2023) yaptığı çalışmada hastanelerin finansal performansının değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada Q-861 Hastane Hizmetleri alt sektörü verileri hastane finansal yaşam indeksi kullanılarak hastanelerin finansal performansı değerlendirilmiştir. Elde edilen verilere göre hastanelerin 2017-2020 yılları arasında finansal sıkıntılar yaşadığı ancak pandemi dönemini de kapsayan 2021 yılında hastanelerin finansal durumunun ideal düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Babacan ve Akça'nın (2024) yaptığı çalışmada Sağlık Bakanlığı'na bağlı kamu hastanelerinin 2016-2020 yılları arasındaki finansal performansı oran analizi yöntemi ile ölçülmüştür. Buna göre kamu hastanelerinin likidite açısından stoklarının yüksek olduğu, devir hızlarının genel olarak iyi olduğu ve kârlılık oranlarının düşük kaldığı saptanmıştır.

### 3. Yöntem

Çalışmada nicel yöntem kullanılarak KGK tarafından yayımlanan 2018-2022 yıllarına ait Hastane hizmetleri sektörünün Finansal Durum Tablosu (Bilanço) ile Kâr veya Zarar ve Diğer Kapsamlı Gelir Tablosu verileri kullanılmıştır (KGK, 2024).

Çalışmanın kapsamını, hastane hizmeti sunan bağımsız denetime tabi ve Tam set Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) ile Büyük ve Orta Boy İşletmeler İçin Finansal Raporlama Standartları (BOBİ FRS) uygulamak zorunda olan tüm hastane işletmeleri oluşturmaktadır. Yıllara göre TFRS ve BOBİ FRS işletme sayıları aşağıdaki gibidir.

**Tablo 1**

*Yıllara Göre TFRS ve BOBİ FRS İşletme Sayıları*

Yıllar	TFRS	BOBİ FRS	Toplam (adet)
2018	51	51	102
2019	49	51	100
2020	53	53	106
2021	43	44	87
2022	53	64	117

Kaynak: KGK, 2024.

Her iki sistemde finansal raporlama yapan sağlık işletmelerinin sayısının birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. KGK tarafından oran analiz yöntemi kullanılarak hazırlanan veriler karşılaştırılarak yorumlanmıştır. Çalışmanın yapıldığı dönemde KGK tarafından 2023 yılı verileri henüz yayımlanmadığı için çalışma dönemi olarak 2018-2022 yılları tercih edilmiştir.

Bağımsız denetime tabi hastane hizmetleri sektöründe faaliyet gösteren işletmelere ait veriler; varlık kullanımı (devir hızı), likidite durumu, finansal yapısı ve karlılık durumu açısından analiz edilmiştir. Elde edilen veriler literatürde genel kabul görmüş oranlara göre yorumlanmıştır. Hem TFRS hem de BOBİ FRS'ye göre finansal raporlama yapmak zorunda olan işletmeler karşılaştırılarak gerekli yorumlar yapılmıştır.

Verilerin tamamı KGK'nın internet adresinden elde edilmiştir. Bu çalışmaya ait veriler kamuya açık erişim niteliği taşıdığı için etik kurul izni gerektirmeyen bir çalışmadır.

### 4. Bulgular

Çalışmanın bu kısmında TFRS ve BOBİ FRS'ye uymak zorunda olan özel hastanelerin likidite, varlık kullanım, finansal yapı ve karlılık analizleri karşılaştırılarak yorumlanmıştır.

#### 4.1. Likidite analizi

TFRS ve BOBİ FRS'ye uymak zorunda olan hastane işletmelerinin likidite analizinde cari oran, asit-test oranı ve nakit oranları kullanılmaktadır. Likidite analizine ait bulgular aşağıda verilmiştir.

Hastane işletmelerinde cari oranın genel kabul gören sektör ortalama değerinin 1,5- 2 arası olması beklenmektedir (Gapenski, 2005; Türko, 1999). Elde edilen oran verileri TFRS'yi uygulayan işletmeler için tüm yıllarda genel kabul gören seviyede (1,29-2,66) ve net işletme sermayesinin pozitif olduğu yani kısa vadeli borçlarını zamanında ödeyebilme imkanına sahip olduğu görülmektedir. Buna karşın BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelerin tüm yıllarda genel kabul görülen seviyeden düşük (0,97-1,03) olduğu ve kısa vadeli borçlarını zamanında ödeyebilme imkanına sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Asit-test oranı; stokların nakde dönüştürülmesi beklenmeksizin kısa vadeli borç ödeme kapasitesini göstermektedir. Bu oranın ise 1 ve daha fazla olması beklenmektedir (Ağırbaş, 2013). Elde edilen asit-test oran verileri TFRS'yi uygulayan işletmeler için tüm yıllarda genelde makul seviyede (0,99-2,15) olduğu ve bu da stoklarını hastalarda kullanıp hastaların taburcu edilmesinden sonra nakde çevrilmesine gerek kalmadan kısa vadeli borçlarını zamanında ödeyebilme imkanına sahip olduğunu göstermektedir. Buna karşın BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelerin tüm yıllarda genel kabul görülen seviyeden düşük (0,71-0,74) olduğu ve stokların hastalarda kullanıldıktan sonra nakde çevrilmeden kısa vadeli borçlarını zamanında ödeyebilme imkanına sahip olmadığını göstermektedir.

Nakit oranı ise, nakit ve benzeri değerleri ile finansal varlıkların toplamından oluşmaktadır. Genel olarak bu oranın 0,20 ve daha fazla olması gerektiği beklenmektedir (Ağırbaş, 2013; Aydemir, 2018; Bozdemir & Güley, 2022).

Elde edilen nakit oran verileri açısından TFRS'yi uygulayan işletmeler için tüm yıllarda genelde makul seviyede (0,40-1,27) olduğu ve bu da stokların nakde çevrilmesine ve alacakların zamanında tahsil edilmesine gerek kalmadan kısa vadeli borçlarını zamanında ödeyebilme imkanına sahip olduğu görülmektedir. Buna karşın BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelerin tüm yıllarda genel kabul görülen seviyeden düşük (0,10-0,32) olduğu ve stokların nakde çevrilmesine ve alacakların zamanında tahsil edilmesine gerek kalmadan kısa vadeli borçlarını zamanında ödeyebilme imkanına sahip olmadığı görülmüştür.

**Tablo 2**

*Likidite Analizi*

Likidite Oranları	Formül	Genel Kabul Gören Oranlar	Yıllar									
			2018		2019		2020		2021		2022	
			TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS
Cari Oran	Dönen Varlıklar / Kısa Vadeli Yükümlülükler	1,5-2	2,07	0,99	2,30	1,03	2,66	1,03	1,29	0,97	1,32	1,11
Asit-Test Oranı	Nakit ve Benzerleri + Finansal Yatırımlar + Ticari Alacaklar + Finans Sektörü Faaliyetlerinden Alacaklar + Diğer Alacaklar) / Kısa Vadeli Yükümlülükler	1	1,93	0,71	2,15	0,72	1,93	0,71	0,99	0,74	1,07	0,78

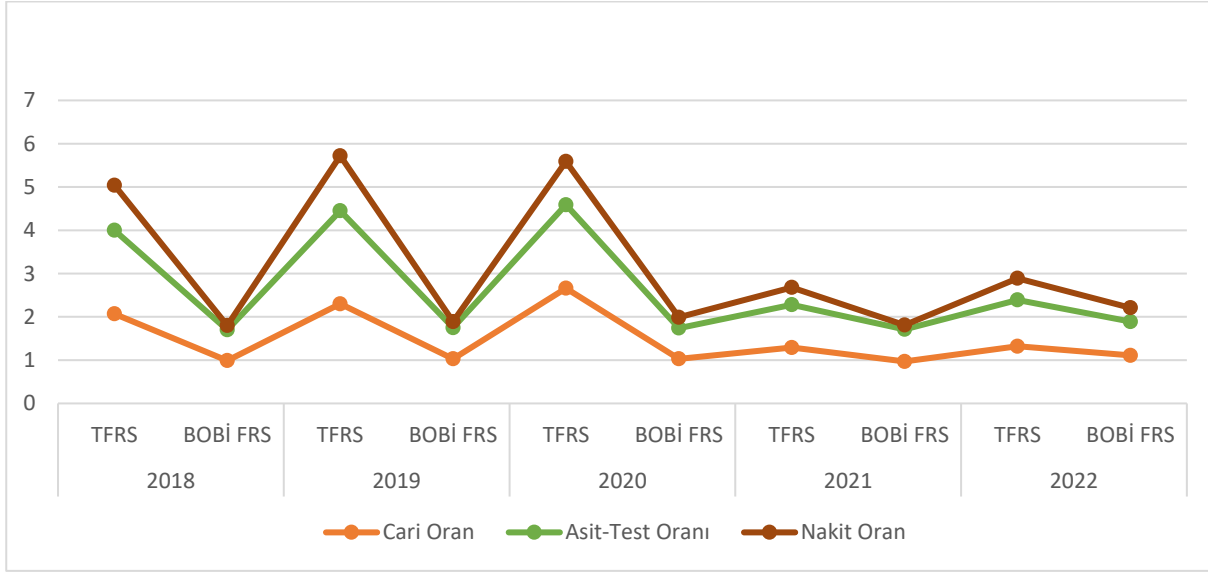
**Tablo 2 (Devamı)**

Nakit Oran	(Nakit ve Benzerleri / Nakit + Finansal Yatırımlar / Kısa Vadeli Yükümlülükler)	0,20	1,04	0,10	1,27	0,14	1	0,25	0,40	0,10	0,50	0,32

Likidite durumunu ilgilendiren yukarıdaki veriler grafik olarak aşağıdaki gibi gösterilmiştir.

### Şekil 1

Likidite Oranları



### 4.2. Varlık kullanım analizi

Faaliyet oranları veya devir hızı oranları olarak da ifade edilen varlık kullanım oranları, işletmenin varlıklarını etkin kullanıp kullanmadığı noktasında varlık verimliliğinin analizini sağlamaktadır. Çalışmada varlıkların devir hızı, dönen varlık devir hızı, alacak devir hızı, alacakların tahsilat süresi, stok devir hızı, stokta kalma süresi, ticari borç devir hızı ve ticari borç devir süresi kullanılarak varlık kullanım analizi yapılmıştır.

Varlık devir hızı, toplam dönen ve duran varlıkların ne kadarlık kısmının hasılatla dönüştüğünü ifade etmektedir (Türko, 1999). TFRS'yi uygulayan işletmeler için 2021-2022 yılı hariç (0,28-0,35) neredeyse tüm yıllarda 1 veya 1'e yakın olduğu buna karşın BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelerde 2021 yılı hariç (1,36) tüm yıllarda bu değer 1'den küçük olduğu tespit edilmiştir.

Dönen varlık devir hızı, dönen varlıkların ne kadarlık kısmının hasılatla dönüştüğünü ifade etmektedir (Türko, 1999). TFRS (1,26-2,14) ve BOBİ FRS'yi (1,59-2,62) uygulayan işletmeler için tüm yıllarda 1'in üzerinde olduğu görülmekle birlikte 2021 yılında BOBİ FRS işletmelerinin TFRS işletmelerine göre dönen varlıklarını hasılatla dönüştürmede daha verimli olduğu görülmüştür.

Stok devir hızı, stokların yılda kaç kez devrettiği ve stokların ne kadar hızlı nakit ve benzeri unsurlara çevrilebildiğini göstermektedir (Türko, 1999). Hastane işletmelerinde stoklar daha çok satın alınan ilk madde ve malzemeden oluşmaktadır. Bu malzemeler hastalarda kullanılarak hastaların tedavi edilmesi veya taburcu edilmesiyle nakde dönüşmektedir. Bu değer yüksek olması beklenen bir durumdur. TFRS'yi uygulayan işletmelerde bu değer 2018'de 70,24, 2019'da 60,42 ve 2020'de 77,31 iken 2021 yılında 7,60'a kadar düşmüş ve 2022 yılında 12,81'e çıkmıştır. BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelerde bu değer 2018'de 6,78, 2019'da 8,32 ve 2020'de 5,94 iken 2021 yılında 15,02'a yükselmiş olup 2022 yılında 8,48 olmuştur.

Stokların kaç günde yenilendiğini gösteren stok devir süresinin ise az olması beklenir. TFRS'yi uygulayan işletmelerde stok devir süresinin az olmasına karşın (2021 yılı hariç) BOBİ FRS işletmelerinde bu sürenin fazla olduğu (2021-2022 hariç) görülmüştür.

Hastaneler hizmet sunan işletmeler oldukları için bunlar stoklarını sağlık hizmet üretimi için katlanılan maliyetler üzerinden ölçer. Bu maliyetler, hizmetin sunulmasında kullanılan çalışanların ücret ve diğer maliyetleri ile hizmet sunumuyla ilişkilendirilebilen giderleri içerir (KGK, BOBİ FRS prg. 6.17).

Sağlık hizmeti sunan hastanelerde stoklar; ilk madde ve malzeme ile tamamlanmamış hizmet üretim maliyetinden oluşmaktadır. Hizmet üretimi tamamlandığında gidere dönüşmektedir. Başka bir ifadeyle tedavi süreci devam eden hastalar için katlanılan tedavi maliyetlerinin tamamı tamamlanmamış hizmet maliyet stoku olarak hastanenin finansal durum tablosu olan bilançoda gösterilir (Bozdemir, 2023a:96).

Alacak devir hızı, ticari alacakların kaç defa tahsil edilebildiğini ve nakde dönüştürülebildiğini gösteren göstermektedir (Türko, 1999). Bu devir hızının yüksek olması işletmeler için iyi bir durumdur. TFRS'yi uygulayan işletmelerde tüm yıllarda yıllık ortalama 2,67 kez alacakların tahsil edildiği görülmektedir. BOBİ FRS işletmeleri ise tüm yıllarda ortalama 4,63 kez alacaklarını tahsil ettiği görülmektedir. Alacakların devir süresi ise TFRS'yi uygulayan işletmelerde 2018 ve 2019 yıllarında ortalama 86 gün iken 2020 yılında 123 gün ve 2021 yılında 347 gün olup 2022 yılında 514,08 güne yükselmiştir. BOBİ FRS işletmelerinde ise 2018 yılında 104 gün iken bu sürenin giderek 2022 yılında 56,59 güne kadar düştüğü görülmüştür.

Alacak devir hızı ve süresi açısından hem TFRS hem de BOBİ FRS işletmelerinde alacak devir hızının düşük buna bağlı olarak da tahsilat sürelerinin fazla olduğu görülmektedir. Her iki sisteme tabi olan Hastanelerin veresiyeli hizmet üretimini azaltmalıdır. Özellikle enflasyonist ortamlarda veresiyeli satış yapmanın paranın zaman değeri dikkate alındığında alacakların tahsilat sürelerinin uzaması hastanelerin borçlarını zamanında ödeyememe riskiyle karşılaşmalarına neden olabilir.

Ticari borç devir hızı, ortalama ticari borçların alımlar (mal veya hizmet) üzerindeki etkisini göstermektedir (Türko, 1999). Borç devir hızının düşük borç yönetiminin iyi olduğunun bir göstergesidir. Borç devir hızı TFRS işletmelerinde tüm yıllarda ortalama 4,17 kez iken BOBİ FRS işletmelerinde 4,38 kezdir. Borç ödeme süresi ise TFRS işletmelerinde tüm yıllarda ortalama 88 günde, BOBİ FRS işletmelerinde ise 85 gündür. Her iki ayrı sisteme tabi olan işletme yapısında borç ödeme süreleri birbirine yakındır.

**Tablo 3**

*Varlık Kullanım (Devir Hızı) Analizi*

Varlık Kullanım Analizi	Formül	2018		2019		2020		2021		2022	
		TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS
Varlıkların Devir Hızı	Hasılat/Ortalama Varlıklar	1,26	0,62	0,89	0,73	0,89	0,65	0,28	1,36	0,35	0,90
Dönen Varlık Devir Hızı	Hasılat/Ortalama Dönen Varlıklar	2,14	1,59	1,45	2,14	1,31	1,68	1,46	2,62	1,86	2,41
Stok Devir Hızı	Satışların Maliyeti/Ortalama Stoklar	70,24	6,78	60,42	8,32	77,31	5,94	7,60	15,02	12,81	8,48

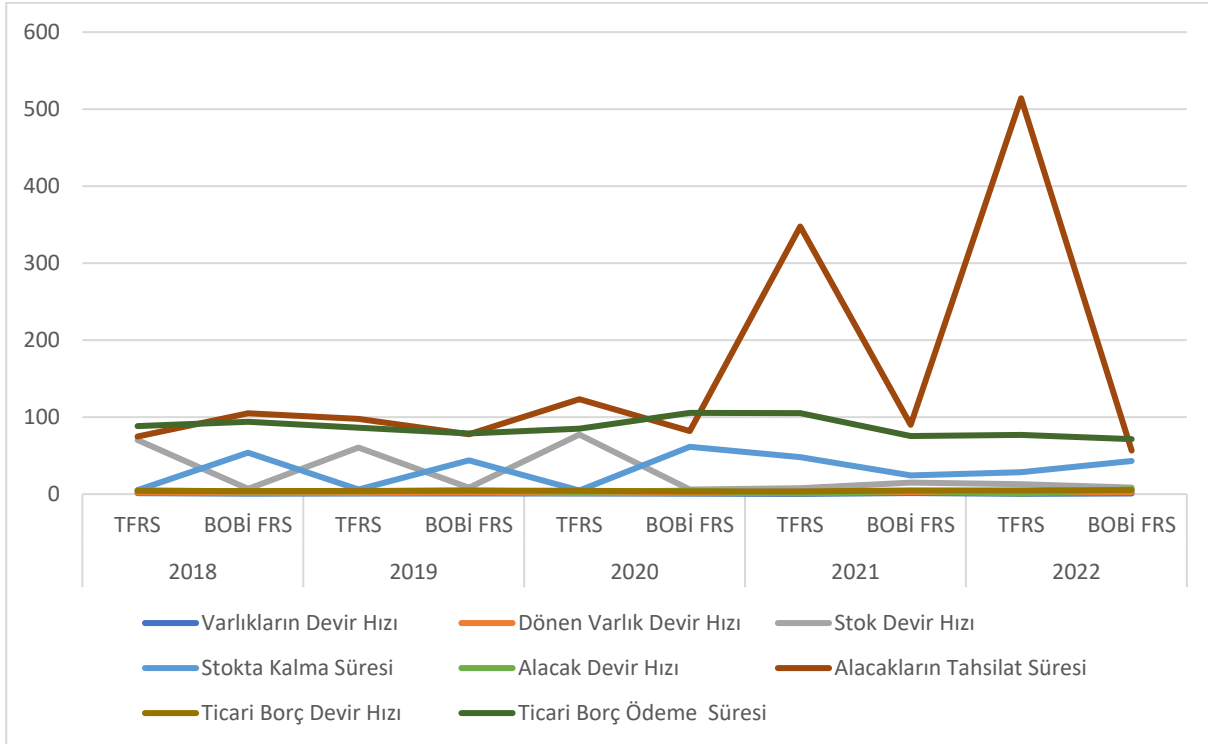
**Tablo 3 (Devamı)**

Stokta Kalma Süresi	365/Stok Devir Hızı	Devir	5,2	53,83	6,04	43,87	4,72	61,45	48,03	24,30	28,49	43,04
Alacak Devir Hızı	Hasılat/Ortalama Ticari Alacaklar		4,88	3,48	3,74	4,70	2,96	4,46	1,05	4,06	0,71	6,45
Alacakların Tahsilat Süresi	365/Alacak Devir Hızı		74,8	104,89	97,59	77,66	123,31	81,84	347,62	89,90	514,08	56,59
Ticari Borç Devir Hızı	Satışların Maliyeti/Ortalama Ticari Borçlar		4,13	3,88	4,23	4,64	4,29	3,46	3,47	4,83	4,75	5,11
Ticari Borç Ödeme Süresi	365 / Borç Devir Hızı		88,39	94	86,27	78,72	85,03	105,53	105,15	75,54	76,87	71,41

Varlık kullanımını ilgilendiren yukarıdaki veriler grafik olarak aşağıdaki gibi gösterilmiştir.

**Şekil 2**

*Varlık Kullanım Oranları*



### 4.3. Finansal yapı analizi

Finansal yapı analizi, işletmenin sermaye yapısını göstermektedir. Bu analizde özkaynakların yabancı kaynaklara oranı, finansal kaldıraç oranı, toplam yükümlülüklerin özkaynaklara oranı, kısa ve uzun vadeli borçların ağırlığının oranları kullanılarak analizler yapılmıştır.

Finansal kaldıraç oranı, bir işletmenin kaynaklarının ne kadarlık kısmının yabancı kaynaklardan veya özkaynaklardan karşılandığını gösterir. Başka bir ifadeyle sermaye yapısının ne kadarlık kısmının yabancı kaynaklardan ne kadarlık kısmın özkaynaklardan oluştuğunu göstermektedir. Finansal analiz oranının 0,50 olması beklenmektedir (Türko, 1999). Yapılan analizde TFRS işletmelerinde 2021 yılı 0,59 ve 2022 yılında 0,63 oranda olmasına karşın diğer tüm yıllarda ortalama 0,44 oranında olduğu diğer yıllarda sektöre yakın bir değer bulunmuştur.

Sermaye yapısı açısından BOBİ FRS işletmelerinde 2018 de 0,73, 2019 da 0,70, 2020 de 0,72, 2021'de 0,86 ve 2022 yılında 0,58 oranında olduğu bunda varlıkların finansmanında özkaynaklardan ziyade daha çok borçlanarak sağlandığı görülmektedir. Borçlanma eğiliminin yıllara itibariyle giderek arttığı görülmektedir.

Bir işletmede, borçların olduğundan fazla olması işletmelerin borç bulmada sıkıntılar yaşayabileceği gibi buna bağlı olarak borçlanma maliyetlerini de (faiz giderlerinin yüksek olacağı) artırmaktadır (Bozdemir & Güley, 2022:348).

Finansal yapı açısından TFRS işletmelerinin 2018-2020 yıllarından iyi bir durumda olduğu ancak 2021 ve 2022 yılında bu durumum olumsuz olduğu bu yılda varlıkların finansmanında özkaynaklardan ziyade borçlanma eğiliminde olduğu görülmektedir. BOBİ FRS işletmelerinin sermaye yapısı açısından tüm yıllarda özellikle de 2021 yılında olumsuz bir durumda olduklarını göstermektedir. Başka bir ifadeyle finansal yapı açısından hastanelerin 2021 yılında özkaynaklara nazaran borçlarının fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda borç bulma zorluklarının yanısıra borçlanma maliyetlerinin artmasında bu da karlılıklarını olumsuz etkilemesine neden olmaktadır.

Kısa vadeli yükümlülüklerin toplam yükümlülükler içerisindeki payının 0,67 oranında olması beklenmektedir. Başka bir ifadeyle kısa vadeli yükümlülüklerin toplam kaynaklar içerisindeki payının 0,33 oranında olması beklenir (Çetiner, 2010). TFRS işletmelerinde 2021-2022 yılı hariç (0,25-0,24) tüm yıllarda ortalama 0,62 oranında olduğu bu da kısa vadeli yabancı kaynakların toplam borçlar içerisindeki payının beklenen seviyeye yakın olduğu görülmektedir. BOBİ FRS işletmelerinde ise tüm yıllarda ortalama 0,54 seviyesinde olduğu burada da beklenen seviyeden daha düşük olduğu bir durumdadır. Yani BOBİ FRS işletmelerinde yükümlülüklerinin oranının da uzun vadeli oranların daha fazla olduğu görülmektedir.

Uzun vadeli yükümlülüklerin toplam yükümlülükler içerisindeki payının 0,33 oranında toplam kaynaklar içerisindeki payının ise 0,17 oranında olması beklenmektedir. Yapılan analizde TFRS işletmelerinde 2021-2022 yılı hariç tüm yıllarda ortalama 0,17 seviyesinde olduğu 2021 yılında 0,44 2022 yılında ise bu oranın 0,48 olduğu görülmektedir. BOBİ FRS işletmelerinde ise tüm yıllarda ortalama 0,33 seviyesinde bu da uzun vadeli yabancı kaynakların toplam kaynaklar içerisindeki yapının yüksek olduğunu göstermektedir. Bu da hastane işletmelerinin uzun vadeli borçlanma maliyetlerini ve faiz yükünü artacağı öngörülmektedir.

**Tablo 4**

*Finansal Yapı Analizi*

Finansal Yapı Oranları	Formül	Genel Kabul Oranlar	2018		2019		2020		2021		2022	
			TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	TFRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS
Finansal Kaldıraç Oranı	Toplam Yükümlülükler / Toplam Kaynaklar	0,50	0,44	0,73	0,46	0,70	0,41	0,72	0,59	0,86	0,63	0,58

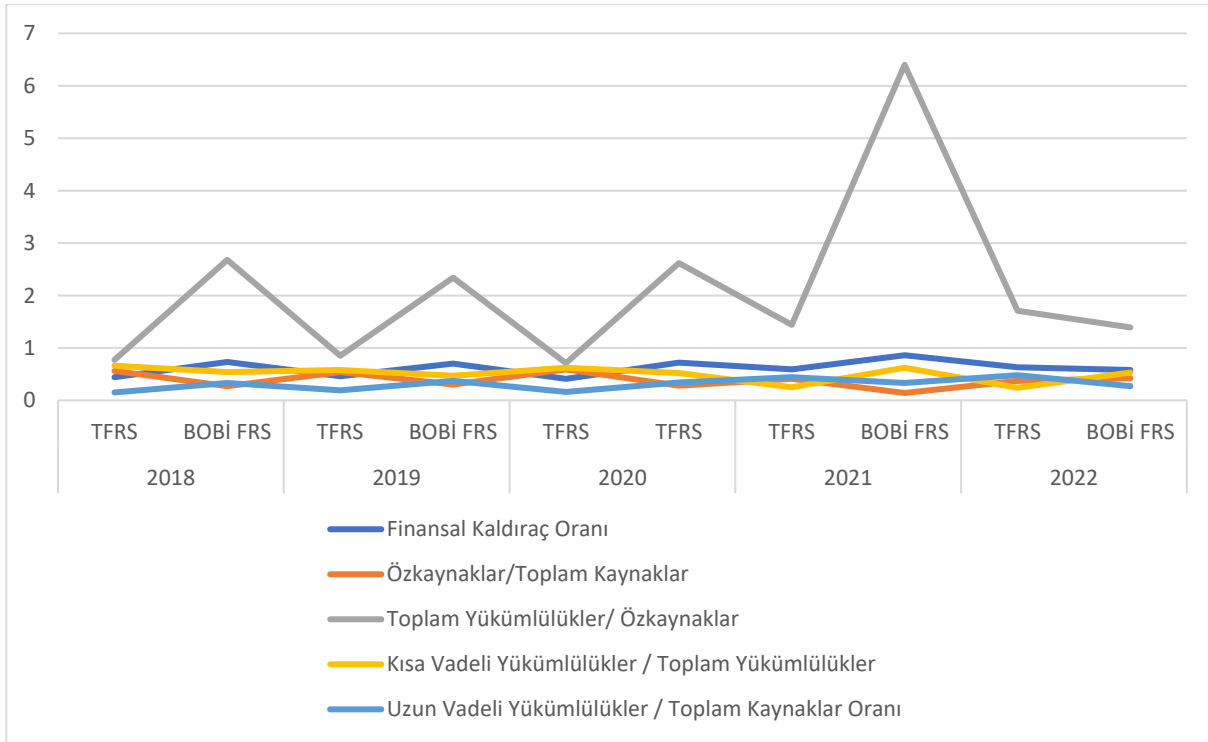
**Tablo 4 (Devamı)**

Özkaynaklar/Toplam Kaynaklar	Özkaynaklar/ Kaynak Toplamı		0,56	0,27	0,54	0,30	0,59	0,28	0,41	0,14	0,37	0,42
Toplam Yükümlülükler/ Özkaynaklar	Toplam Yükümlülükler/ Özkaynaklar	0,50	0,77	2,68	0,85	2,34	0,71	2,62	1,44	6,40	1,71	1,39
Kısa Vadeli Yükümlülükler / Toplam Yükümlülükler	Kısa Vadeli Yükümlülükler / Toplam Yükümlülükler	0,67	0,66	0,54	0,58	0,47	0,62	0,52	0,25	0,62	0,24	0,53
Uzun Vadeli Yükümlülükler / Toplam Kaynaklar Oranı	Uzun Vadeli Yükümlülükler / Toplam Kaynaklar Oranı	0,17	0,15	0,33	0,19	0,37	0,16	0,34	0,44	0,33	0,48	0,27

Finansal yapıyı ilgilendiren yukarıdaki veriler grafik olarak aşağıdaki gibi gösterilmiştir.

### Şekil 3

#### Finansal Yapı Oranları



#### 4.4. Karlılık analizi

Karlılık oranları; işletme varlıklarının ve sermayesinin hangi ölçüde verimli kullanıldığını göstermektedir. Bu analizde; özkaynak ve aktif karlılığı kullanılmaktadır. Buna ilaveten karlılık analizinde hastanelerin finansal performas ve faaliyet sonuçlarını görebilmek amacıyla brüt kar marjı, net kar marjı, satışların maliyetinin hasılat oranı ve esas faaliyet kar marjı ve vergi giderinin hasılat oranları kullanılarak analiz edilmiştir. Karlılık oranlarının değerlendirilmesinde bu oranların yüksek çıkması (satışların maliyeti/hasılat oranı hariç) beklenir.



Özkaynakların kar üzerindeki etkisini gösteren özkaynak karlılık analizinde TFRS işletmelerinde tüm yıllarda yaklaşık 1/3 oranında belli bir düzeyde seyir göstermiştir. Buna karşın BOBİ FRS işletmelerinde 2018 yılında özkaynakların kar üzerinde olumsuz etki gösterdiği diğer yıllarda ise karlılık üzerinde olumlu yönde giderek bir artış olduğu görülmektedir. Özkaynakların dönem net karı üzerindeki etkisi açısından TFRS'yi uygulayan işletmelerin BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelere göre daha iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Aktif karlılık oranı, TFRS işletmelerinde 2018-2020 yılları arası ortalama 0,19 iken bu oran 2021'de 0,15 ve 2022 yılında giderek azalarak 0,09 olmuştur. BOBİ FRS işletmelerinde ise 2018 yılında varlıkların dönem net karı üzerinde olumsuz etkisinin olduğu buna karşın diğer yıllarda giderek olumlu bir etki göstermiştir. Varlıkların dönem net karı üzerindeki etkisi açısından TFRS'yi uygulayan işletmelerin BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelere göre daha iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Hasılatın brüt kara dönüşme oranında TFRS işletmelerinde 2018-2020 yıllarında ortalama 0,44 iken bu oran 2021 yılında 0,22'ye düşmüş 2022 yılında 0,24'e yükseldiği görülmektedir. Başka bir ifadeyle satışların hasılatı oranı açısından 2018-2020 yıllarında ortalama 0,66 iken bu oran 2021 yılında 0,78'e 2022 yılında 0,76'ya çıktığı görülmektedir. BOBİ FRS işletmelerinde hasılatın brüt kara dönüşme oranında tüm yıllarda ortalama 0,14 olduğu başka bir ifadeyle satış maliyetlerinin hasılatı oranının tüm yıllarda ortalama 0,86 olduğu tespit edilmiştir.

Satış maliyetinin hasılat oranı açısından TFRS'yi uygulayan işletmelerin BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelere göre daha iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Esas faaliyet kâr marjı açısından TFRS işletmelerinde 2018 yılında 0,19 iken bu oran yıllar itibariyle artış göstererek 2021 yılında 0,32 2022 yılında 0,36 olduğu görülmektedir. BOBİ FRS işletmelerinde ise tüm yıllarda ortalama 0,08 olduğu tespit edilmiştir. Esas faaliyet kâr marjı açısından TFRS'yi uygulayan işletmelerin BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelere göre daha iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

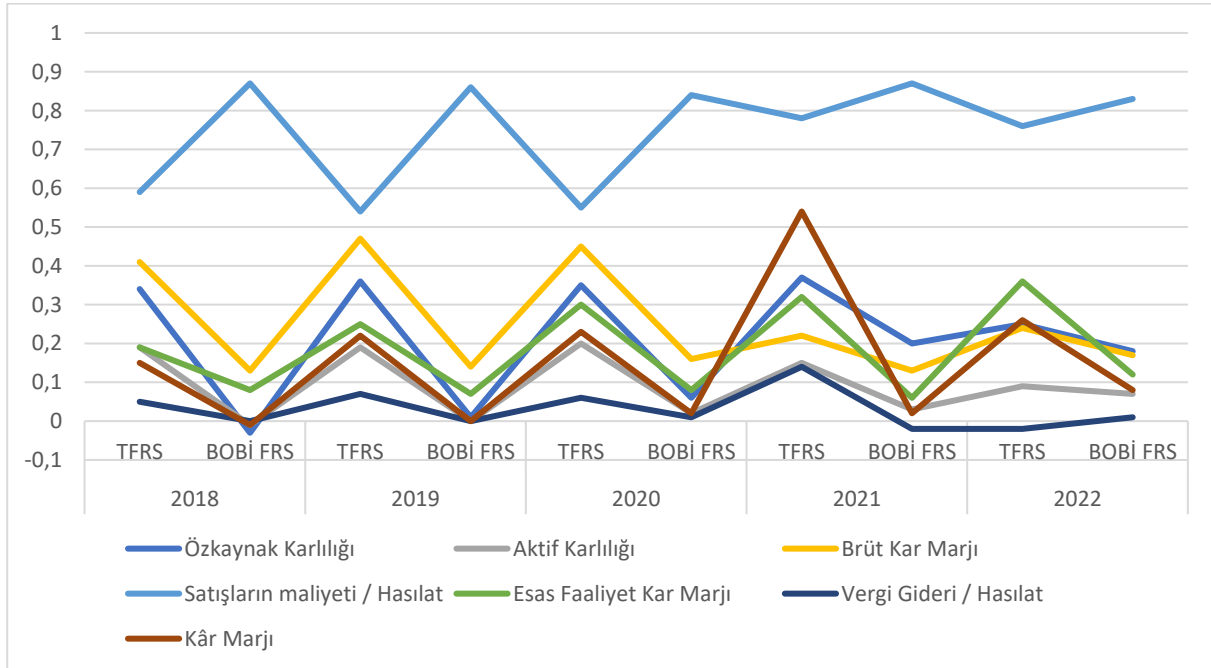
Vergi giderinin hasılat oranı açısından TFRS işletmeleri 2018-2020 yılları arası ortalama 0,06, 2021 yılında ise 0,14 oranında hasılatı vergi ödemediği görülmekle birlikte 2022 yılında -0,02 olduğu görülmüştür. BOBİ FRS işletmelerinde ise hasılatı vergi ödemediği buna karşın hasılatı vergi ödemediği 2018 ve 2019 yıllarında vergi ödemediği buna karşın hasılatı vergi ödemediği 2020 yılında 0,01 ve 2021 yılında 0,02 2022 yılında 0,01 oranında vergi ödemediği görülmektedir. Vergi giderinin hasılat oranı açısından TFRS işletmeleri BOBİ FRS işletmelerinde göre hasılat üzerinden daha fazla vergi ödedikleri görülmüştür.

Kâr marjı açısından TFRS işletmeleri 2018 yılında 0,15, 2019'da 0,22, 2020'de 0,23 ve 2021'de 0,54 ve 2022 yılında 0,26 oranında net kar sağlamıştır. BOBİ FRS işletmeleri ise 2018 yılında zarar (-0,01), 2019 yılında ne kar ne zarar, 2020 ve 2021 yıllarında 0,02 ve 2022 yılında 0,08 oranında kar sağlamıştır. Kâr marjı açısından TFRS işletmeleri özellikle de 2021 yılında önceki yıla (2020) göre 1,34 kat daha fazla kar sağladığı buna karşın bir sonraki yılda 2022'de 0,50 oranında azalış gösterdiği tespit edilmiştir. BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelerin ise 2021 yılında önceki döneme (2020) göre kâr marjı aynı seviyede kaldığı 2022 yılında ise önceki döneme göre 4 kat artış sağladığı görülmüştür.

**Tablo 5***Karlılık Analizi*

Formül	2018		2019		2020		2021		2022		
	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	TFRS	BOBİ FRS	
Özkaynak Karlılığı	Dönem Net Karı/ Ortalama Özkaynaklar	0,34	-0,03	0,36	0,01	0,35	0,06	0,37	0,20	0,25	0,18
Aktif Karlılığı	Dönem Net Karı/ Ortalama Varlıklar	0,19	-0,01	0,19	0	0,20	0,02	0,15	0,03	0,09	0,07
Brüt Kar Marjı	Brüt Kar / Hasılat	0,41	0,13	0,47	0,14	0,45	0,16	0,22	0,13	0,24	0,17
Satışların maliyeti / Hasılat	Satışların maliyeti / Hasılat	0,59	0,87	0,54	0,86	0,55	0,84	0,78	0,87	0,76	0,83
Esas Faaliyet Kar Marjı	Esas Faaliyet Karı (Zararı) / Hasılat	0,19	0,08	0,25	0,07	0,30	0,08	0,32	0,06	0,36	0,12
Vergi Gideri / Hasılat	Vergi Gideri/Hasılat	0,05	0	0,07	0	0,06	0,01	0,14	-0,02	-0,02	0,01
Kâr Marjı	Dönem Net Karı /Hasılat	0,15	-0,01	0,22	0	0,23	0,02	0,54	0,02	0,26	0,08

Karlılığı ilgilendiren yukarıdaki veriler grafik olarak aşağıdaki gibi gösterilmiştir.

**Şekil 4***Karlılık Oranları***5. Sonuç**

Çalışmada KGK tarafından yayımlanan 2018-2022 yıllarına ait TFRS ve BOBİ FRS'ye uymak zorunda olan Hastane hizmeti sunun işletmelerin Finansal Durum Tablosu (Bilanço) ile Kar veya Zarar Tablosu

verileri kullanılarak likidite, varlık devir hızı, finansal yapı ve karlılık oranları hesaplanarak her iki sisteme tabi olan işletme yapıları karşılaştırılarak incelenmiştir.

Likidite analizinde TFRS işletmeleri için tüm yıllarda makul seviyede, buna karşın BOBİ FRS işletmelerin açısından tüm yıllarda genel kabul görülen seviyeden düşük olduğu tespit edilmiştir. Yapılan likidite analizine göre, BOBİ FRS işletmelerinin kısa vadeli borçlarını zamanında ödeyebilme imkanına sahip olmayabileceği tespit edilmiştir.

Yapılan literatür araştırmasında hastanelerin likidite durumlarının iyi olduğunu Alper ve Biçer'in (2017), Aydemir'in (2018), Bıçakçı ve arkadaşları (2018), Acaravcı ve Gazi'nin (2019), Bozdemir ve Güley'in (2022) çalışması ortaya koyarken likidite durumlarının iyi olmadığını Orak'ın (2015), Alparslan ve arkadaşları (2015), Atlı ve Demir'in (2017), Bülüç ve arkadaşları (2017), Yiğit ve Bayrakcioğlu'nun (2020), Ekinci ve Bakır'ın (2021), Karaca ve Boztosun'nun (2022) çalışmasında ortaya koymaktadır.

Varlık devir hızı açısından 2021-2022 yılları hariç diğer yıllarda TFRS'yi uygulayan işletmelerin BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelere göre varlıklarını daha verimli kullanarak daha fazla hasılat elde ettikleri buna karşın 2021-2022 yıllarında bu durumun tam tersi olduğu görülmüştür.

Stok devir hızında BOBİ FRS işletmelerinin TFRS işletmelerine göre 2021 yılı hariç diğer tüm yıllarda ciddi oranda düşük buna bağlı olarak da stokta kalma süresinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu da BOBİ FRS işletmelerinin stoklarını hizmet üretimine dönüştürüp daha sonra nakde çevrilmesinde sıkıntı yaşanabildiği görülmektedir.

İşletmelerde alacakların tahsilat süreleriyle borçların ödeme süreleri karşılaştırıldığında her iki ayrı sisteme tabi olan işletme yapısında da borç ödeme sürelerinin alacaklarını tahsil etme sürelerinden daha düşük olduğu görülmektedir. Özellikle bu süreler TFRS'yi uygulayan işletmelerde 2021 ve 2022 yıllarında daha da fazladır. Bu da işletmelerin borçlarını zamanında ödeyememe riskiyle karşı karşıya kalabileceklerini göstermektedir. Oysaki borç ödeme sürelerinin alacak tahsil sürelerinden daha fazla olması gerekir.

Finansal yapı analizinde TFRS'ye tabi işletmelerde sermaye yapısının 2018-2020 yıllarından iyi durumda olduğu ancak 2021-2022 yıllarında sermaye yapısının özkaynaklardan karşılama yerine daha çok borçlanma yoluyla elde edildiği tespit edilmiştir. Kısa ve uzun vadeli borçlanma yapısı açısından yine 2021-2022 yılları hariç diğer tüm yıllarda beklenen ideal seviyede olduğu görülmüştür. BOBİ FRS işletmelerinde ise tüm yıllarda varlıkların finansmanında özkaynaklardan ziyade daha çok borçlanma yolu ile karşılandığı görülmektedir. Her iki ayrı sisteme tabi olan işletme yapısında da 2021 ve 2022 yılında borç oranının arttığı bu da söz konusu yılda borçlanma maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır.

Yapılan literatür araştırmasında hastanelerin finansal yapılarının iyi olmadığını Alparslan ve arkadaşları (2015), Çam'ın (2016), Karadeniz'in (2016), Aydemir'in (2018), Acaravcı ve Gazi'nin (2019), Yiğit ve Bayrakcioğlu'nun (2020), Bozdemir ve Güley'in (2022), Karaca ve Boztosun'nun (2022), Orak'ın (2015), Atlı ve Demir'in (2017), Çil Koçyiğit ve Kocakoç'un (2019) çalışması ortaya koyarken hastanelerin finansal yapılarının iyi olduğunu Bıçakçı ve arkadaşları (2018) ve Yurttadur ve Kabak'ın (2023) çalışmalarında ifade etmektedir.

Karlılık açısından özkaynakların ve varlıkların dönem net karı üzerindeki etkisi, hasılatın brüt kara dönüşme ve satışların maliyetinin hasılat oranı, esas faaliyet kar marjı, vergi giderinin hasılat oranı ve kar marjı açısından tüm yıllarda TFRS'yi uygulayan işletmelerin BOBİ FRS'yi uygulayan işletmelere göre daha karlı oldukları görülmektedir.

Yapılan literatür araştırmasında hastanelerin karlılık durumlarında iyi olmadıklarını Ercan ve arkadaşları (2013), Alparslan ve arkadaşları (2015), Çil Koçyiğit ve Kocakoç'un (2019), Yiğit ve Bayrakcioğlu'nun (2020), Ekinci ve Bakır'ın (2021), Bozdemir ve Güley'in (2022), Karaca ve

Boztosun'nun (2022) ve Babacan ve Akça'nın (2024) ifade ederken hastanelerin karlılık durumlarının iyi olduğu Bülüç ve arkadaşları (2017) ve Bıçakçı ve arkadaşları (2018) ortaya koymaktadır.

Analiz edilen sağlık işletmelerinin likidite, varlık kullanımı, finansal ve karlılık açısından COVID-19 pandemi öncesi (2018-2019) ve pandeminin başladığı yılda (2020) iyi oldukları buna karşın pandemi sonrasında (2021-2022) iyi durumda olmadıkları tespit edilmiştir. Buna ilave olarak sağlık işletmelerinin pandemi ve sonrası dönemde döviz kurunun yükselmesi, enflasyonun artış göstermesine karşın SUT fiyatlarının artmaması finansal yapılarını ve karlılıklarını olumsuz etkilediği düşünülmektedir.

Özel sağlık işletmelerinin gelirleri SGK ile anlaşma yapanlar için SUT fiyatları ile bu fiyat tarifesinin en fazla 2 (iki) katı olmak şartıyla hastalardan elde edilmektedir. Bu durumda hastanelerin gelirleri SGK tarafından belirlenmektedir. SUT fiyatları SGK tarafından gerekli görüldüğü durumlarda artırılmaktadır. Yıllar itibariyle SUT fiyatlarında her ne kadarda artışlar yapılmış olsa dahi yapılan fiyat artışlarının hastane giderleri karşısında yetersiz kaldığı görülmektedir. Hastane giderleri içerisinde en önemli payın personel giderleri olduğu bilinmektedir. Çalışmada karlılık açısından iyi durumda olunmayan 2021-2022 yıllarında asgari ücrette önemli oranda artış yapılmıştır. Bu artışlarda hastanelerin personel giderlerini önemli oranda etkilemiştir. Ayrıca Sağlık Bakanlığı tarafından pandemi ve sonrasında doktor ücretlerinde de ek ödemeler getirilmiştir. Kamu hastanelerindeki bu ek ödeme artışları özel hastanelerin hekim ücretlerinde de artış yapma zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Aksi durumda hekimler özel hastaneleri değil kamu hastanelerini tercih etme eğilimi ortaya koymaktadır. Hastane gider unsurları içerisinde bir diğer husus ise tıbbi malzeme alımlarındaki döviz ve enflasyona bağlı olarak artış göstermesidir. Yine söz konusu yıllarda enerji maliyetlerinde de önemli artışların olduğu bilinmektedir. Kısacası hastane karlılıklarının düşük olmasının en önemli etkeni gider unsurlarında önemli artış olmasına karşın gelir seviyesinin gider artış oranından daha az olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Her iki işletme yapısı açısından finansal açıdan 2021-2022 yıllarında iyi bir durumda olmayan söz konusu hastanelerin finansal analizi pandemi sonrası yılları (2023-2024) kapsayan yeni bir çalışmanın yapılmasında daha da iyi anlaşılabilir.

## Kaynakça

- Acaravcı, S. K., & Gazi, M., (2019). Hatay ili Sağlık Bakanlığı hastanelerinin finansal performanslarının değerlendirilmesi, *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 5(2), 343-364.
- Ağırbaş, İ. (2013). Sağlık kurumlarında finansal analiz ve denetim, Editör: İ. Ağırbaş, *Sağlık kurumlarında finansal yönetim*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 168-196.
- Alparıslan, D., Gençtürk, M., & Özgülbaş, N. (2015). Sağlık Bakanlığı hastanelerinde işletme sermayesi ile finansal performans göstergeleri arasındaki ilişkinin analizi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 317-338.
- Alper, A., & Biçer, E. B. (2017). Kamu hastanelerinde finansal performansın oran analizi ile ölçülmesi: Bir kamu hastanesi örneği. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(2), 337-357.
- Atlı, Y. & Demir, Ö. (2017). Borsada işlem gören özel bir sağlık kuruluşunun finansal tablolarının oran analizi yöntemi ile değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 31(4), 923-937.
- Aydemir, İ. (2018). Hastanelerde finansal performansın değerlendirilmesi : Türkiye Cumhuriyeti Merkez bankası hastane hizmetleri sektör bilançolarında bir uygulama. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 4(2), 133-149.
- Babacan, A., & Akça, N. (2024). Kamu hastanelerinin finansal performansının oran analizi ile değerlendirilmesi: Türkiye örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (101), 21-44.
- Bem, A., Prędkiewicz, K., Prędkiewicz, P., & Ucieklak-Jeż, P. (2014). Determinants of hospital's financial liquidity, *Procedia Economics and Finance*, 12, 27-36.
- Bıçakçı, H., Ağırbaş, İ., Bülüç, F., & Turgut, M. (2018). Özel hastanelerde finansal analiz, *III. Uluslararası Al-Farabi Sosyal Bilimler Kongresi*, 9-11 Kasım 2018, Ankara.
- Bozdemir, E., & Güley, A. Ö. (2022). Sağlık hizmeti sunan özel işletmelerin finansal analizi: Merkez Bankası verileri üzerine bir çalışma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 10(3), 337-361.
- Bozdemir, E. (2023a). *Sağlık işletmelerinde maliyet muhasebesi ve analizi*. Ekin Yayınevi.
- Bozdemir, E. (2023b), *Sağlık işletmelerinde yönetim muhasebesi*, Ekin Yayınevi.
- Bülüç, F., Özkan, O., & Ağırbaş, İ. (2017). Oran analizi yöntemiyle özel hastane finansal performansının değerlendirilmesi. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(11), 64-72.
- Kontu, M. A., Glandon, S., Hollowman, K., & Kowalezyk, J. (1988). Using ratios to measure hospital financial performance: Can the process be simplified? *Health Services Management Research*, 1(3), 172-180.
- Curtis, P., & Roapas, T. A. (2009). Health care finance, the performance of public hospitals and financial statement analysis. *European Research Studies*, 12(4), 199-212.
- Çam, H. (2016). Sağlık işletmelerinde finansal performansın değerlendirilmesi: Karaman devlet hastanesi örneği. *The Journal of International Scientific Researches*, 1(1), 14-27.
- Çetiner, E. (2010). *İşletmelerde mali analiz*, Gazi Kitabevi.
- Çil Koçyiğit, S., & Kocakoç, N. (2019). Ankara ili kamu hastanelerinin 2008-2017 dönemi finansal performans analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 1280-1293.
- Ekinci, G., & Bakır, İ. (2021). Sağlık kurumlarında finansal performans analizi A1 dal hastanesi örneği”, *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 7(1), 1-18.
- Ercan, C. (2013). Kamu sağlık işletmelerinde finansal performans değerlendirilmesi: Kamu hastaneleri birlikleri üzerine bir uygulama. *Asia Minor Studies*, 1(2), 5-8.
- Gapenski, L. C. (2005). *Healthcare finance: An introduction to accounting and financial management*, (3rd ed.), AUPHA.
- Jaworzyńska, M. (2021). Financial liquidity and profitability of polish self-governing public health care institutions for the years 2016-2018. *Przegląd Epidemiologiczny*, 75(2), 277-287.

- Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK). (2012). Bağımsız denetim yönetmeliği. 26.12.2012 tarih ve 28509 sayılı Resmî Gazete.
- Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK), (2017). Büyük ve orta boy işletmeler için finansal raporlama standardi hakkında tebliğ. 29.07.2017 tarih ve 30138 sayılı Mükerrer Resmi Gazete.
- Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK), (2021). Büyük ve orta boy işletmeler için finansal raporlama standardinin (bobi frs) güncellenmesine ve güncellenmiş sürümü (BOBI FRS 2021 sürümü)", 25/3/2021 ve No:1755'lu Kararı.
- Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK), (2024). Sektör verileri, <https://www.kgk.gov.tr/sectorverileri>.
- Karaca, M., & Boztosun, D. (2022). Sağlık Kurumlarında Finansal Analiz: Kayseri İlinde Bir Kamu Hastanesi Örneği, *Sakarya İktisat Dergisi*, 11(1), 77-103.
- Karadeniz, E. (2016). Hastane hizmetleri alt sektörünün finansal performansının incelenmesi: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası sektör bilançolarında bir uygulama. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(2), 101-114.
- Kaya, Y., & Biçer, E. B. (2022). Hastane birleşmelerinin finansal analizi: Kamu hastanelerinde bir uygulama. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 8(1), 69-94.
- Maślach, D., Markiewicz, J., Warelis, A., & Krzyżak, M. (2019). Importance of financial liquidity in hospital management. *Epidemiological Review/ Przegląd Epidemiologiczny*, 73(3), 363-381.
- Orak, S. (2015). *Ankara ili Sağlık Bakanlığı hastanelerinin 2008-2013 dönemi finansal performansının oran analizi ile incelenmesi*. [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi]
- Özgülbaş, N. (2006). Türkiye'de kamu hastanelerinin finansal durum değerlendirmede kullanılabilecekleri bir yöntem: Trend analizi, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (29), 129-139.
- Özgülbaş, N., Koyuncugil, A. S., Duman, R., & Hatipoğlu, B. (2008). Özel hastane sektörünün finansal değerlendirmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (40), 120-131.
- Prince, T. R. (1991), Assessing financial outcomes of not-for-profit community hospitals, *Hospital and Health Services Administration*, 36(3), 331-349.
- Prince, T. R. & Ramanan, R. (1992), Collection performance: An empirical analysis of not-for-profit community hospitals, *Hospital and Health Services Administration*. 37(2), 181-196.
- Resmi Gazete, (2022), Cumhurbaşkanı Kararı, Bağımsız denetime tabi şirketlerin belirlenmesine dair kararı. Karar sayısı: 6434, 30.11.2022 tarihli ve 32029 sayılı.
- Sonğur, C., Ahmet, K., Mehmet, T., Ali, G., & Babacan, A. (2016). Türkiye kamu hastane birlikleri hastanelerinin finansal performanslarının değerlendirilmesi: Finansal tablo analizleri. *Sayıştay Dergisi*, (100), 1-26.
- Tanç, Ş. G., & Eravcu, T. E. (2021). Özel hastanelerde finansal performans analizi: Kayseri ilinde faaliyet gösteren özel hastaneler üzerine bir araştırma. *İşletme Akademisi Dergisi*, 2(4), 381-397.
- Türko, M. R. (1999). *Finansal yönetim*. Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Yiğit, V., & Bayrakcıoğlu, S. (2020). Üniversite hastanelerinin finansal performansı: Ankara ili örneği, *International Journal of Business, Economics and Management Perspectives*, 4(2), 153-164.
- Yurttadur, M., & Kabak, S. (2023). Türkiye'deki hastane alt sektörünün finansal performansının değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 1076-1085.

### **Makale Bilgi Formu**

**Yazar Onayı:** Makale tek yazarlıdır. Yazar, makalenin son halini okuyup onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazar dergide yayınlanan çalışmasının telif hakkına sahiptir. Bu çalışma CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.



## Sağlık Okuryazarlığının COVID-19 Aşı Okuryazarlığına Etkisi: Aile Sağlığı Merkezine Başvuran Hastalar Üzerinde Bir Uygulama Örneği

*The Effect of Health Literacy on COVID-19 Vaccine Literacy: An Application on Patients Admitted to the Family Health Center*

Sümeysra Akın<sup>1</sup>   
Fuat Yalman<sup>2\*</sup> 

<sup>1</sup> Düzce Üniversitesi, Sağlık Yönetimi ABD, [sumeyraakinn@gmail.com](mailto:sumeyraakinn@gmail.com)

<sup>2</sup> Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, [fuatyalman@duzce.edu.tr](mailto:fuatyalman@duzce.edu.tr)

\*Sorumlu Yazar/Corresponding Author



**Öz:** Bu araştırmanın temel amacı, sağlık okuryazarlığı düzeyinin COVID-19 aşı okuryazarlığına olan etkisini tespit etmek ve bu etkilerden yola çıkarak path (yol) analizi ile model geliştirmektir. Bu çalışma, sağlık okuryazarlığının COVID-19 aşı okuryazarlığını nasıl etkilediğini, ilişkiyi modellemek için yol analizi kullanarak araştırmaktadır. Veriler, Türkiye'nin Bursa kentindeki bir Aile Sağlığı Merkezi'nde 18 yaş üstü 410 kişiden toplanmıştır (Şubat-Mart 2022). Bu araştırmada nicel analiz yöntemi kullanılmıştır ve veriler yüz yüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada betimsel istatistiksel analizler, normallik testleri, açıklayıcı faktör analizi, farklılık analizi yöntemleri ve path (yol) analizleri uygulanmıştır. Toplamda 410 kişiden elde edilen veriler, IBM SPSS Statistic Base 23V ve AMOS paket programları ile değerlendirilmiştir. Araştırmanın değişkenlerini oluşturan "Türkiye Sağlık Okuryazarlığı" (32) ve "COVID-19 Aşı Okuryazarlığı" (12) ölçeklerinin Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,945 ve 0,833 olarak bulunmuştur. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara dayanarak 7 hipotez kabul edilirken, 5 hipotez reddedilmiştir. Araştırmada Bursa Panayır Aile Sağlığı Merkezine başvuran katılımcıların sağlık okuryazarlığı düzeyi yüksek olan katılımcıların COVID-19 aşı okuryazarlığı düzeyine olan etkisi ortaya koyulmuştur. Path analizinden elde edilen bulgular, modelin yapı geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir. Güvenilirlik katsayısı Alfa =0,936 olarak bulunduğundan modelin güvenilirlik derecesi de oldukça yüksektir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Okuryazarlığı, COVID-19, Aşı Okuryazarlığı, COVID-19 Aşı Okuryazarlığı

Geliş Tarihi/Received: 19.11.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 30.12.2024  
Yayımlanma Tarihi/ Available Online: 31.12.2024

**Abstract:** The main purpose of this research is to determine the effect of health literacy level on COVID-19 vaccine literacy and to develop a model with path analysis based on these effects. This study investigates how health literacy influences COVID-19 vaccine literacy, using path analysis to model the relationship. Data were collected from 410 individuals aged 18+ at a Family Health Centre in Bursa, Turkey (February-March 2022). In this study, quantitative analysis method was used and data were collected by face-to-face survey method. Convenience sampling method was used in the research. In the research, descriptive statistical analyzes, normality tests, explanatory factor analysis, difference analysis methods and path analyzes were applied. Data obtained from a total of 410 individuals were evaluated with IBM SPSS Statistic Base 23V and AMOS package programs. The Cronbach Alpha coefficients of the 'Health Literacy in Turkey' (32) and 'COVID-19 Vaccine Literacy' (12) scales, which constitute the variables of the study, were found to be 0.945 and 0.833, respectively. Based on the findings obtained as a result of the analysis, 7 hypotheses were accepted and 5 hypotheses were rejected. In the study, the effect of the participants who applied to Bursa Panayır Family Health Center on the COVID-19 vaccine literacy level of the participants with a high level of health literacy was revealed. The findings obtained from the path analysis show that the construct validity of the model is provided. Since the reliability coefficient is found as Alpha = 0.936, the reliability of the model is also quite high.

**Keywords:** Health Literacy, COVID-19, Vaccine Literacy, COVID-19 Vaccine Literacy



## Extended Abstract

Today, interest in the concept of health literacy is growing rapidly (Baccolini et al., 2022). Health literacy is needed to understand and use the complex health information of health systems and to communicate effectively with health providers. Health literacy is defined as “the ability of individuals to obtain, understand, evaluate and communicate health-related information to make informed health decisions” (Choukou et al., 2022). While prior studies, such as Zhang et al. (2021), have linked health literacy to vaccine hesitancy, few have explored this relationship using path analysis within the context of COVID-19. This study addresses this gap by focusing on vaccine literacy as a distinct construct and proposing a structural model to explain its predictors. Nutbeam (2000) classified health literacy into three levels: functional health literacy, interactive health literacy, and critical health literacy (Cheng & Nishikawa, 2022). Health literacy levels of individuals are seen as an important factor for the development of health systems (Biasio et al., 2021). Improvement in health literacy improves costs by helping to reduce the burden on the health system. As a result of decreased health literacy, the rate of hospitalization, the likelihood of using the wrong medication, and inpatient expenditures increase, negatively affecting quality of life. Health literacy is seen as an important factor for improving health services and well-being of individuals (Naveed & Shaukat, 2022). It is accepted that individuals' health literacy level should be improved for complex health information in modern societies (Cheng & Nishikawa, 2022).

COVID-19, the outbreak of coronavirus infection, has become an urgent global issue in the health sector shortly after it started in China in 2019 (Chakraborty & Maity, 2020). The World Health Organization declared COVID-19 as an infectious disease on January 30, 2020 (Sohrabi et al., 2020). According to the data published by the Ministry of Health of the Republic of Turkey, the first case in Turkey was detected on March 11, 2020. With COVID-19, a pandemic that affects the whole world has been faced (Budak & Korkmaz, 2020). The World Trade Organization (WTO) and the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) have reported that the COVID-19 pandemic poses a threat to the global economy (Chakraborty & Maity, 2020). Health systems are negatively affected by the increase in mortality rates all over the world during pandemic periods (İzci et al., 2021).

The main purpose of this study is to determine the effect of health literacy level on COVID-19 vaccine literacy and to develop a model with path analysis based on these effects. In this study, the experimental research method commonly used in scientific studies was used. The population (main mass) of the study consists of patients over the age of 18 and their relatives who applied to Bursa Panayır Family Health Center in February-March 2022. Convenience sampling method was used in the study. In this study, face-to-face survey technique, which is a quantitative analysis method, was used and primary data collected by the researcher was utilized. Participants were informed in the light of the principles of willingness and volunteerism by explaining the purpose, duration and what was expected from them.

The data were collected with a questionnaire form consisting of 3 sections. The first part consists of 11 questions including demographic information of the participants. The second part includes the “Health Literacy in Turkey” scale consisting of 32 items. The third section includes the “COVID-19 Vaccine Literacy” scale consisting of 12 items. The sample, which initially consisted of 460 people, consisted of 410 people after inappropriate and missing data were excluded from the study. IBM SPSS Statistic Base 23V and AMOS package programs were used to analyze the data. Descriptive statistical analysis, normality tests, explanatory factor analysis, difference analysis and path analysis methods were used to analyze the data.

As a result of the study, the low income and education levels of most of the participants affect the level of health literacy and COVID-19 vaccine literacy. As a result of the study, it was found that there is a positive relationship between health literacy and COVID-19 vaccine literacy level. Similar to this study, Lazarus et al. (2021) found that income level affects COVID-19 vaccine literacy (Lazarus et al., 2020). In the study, it was reported that participants with higher income levels were more willing to be vaccinated

against COVID-19 than participants with lower income levels. In a study conducted by Zhang et al. (2021) on the effect of health literacy on COVID-19 vaccination, it was found that the level of health literacy was associated with COVID-19 vaccine hesitancy. In the study, it was concluded that high health literacy level reduces hesitancy towards COVID-19 vaccination (Zhang et al., 2021). In a study model, Zhang et al. (2022) suggested that participants' thoughts about health literacy and their perceptions of COVID-19 vaccine hesitancy vary according to age, gender, education, marital status, and whether they have a chronic disease (Zhang et al., 2022).

## 1. Giriş

Günümüzde sağlık okuryazarlığı kavramına olan ilgi, hızlı bir şekilde artmaktadır (Baccolini vd., 2022). Sağlık sistemlerinin karmaşık sağlık bilgilerini anlamak, kullanmak ve sağlık sunucuları ile etkili bir iletişim kurabilmek için sağlık okuryazarlığına ihtiyaç duyulmaktadır. Sağlık okuryazarlığı, "bireylerin bilinçli sağlık kararları vermek için sağlıkla ilgili bilgileri elde etme, anlama, değerlendirme ve iletişim kurma becerisi" olarak ifade edilmektedir (Choukou vd., 2022). Nutbeam (2000) sağlık okuryazarlığını fonksiyonel sağlık okuryazarlığı, etkileşimli sağlık okuryazarlığı, kritik sağlık okuryazarlığı olarak üç düzeyde sınıflandırmıştır (Cheng & Nishikawa, 2022). Sağlık sistemlerinin gelişimi için bireylerin sağlık okuryazarlık düzeyleri önemli bir faktör olarak görülmektedir (Biasio vd., 2021). Sağlık okuryazarlığının gelişimi, sağlık sistemi üzerindeki yükün azalmasına yardımcı olarak maliyetleri iyileştirmektedir. Sağlık okuryazarlığının azalması sonucunda hastaneye yatış oranı, yanlış ilaç kullanma ihtimali ve yatan hasta harcamaları artarak yaşam kalitesi olumsuz etkilenmektedir. Sağlık okuryazarlığı, sağlık hizmetlerinin ve bireylerin refah seviyelerinin geliştirilmesi için önemli bir faktör olarak görülmektedir (Naveed & Shaukat, 2022). Modern toplumlarda karmaşık sağlık bilgileri için bireylerin sağlık okuryazarlık düzeyinin geliştirilmesi gerektiği kabul edilmektedir (Cheng & Nishikawa, 2022).

Koronavirüs enfeksiyonu salgını olan COVID-19, 2019 yılında Çin'de başladıktan kısa bir süre içerisinde sağlık sektöründe acil bir küresel sorun haline gelmiştir (Chakraborty & Maity, 2020). Dünya Sağlık Örgütü, 30 Ocak 2020'de COVID-19'u bulaşıcı hastalık olarak ilan etmiştir (Sohrabi vd., 2020). Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu verilere göre Türkiye'de ilk vaka 11 Mart 2020 tarihinde tespit edilmiştir. COVID-19 ile birlikte, bütün dünyayı etkileyen bir pandemiyle karşı karşıya kalınmıştır (Budak & Korkmaz, 2020). Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) ve Ekonomi Örgütü İşbirliği ve Kalkınma (OECD), COVID-19 pandemisinin, küresel ekonomiye yönelik tehdit oluşturduğunu bildirmiştir (Chakraborty & Maity, 2020). Pandemi dönemlerinde ölüm oranlarının tüm dünyada artması ile sağlık sistemleri olumsuz olarak etkilenmektedir (İzci vd., 2021).

COVID-19 pandemisi halk sağlığı için bir tehdit oluşturmaktadır. COVID-19 pandemisinin sağlıkla ilgili olumsuz etkilerinden kaçınmanın en uygun ve maliyetli yolu "aşılama" olarak kabul edilmektedir. Bu doğrultuda aşı okuryazarlığı, "hem aşılarda hakkında bilgi sahibi olmak hem de iyi bir sağlık sistemi geliştirmek" olarak tanımlanmaktadır. Sağlık okuryazarlığı düzeyinin düşük olması, aşılama olumsuz etkilemektedir (Correa-Rodríguez vd., 2021). COVID-19 pandemi döneminde dünya çapından ciddi ölüm kayıpları yaşanmıştır. Aşı okuryazarlığının sağlanması ile aşılama oranları artarak, hastalıklar azalmaktadır. Aşı okuryazarlığı, sağlık okuryazarlığının bir parçası olarak bilinmektedir ve aşılama oranları, sağlık okuryazarlığının düşük olmasından etkilenmektedir (Badua vd., 2022).

Bir pandemi döneminde oluşan sağlık koşulları öncelikle bireylerin endişe duymasına sebep olmaktadır. Sağlık okuryazarlığının düşük olması, COVID-19 aşısı olma isteğini ve hastalıkları olumsuz etkilemektedir (Choukou vd., 2022). COVID-19 pandemi döneminde sağlık, sosyal ve ekonomik alanlar olumsuz olarak etkilenmiştir. Aşıların geliştirilmesi ile COVID-19 virüsü önlenmekte ve olumsuz etkiler ortadan kaldırılmaktadır (Biasio vd., 2021). Yapılan bazı araştırmalar, yüksek sağlık okuryazarlığı düzeyinin aşılama isteğini arttırdığını öne sürmektedir. Yüksek sağlık okuryazarlığına sahip bireylerin, COVID-19 aşısını yaptırmada daha az tereddüt, belirsizlik veya reddetme bildirdiği kabul

edilmiştir. Ayrıca sağlık okuryazarlığı, bireylerin COVID-19 aşısına yönelik tutumlarını etkilemesi yönüyle dikkat çekmektedir (Zhang vd., 2022).

COVID-19 pandemi döneminde, küresel sağlık okuryazarlığındaki eksikler ve eşitsizlikler ciddi şekilde görülmektedir. Bu doğrultuda sağlık okuryazarlığı, insanların sağlıkla ilgili bilgileri eleştirel bir şekilde değerlendirilerek COVID-19 pandemisinden etkilenme oranlarını belirlemektedir. Çeşitli hastalıkların sağlık okuryazarlığı düzeyinin düşük olması ile arttırdığı bildirilmiştir. Sağlık okuryazarlık düzeyinin yükselmesi, aşılama isteğini arttırarak, aşılama pozitif açıdan etkilemektedir (Cheng & Nishikawa, 2022). COVID-19 pandemisinin hızlı bir şekilde yayılması ile bireylerin sağlık okuryazarlık düzeyine odaklanılmıştır. Sağlık okuryazarlığı düzeyi, COVID-19 ile mücadele döneminde oldukça önemli etkilere sahip olmaktadır. Dünya çapında bulaşıcı hastalık krizinin ortaya çıkması, sağlık okuryazarlığına olan ihtiyacı arttırmıştır (Naveed & Shaukat, 2022). Bu çalışmada Bursa Panayır Aile Sağlığı Merkezi'ne başvuran 18 yaş üstü hasta ve yakınlarının sağlık okuryazarlığı düzeyinin COVID-19 aşısı okuryazarlığına olan etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

## 2. Yöntem

Araştırmanın evrenini (ana kütle) 2022 yılında Şubat-Mart aylarında Bursa Panayır Aile Sağlığı Merkezi'ne başvuran 18 yaş üstü hasta ve hasta yakınları oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışmada nicel analiz yöntemi olan yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır ve bizzat araştırmacı tarafından toplanan birincil verilerden yararlanılmıştır. Katılımcılara, araştırmanın amacı, süresi ve kendilerinden ne beklendiği açıklanarak isteklilik, gönüllülük ilkeleri ışığında bilgilendirilmeleri sağlanmıştır.

Araştırmada veriler 3 bölümden oluşan anket formu ile toplanmıştır. Birinci bölüm, katılımcıların demografik bilgilerini içeren 11 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm, 32 maddeden oluşan "Türkiye Sağlık Okuryazarlığı" ölçeğini içermektedir. Üçüncü bölümde ise 12 maddeden oluşan "COVID-19 Aşısı Okuryazarlığı" ölçeği yer almaktadır. Türkiye Sağlık Okuryazarlığı Ölçeği-32 (TSOY-32), Okyay ve Abacıgil (2016) tarafından geliştirilmiş ve geçerlilik ve güvenilirliği yapılmıştır. COVID-19 Aşısı Okuryazarlığı Ölçeği ise Durmuş vd. (2021) tarafından geliştirilmiş ve geçerlilik ve güvenilirliği yapılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde yer alan ifadeler nominal ölçekle ölçülmüştür. İkinci ve üçüncü bölümlerde, yaygın kullanılan 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan 5'li Likert ölçeğinin cevap seçenekleri; "1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum" şeklindedir.

Başlangıçta 460 kişiden oluşan örneklem, uygun olmayan ve eksik verilerin çalışmadan çıkarılması ile 410 kişiden oluşmaktadır. Verilerin analizinde IBM SPSS Statistic Base 23V ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Veriler analiz edilirken betimsel istatistiksel analizler, normallik testleri, açıklayıcı faktör analizi ve path (yol) analizi yöntemleri kullanılmıştır. Aşağıda Şekil 1'de araştırmanın kavramsal modeli verilmiştir. Aynı zamanda araştırmanın modeli ve hipotezleri aşağıda gösterilmiştir;

"H<sub>1</sub>: Sağlık okuryazarlığının COVID-19 aşısı okuryazarlığı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır."

"H<sub>1a</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan tedavi ve hizmet, COVID-19 aşısı okuryazarlığı boyutu olan iletişimsel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir."

"H<sub>1b</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan hastalıklardan korunmada sağlığın geliştirilmesi, COVID-19 aşısı okuryazarlığı boyutu olan iletişimsel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir."

"H<sub>1c</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma, COVID-19 aşısı okuryazarlığı boyutu olan iletişimsel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir."

"H<sub>1d</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi anlama, COVID-19 aşısı okuryazarlığı boyutu olan iletişimsel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir."

“H<sub>1e</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan iletişimsel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

“H<sub>1f</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma uygulama, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan iletişimsel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

“H<sub>1g</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan tedavi ve hizmet, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

“H<sub>1h</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan hastalıklardan korunmada sağlığın geliştirilmesi, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

“H<sub>1i</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

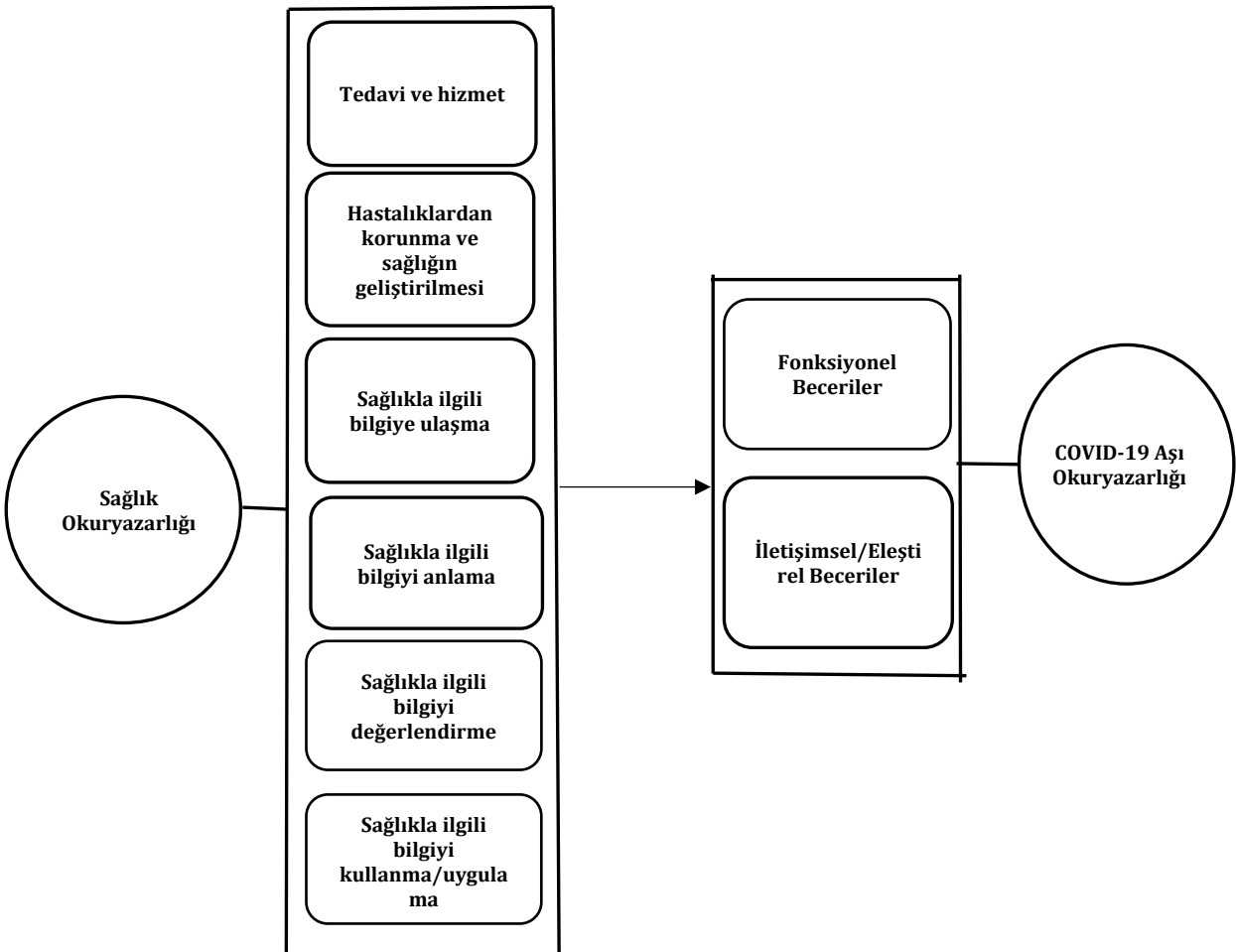
“H<sub>1j</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi anlama, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

“H<sub>1k</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

“H<sub>1l</sub>: Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma uygulama, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutu olan fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemektedir.”

### Şekil 1

#### Araştırma Modeli



## 2.1. Araştırmanın sınırlılıkları

Bu araştırma 2022 yılında Bursa ili Panayır Mahallesi Aile Hekimliği Merkezi'ne başvuran bireylere yönelik oluşturulmuştur. 18 yaş altında bulunan katılımcılar, araştırmanın dışında tutulmuştur. Ayrıca bazı katılımcıların soruları uzun bulması sebebiyle cevaplama aşamasında aceleci davranması ve katılmayı reddetmesi araştırmanın diğer sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Dolayısıyla bu araştırma yalnızca Bursa ili Panayır Aile Sağlığı Merkezine başvuran 18 yaş üstü hasta ve hasta yakınlarının görüşlerini ortaya koymaktadır. Araştırmanın sonuçları diğer il/ülke veya sektörlere genellenemez.

## 3. Bulgular

Araştırmanın değişkenlerini oluşturan “Türkiye Sağlık Okuryazarlığı” (32) ve “COVID-19 Aşı Okuryazarlığı” (12) ölçekleri ile toplamda 44 soruya güvenilirlik testi uygulanmıştır. Sağlık Okuryazarlığı ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,945 ve COVID-19 Aşı Okuryazarlığının ölçeğinin güvenilirlik testi sonuçlarına göre Cronbach's Alpha değeri 0,833 olarak bulunmuştur. Cronbach's Alpha katsayı değerlerine göre yapılan araştırmanın güvenilirliği yüksek sonuçlar vermiştir.

Sağlık Okuryazarlığı Ölçeği ve COVID-19 Aşı Okuryazarlığı Ölçeğinin alt boyutlarını tespit etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analizin sonuçları aşağıda Tablo 2'de yer almaktadır. Sağlık okuryazarlığının boyutlarını belirlemek için yapılan faktör analizinin sonuçları Tablo 2' de gösterilmektedir. Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre; sağlık okuryazarlığı 6 farklı alt boyuta ayrılmaktadır. Boyutlar incelendiğinde katılımcıların sağlık okuryazarlığı faktörlerini en iyi “Tedavi ve hizmet” temsil etmektedir. Bunu sırasıyla; “hastalıklardan korunma/sağlığın geliştirilmesi”, “sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma”, “sağlıkla ilgili bilgiyi anlama”, “sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme” ve “sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma/uygulama” boyutları takip etmektedir. Tabloya göre sağlık okuryazarlığı ölçeğinin KMO değeri 0,930 ile mükemmel bir sonuca ulaşılmıştır. Bulunan değer, faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett testi sonucunun  $p=0,000$  olması sonucun anlamlı olduğunu ve verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 2**

*Sağlık Okuryazarlığı Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları*

Faktörler	İfadeler	Ort.	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Tedavi ve hizmet	TSOY20	4,1488	0,752	38,592	11,192
	TSOY21	4,1317	0,752		
	TSOY18	4,1390	0,719		
	TSOY19	4,1512	0,711		
	TSOY22	4,0927	0,638		
	TSOY11	4,2122	0,439		
	TSOY13	4,1195	0,759		
Hastalıklardan korunma/ Sağlığın geliştirilmesi	TSOY12	4,0927	0,676	6,402	1,856
	TSOY14	4,3073	0,664		
	TSOY8	4,3073	0,519		
	TSOY15	4,0537	0,485		
	TSOY7	3,9634	0,402		
	TSOY30	3,8902	0,750		
	TSOY29	4,0098	0,748		
Sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma	TSOY32	3,8829	0,572	4,880	1,415
	TSOY31	4,2293	0,519		
	TSOY17	4,1805	0,515		
	TSOY26	4,1585	0,686		
Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama	TSOY27	4,1098	0,660	4,624	1,341
	TSOY23	4,0537	0,586		
	TSOY24	4,0366	0,572		
	TSOY25	4,1683	0,549		

**Tablo 2 (Devamı)**

	TSOY5	4,2341	0,781		
Sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme	TSOY6	4,3805	0,780	3,917	1,135
	TSOY10	4,3366	0,624		
	TSOY4	4,1439	0,554		
Sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma/uygulama	TSOY1	3,7659	0,808	3,456	1,002
	TSOY2	3,6000	0,762		
	TSOY3	3,6463	0,734		
Değerlendirme Kriterleri	KMO: 0,930				
	Ki-kare: 6106,825				
	df: 406				
	P: 0,000				
	Toplam Açıklanan Varyans: 61,868				

COVID-19 aşı okuryazarlığının açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre; iletişimsel/eleştirel beceriler ve fonksiyonel beceriler olarak 2 farklı boyuta ulaşılmıştır. Boyutlar incelendiğinde katılımcıların COVID-19 aşı okuryazarlığı faktörlerini en iyi “İletişimsel/eleştirel beceriler” temsil etmektedir. Bu araştırmada Tablo 3’ te gösterildiği gibi KMO değeri 0,848 ile faktör analizine uygundur. Barlett testi sonucu 0,000 değeri ile anlamlı gözükmemektedir.

**Tablo 3**

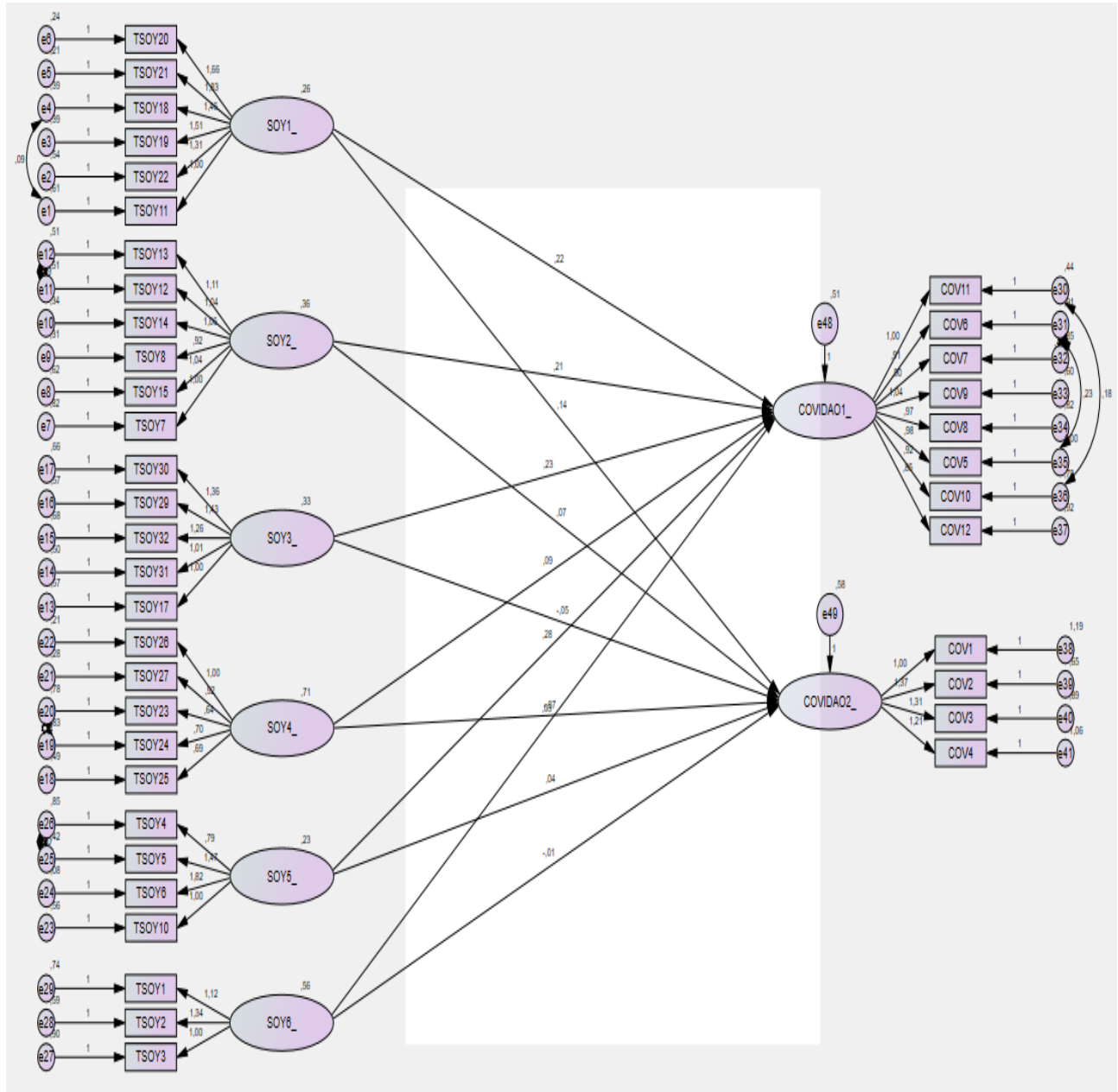
*COVID-19 Aşı Okuryazarlığı Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları*

Faktörler	İfadeler	Ort.	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Öz Değer
İletişimsel/Eleştirel Beceriler	COV11	3,8512	0,797	37,998	4,560
	COV6	3,4415	0,773		
	COV7	3,4317	0,765		
	COV9	3,6366	0,739		
	COV8	3,5829	0,704		
	COV5	3,6171	0,692		
	COV10	3,8000	0,688		
	COV12	3,8098	0,659		
Fonksiyonel Beceriler	COV2	2,8171	0,845	18,785	2,254
	COV3	3,0195	0,774		
	COV4	2,8927	0,767		
Değerlendirme Kriterleri	COV1	3,4390	0,694		
	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: 0,848				
	Bartlett's Test of Sphericity; Approx. Chi-Square: 2052, 739 df: 66 p: 0,000 Toplam Açıklanan Varyans: 56,784				

Path (yol) analizi, değişkenler arasındaki ilişkiyi path diyagramı ile göstermektedir. Path diyagramı; ilişkilerin yönü, miktarı, doğrudan ve dolaylı etkileri ve değerlendirme süreçlerinden oluşmaktadır (Karagöz, 2019: 731). Şekil 2’ de sağlık okuryazarlığı ve COVID-19 aşı okuryazarlığı ile ilgili path analizi sonuçları gösterilmektedir.

Şekil 2

Sağlık Okuryazarlığı - COVID-19 Aşı Okuryazarlığı Araştırma Modeli (Ölçüm Modeli) ve Uyum İyiliği Sonuçları



[(X2/df: 3,469; GFI: 0.720; NFI: 0.73; CFI: 0.767; RMSEA: 0,078; IFI: 0.769)]

Tablo 4' de araştırma modeline ait YEM sonuçları gösterilmektedir.

**Tablo 4***Araştırma Modeli YEM Sonuçları*

Yapısal İlişkiler	Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları ( $\beta$ )	Kritik Oran (C.R.)	p
İletişimsel beceriler <--- Tedavi ve hizmet	,146	2,614	,009
Fonksiyonel beceriler <--- Tedavi ve hizmet	,093	1,598	***
İletişimsel beceriler <--- Hastalıklardan korunma sağlığın geliştirilmesi	,162	2,742	,006
Fonksiyonel beceriler <--- Hastalıklardan korunma sağlığın geliştirilmesi	,054	,891	***
İletişimsel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma	,173	2,896	,004
Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi ulaşma	-,034	-,557	***
İletişimsel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama	,097	1,736	***
Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama	-,078	-1,321	***
İletişimsel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme	,177	3,124	,002
Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme	,026	,455	***
İletişimsel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma	,031	,527	***
Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma	-,012	-,187	***

Tablo 5'te iyileştirilmiş ölçüm modeline ilişkin path analiz sonuçları gösterilmektedir. Sonuçlar incelendiğinde; Tedavi ve hizmet (TH) ile iletişimsel beceriler (İB) (.146) ve fonksiyonel beceriler (.093) arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Bağımlı gizil değişkenler olan iletişimsel beceriler ile fonksiyonel becerilerin bağımsız değişken olan tedavi ve hizmetin kritik oranları sırasıyla 2,614 ve 1,598'dir. İkinci yapısal eşitlikte; Hastalıklardan korunma/Sağlığın geliştirilmesi (HK/SG) ile iletişimsel beceriler (İB) (.162) ve fonksiyonel beceriler (FB) (.054) arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bağımlı gizil değişkenler olan iletişimsel beceriler ile fonksiyonel becerilerin geliştirilmesinin bağımsız değişken olan hastalıklardan korunmanın kritik oranları sırasıyla 2,742 ve 0,891 olarak bulunmuştur. Üçüncü yapısal eşitlikte; Sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma (SBU) ile iletişimsel becerilerin (İB) (.173) arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma (SBU) ile fonksiyonel beceriler (FB) (-.034) arasında ters yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bağımlı gizil değişkenler olan iletişimsel beceriler ile fonksiyonel becerilerin geliştirilmesinin bağımsız değişken olan sağlıkla ilgili bilgiye ulaşmanın kritik oranları sırasıyla 2,896 ve -0,557 olarak tespit edilmiştir. Dördüncü yapısal eşitlikte; Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama (SBA) ile iletişimsel beceriler (İB) (.097) arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama (SBA) ile fonksiyonel beceriler (FB) (-.078) arasında ters yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bağımlı gizil değişkenler olan iletişimsel beceriler ile fonksiyonel becerilerin bağımsız değişken olan sağlıkla ilgili bilgiyi anlamının kritik oranları sırasıyla 1,736 ve -1,321'dir. Beşinci yapısal eşitlikte; Sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme (SBD) ile iletişimsel beceriler (İB) (.177) ve fonksiyonel beceriler (.026) arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bağımlı gizil değişkenler olan iletişimsel beceriler ile fonksiyonel becerilerin bağımsız değişken olan sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirmenin kritik oranları sırasıyla 3,124 ve 0,455 olarak bulunmuştur. Altıncı yapısal eşitlikte; Sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma (SBK) ile iletişimsel beceriler (İB) (.031) arasında aynı yönlü bir ilişki görülmektedir. Sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma ve fonksiyonel beceriler (FB) (-.012) arasında ters yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bağımlı gizil değişkenler olan iletişimsel beceriler ile fonksiyonel becerilerin bağımsız değişken olan sağlıkla ilgili bilgiyi kullanmanın kritik oranları 0,527 ve -0,187 olarak bulunmuştur.

İyileştirilmiş ölçüm modeline yönelik Path sonuçları tabloda gösterilmiştir. Tablo 5' te verilen Path analizi sonuçları incelendiğinde gözlenen değişkenlere ait standartlaştırılmış regresyon katsayıları, t



değerleri ( $t > 1.83$ ), p değerleri ( $p < 0.01$ ) ve model uyum iyiliği indeksleri modelin kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğunu göstermektedir.

**Tablo 5**

*İyileştirilmiş Ölçüm Modeline İlişkin Path Analizi Sonuçları*

Örtük değişkenler	Standartlaştırılmış		Standart Hata	T Değeri	p
	Regresyon Katsayıları ( $\beta$ )	Estimate			
TSOY11	,542	1,000			
TSOY22	,670	1,306	,130	10,079	***
TSOY19	,776	1,508	,138	10,950	***
TSOY18	,762	1,459	,124	11,803	***
TSOY21	,898	1,833	,156	11,717	***
TSOY20	,862	1,662	,144	11,529	***
TSOY7	,553	1,000			
TSOY15	,621	1,040	,114	9,097	***
TSOY8	,702	,916	0,94	9,774	***
TSOY14	,736	1,061	,106	10,009	***
TSOY12	,659	1,038	,111	9,312	***
TSOY13	,680	1,107	,117	9,501	***
TSOY17	,606	1,000			
TSOY31	,632	1,005	,103	9,724	***
TSOY32	,661	1,262	,126	10,023	***
TSOY29	,739	1,434	,134	10,699	***
TSOY30	,693	1,357	,131	10,324	***
TSOY25	,641	,692	,052	13,426	***
TSOY24	,545	,703	,064	11,076	***
TSOY23	,521	,640	,061	10,504	***
TSOY27	,828	,921	,053	17,493	***
TSOY26	,879	1,000			
TSOY10	,542	1,000			
TSOY6	,949	1,816	,189	9,599	***
TSOY5	,739	1,467	,137	10,689	***
TSOY4	,380	,785	,118	6,670	***
TSOY3	,619	1,000			
TSOY2	,795	1,345	,141	9,565	***
TSOY1	,700	1,124	,114	9,875	***
COV11	,756	1,000			
COV6	,589	,909	,084	10,802	***
COV7	,596	,897	,082	10,802	***
COV9	,717	1,044	,080	11,706	***
COV8	,635	,973	,083	11,706	***
COV5	,600	,983	,089	11,066	***
COV10	,622	,918	,066	13,858	***
COV12	,560	,849	,082	10,356	***
COV1	,577	1,000			
COV2	,794	1,367	,131	10,430	***
COV3	,731	1,315	,129	10,160	***
COV4	,671	1,210	,125	9,712	***

Tablo 6' da standartlaştırılmış yol katsayıları ve yapısal eşitlikler ile hipotez sonuçları gösterilmektedir. Tablo 'da YEM sonuçları; yapısal ilişkiler için standartlaştırılmış regresyon katsayıları ( $\beta$ ) ve hipotez sonuçlarını göstermektedir.

Tablo incelendiğinde sağlık okuryazarlığının faktörü olan "Tedavi ve hizmet", katılımcıların iletişimsel becerileri ( $\beta=0.146$ ;  $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca fonksiyonel becerileri ( $\beta=0.093$ ;  $p > 0.05$ ) pozitif yönde etkilediği ve hipotezin desteklenmediği sonucu

elde edilmiştir. Bu sonuçlara göre araştırmanın H1a numaralı hipotezi desteklenmiştir ve H1b numaralı hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo incelendiğinde sağlık okuryazarlığı faktörü olan “Hastalıklardan korunma sağlığın geliştirilmesi” katılımcıların iletişimsel becerileri ( $\beta=0.162$ ;  $p<0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediğine ulaşılmıştır. Ayrıca fonksiyonel becerileri ( $\beta=0.054$ ;  $p>0.05$ ) pozitif yönde etkilediği ve hipotezin desteklenmediğine ulaşılmıştır. Verilen bu sonuçlara göre H2a numaralı hipotezi desteklediği ve H2b numaralı hipotezin desteklenmediği görülmektedir.

Verilen tabloda sağlık okuryazarlığı faktörü olan “Sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma” katılımcıların iletişimsel becerileri ( $\beta=0.173$ ;  $p<0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ve fonksiyonel becerileri ( $\beta=0.034$ ;  $p<0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bu bulgulara göre H3a ve H3b numaralı hipotezleri desteklenmiştir ancak ilişkilerinin yönleri farklı bulunmuştur.

Tablo incelendiğinde sağlık okuryazarlığı faktörü olan “Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama” katılımcıların iletişimsel becerileri ( $\beta=0.097$ ;  $p<0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ve fonksiyonel becerileri ( $\beta=0.078$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak desteklemediği ve negatif yönde etkilediği görülmektedir. Sonuçlara göre H4a numaralı hipotez desteklenmiştir ve H4b numaralı hipotez desteklenmemiştir.

Tablo’ya göre sağlık okuryazarlığı faktörü olan “sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme” katılımcıların iletişimsel becerileri ( $\beta=0.026$ ;  $p<0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ve fonksiyonel becerileri ( $\beta=0.97$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak desteklemediği ve pozitif yönde etkilediğine ulaşılmıştır. Verilen sonuçlara göre H5a numaralı hipotez desteklediği ve H5b numaralı hipotezin desteklenmediği görülmektedir.

Tablo incelendiğinde sağlık okuryazarlığı faktörü olan “sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma/uygulama” katılımcıların iletişimsel becerileri ( $\beta=0.031$ ;  $p<0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ve fonksiyonel becerileri ( $\beta=0.012$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak desteklemediği ve negatif yönde etkilediği görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre H6a numaralı hipotezi desteklenmiştir ve H6b numaralı hipotezin desteklenmediği bulunmuştur.

**Tablo 6**

*Yapısal Modele Ait Sonuçlar*

Hipotezler	Yol	Standartlaştırılmış Katsayılar	Hipotez Sonuçları
H1 <sub>a</sub>	İletişimsel beceriler <--- Tedavi ve hizmet	,146	Desteklendi
H1 <sub>b</sub>	Fonksiyonel beceriler <--- Tedavi ve hizmet	,093	Reddedildi
H2 <sub>a</sub>	İletişimsel beceriler <--- Hastalıklardan korunma sağlığın geliştirilmesi	,162	Desteklendi
H2 <sub>b</sub>	Fonksiyonel beceriler<---Hastalıklardan korunma sağlığın geliştirilmesi	,054	Reddedildi
H3 <sub>a</sub>	İletişimsel beceriler <-- Sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma	,173	Desteklendi
H3 <sub>b</sub>	Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma	-,034	Desteklendi
H4 <sub>a</sub>	İletişimsel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama	,097	Desteklendi
H4 <sub>b</sub>	Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi anlama	-,078	Reddedildi
H5 <sub>a</sub>	İletişimsel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme	,177	Desteklendi
H5 <sub>b</sub>	Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme	,026	Reddedildi
H6 <sub>a</sub>	İletişimsel beceriler <---Sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma	,031	Desteklendi
H6 <sub>b</sub>	Fonksiyonel beceriler <--- Sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma	-,012	Reddedildi

#### 4. Tartışma

Pandemi döneminde daha da ihtiyaç duyulan sağlık okuryazarlığı kavramının önemi giderek artmaktadır. Sağlık okuryazarlığı kavramına dayanan aşı okuryazarlığı, COVID-19 aşılama isteğini etkilemektedir. Yüksek sağlık okuryazarlık düzeyine sahip bireylerin COVID-19 aşı okuryazarlık düzeyleri de artmaktadır. Sağlık okuryazarlığının düşük olması hastane yatış oranları ve maliyet giderlerini artırarak sağlık sistemlerini olumsuz etkilemektedir. Dünya çapında hızla yayılan ve ciddi kayıplara yol açan COVID-19 virüsü için aşılama oranlarının artırılması, sağlık okuryazarlığının geliştirilmesi ile mümkün olmaktadır.

Yapılan analizler neticesinde sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan tedavi ve hizmet, katılımcıların COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutları olan iletişimsel becerileri ve fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilediği, tespit edilmiştir. Ayrıca sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan hastalıklardan korunma sağlığın geliştirilmesi, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutları olan iletişimsel becerileri ve fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiye ulaşma, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutları olan iletişimsel becerilerini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif yönde, fonksiyonel becerileri ise istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi anlama, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutları olan iletişimsel becerilerini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif yönde, fonksiyonel becerileri ise negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna ek olarak sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi değerlendirme, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutları olan iletişimsel becerileri ve fonksiyonel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Sağlık okuryazarlığının alt boyutlarından olan sağlıkla ilgili bilgiyi kullanma uygulama, COVID-19 aşı okuryazarlığı boyutları olan iletişimsel becerileri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilediği, fonksiyonel becerileri ise negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Araştırma sonucunda katılımcıların çoğunun gelir düzeyinin ve eğitim düzeyinin düşük olması sağlık okuryazarlığı düzeyinin COVID-19 aşı okuryazarlık düzeyini etkilemektedir. Çalışma sonucunda sağlık okuryazarlığı ile COVID-19 aşı okuryazarlığı düzeyi arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmaya benzer olarak Lazarus ve diğerleri (2021), gelir düzeyinin COVID-19 aşı okuryazarlığını etkilediğini tespit etmiştir (Lazarus vd., 2020). Yapılan çalışmada gelir düzeyi yüksek olan katılımcıların, gelir düzeyi düşük olan katılımcılara göre COVID-19 aşı olma isteklerinin daha fazla olduğu bildirilmiştir. Sağlık okuryazarlığının COVID-19 aşısına olan etkisine yönelik Zhang ve diğerleri (2021) tarafından yapılmış bir çalışmada; sağlık okuryazarlığı düzeyinin, COVID-19 aşı tereddüdü ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada, yüksek sağlık okuryazarlık düzeyinin, COVID-19 aşısına karşı tereddütleri azalttığı sonucuna ulaşılmıştır (Zhang vd., 2021). Zhang ve diğerleri (2022) yapmış olduğu bir çalışma modelinde, katılımcıların sağlık okuryazarlığına yönelik düşünceleri ile COVID-19 aşı tereddüdüne yönelik algıları, katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum ve kronik bir hastalık olup olmama durumuna göre değiştiğini öne sürmüştür.

#### 5. Sonuç

Sağlık okuryazarlığı kavramı birçok faktörle ilişkilendirilmiştir. Bireylerin kendi sağlıklarını yönetilmesi için sağlık okuryazarlığı kavramı önemli kabul edilmektedir. Çağdaş toplumlarda sağlık sektörünün ihtiyaçlarını yerine getirilmek amacıyla sağlık okuryazarlığı kavramına odaklanılmaktadır. Sağlık okuryazarlığı, sağlık sektöründe kalite koşullarının oluşturulması ve hem bireyin kendi sağlığı hem de toplumun sağlığı üzerinde önemli bir rol oynamaktadır (Çatı vd., 2018). Dolayısıyla bu araştırma literatüre, uygulayıcılara ve topluma önemli katkılar sağlamaktadır. Pandemi döneminde daha da ihtiyaç duyulan sağlık okuryazarlığı kavramının önemi giderek artmaktadır. Sağlık okuryazarlığı kavramına dayanan aşı okuryazarlığı, COVID-19 aşılama isteğini etkilemektedir. Yüksek sağlık

okuryazarlığına sahip bireylerin COVID-19 aşısı okuryazarlık düzeyleri arttığı kabul edilmektedir. Sağlık okuryazarlığının düşük olması hastane yatış oranları ve maliyet giderlerini artırarak sağlık sistemlerini olumsuz etkilemektedir. Dünya çapında hızla yayılan ve ciddi kayıplara yol açan COVID-19 virüsü için aşılama oranlarının artırılması, sağlık okuryazarlığının geliştirilmesi ile mümkün olmaktadır. Bu çalışma kapsamında; sağlık okuryazarlığı düzeyleri Bursa'da bulunan Aile Hekimliği Merkezlerinin COVID-19 aşısı okuryazarlığına önemli bir etki göstermektedir.

Analiz edilen doğrudan yollara ek olarak, demografik faktörler (örneğin gelir, eğitim) ve sağlık okuryazarlığı ile aşısı okuryazarlığı arasındaki olası etkileşim etkileri araştırıldı. Etkileşim terimleri istatistiksel olarak anlamlı olmasa da bu eğilimler daha yüksek gelir ve eğitim seviyelerine sahip bireylerin sürekli olarak daha fazla aşısı okuryazarlığı bildirdiğini göstermektedir. Gelecekteki çalışmalar, daha büyük ve daha çeşitli örnekler kullanarak bu moderasyon etkisini daha fazla araştırabilir.

## Kaynakça

- Baccolini, V., Isonne, C., Salerno, C., Giffi, M., Migliara, G., Mazzalai, E., ... & Villari, P. (2022). The association between adherence to cancer screening programs and health literacy: A systematic review and meta-analysis. *Preventive medicine*, 155, 106927.
- Badua, A. R., Caraquel, K. J., Cruz, M., & Narvaez, R. A. (2022). Vaccine literacy: A concept analysis. *International Journal of Mental Health Nursing*, 14, 31(4), 857–867. doi: 10.1111/inm.12988
- Biasio, L. R., Bonaccorsi, G., Lorini, C., & Pecorelli, S. (2021). Assessing COVID-19 vaccine literacy: A preliminary online survey. *Human vaccines & immunotherapeutics*, 17(5), 1304-1312.
- Budak, F., & Korkmaz, Ş. (2020). COVID-19 pandemi sürecine yönelik genel bir değerlendirme: Türkiye örneği. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, (1), 62-79.
- Chakraborty, I., & Maity, P. (2020). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention. *Science of the Total Environment*, 728, 138882.
- Cheng, J. W., & Nishikawa, M. (2022). Effects of health literacy in the fight against the COVID-19 infodemic: The case of Japan. *Health Communication*, 1-14.
- Choukou, M. A., Sanchez-Ramirez, D. C., Pol, M., Uddin, M., Monnin, C., & Syed-Abdul, S. (2022). COVID-19 infodemic and digital health literacy in vulnerable populations: A scoping review. *Digital Health*, 8, 20552076221076927.
- Correa-Rodríguez, M., Rueda-Medina, B., Callejas-Rubio, J. L., Ríos-Fernández, R., de la Hera-Fernández, J., & Ortego-Centeno, N. (2022). COVID-19 vaccine literacy in patients with systemic autoimmune diseases. *Current Psychology*, 1-16.
- Çatı, K., Karagöz, Y., Yalman, F., & Öcel, Y. (2018). Sağlık okuryazarlığının hasta memnuniyeti üzerine etkisi. *International Journal of Economic & Social Research*, 14.
- İzci, F., Kulacoğlu, F., Beştepe, E. (2021). Covid-19 pandemisinde toplum ve sağlık çalışanlarının ruh sağlığı ve koruyucu önlemler. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 13(1), 126-134.
- Karagöz, Y. (2019). *SPSS ve AMOS uygulamalı nicel-nitel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği* (2.Basım). Nobel Yayınları.
- Lazarus, J. V., Ratzan, S., Palayew, A., Billari, F. C., Binagwaho, A., Kimball, S., Larson, H. J., Melegaro, A., Rabin, K., White, T. M., & ElMohandes, A. (2020). Covid-Score: A global survey to assess public perceptions of government responses to Covid-19 (Covid-Score-10). *PLoS ONE*, 15, 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240011>
- Naveed, M. A., & Shaukat, R. (2022). Health literacy predicts Covid-19 awareness and protective behaviours of university students. *Health Information & Libraries Journal*, 39(1), 46-58.
- Sohrabi, C., Alsafi, Z., O'Neill, N., Khan, M., Kerwan, A., Al-Jabir, A., ... & Agha, R. (2020). World Health Organization declares global emergency: A review of the 2019 novel coronavirus (COVID-19). *International Journal of Surgery*, 76, 71-76.
- Zhang, F., Zhang, H., Li, Y., Peng, S., Jiang, Y., & Jin, H. (2021). The effect of health literacy on Covid-19 vaccine hesitancy: The moderating role of stress. *medRxiv*. doi: <https://doi.org/10.1101/2021.06.16.21258808>
- Zhang, H., Li, Y., Peng, S., Jiang, Y., Jin, H., & Zhang, F. (2022). The effect of health literacy on Covid-19 vaccine hesitancy among community population in China: The moderating role of stress. *Vaccine*, 40(32), 4473–4478. doi: 10.1016/j.vaccine.2022.06.015

Okyay, P., Abacıgil, F., & Harlak, H. (2016). Türkiye sağlık okuryazarlığı ölçeği-32. Türkiye Sağlık Okuryazarlığı Ölçekleri Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri, 43-55.

Durmuş, A., Akbolat, M., & Amarat, M. (2021). COVID-19 Aşı Okuryazarlığı Ölçeği'nin Türkçe geçerlilik ve güvenirliliği. *Cukurova Medical Journal*, 46(2), 732-741.

### **Makale Bilgi Formu**

**Yazarların Notları:** Bu çalışma Doç. Dr. Fuat YALMAN danışmanlığında 25.07.2022 tarihinde tamamladığımız Sağlık Okuryazarlığının COVID-19 Aşı Okuryazarlığına Etkisi: Aile Sağlığı Merkezine Başvuran Hastalar Üzerinde Bir Uygulama başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir (Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce, Türkiye, 2022).

**Yazarların Katkıları:** Bu makalenin yazımına tüm yazarlar eşit katkıda bulunmuştur. Tüm yazarlar son metni okumuş ve onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazarlar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.



## İşyeri Nezaketsizliğinin İş Performansına Etkisinde İşyerinde Dışlanmanın Aracılık Rolü

### *The Mediating Role of Workplace Ostracism in the Effect of Workplace Incivility on Job Performance*

Serkan Deniz 

Yalova Üniversitesi, Termal Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yalova, serkan.deniz@yalova.edu.tr



Geliş Tarihi/Received: 29.11.2024  
Kabul Tarihi/Accepted: 30.12.2024  
Yayınlanma Tarihi/ Available Online: 31.12.2024

**Öz:** İşyerindeki olumsuz ilişkiler istenmeyen tutum ve davranışların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu tutum ve davranışların, çalışanlara, örgütlere ve paydaşlara olumsuz etkileri olabilmektedir. Bu çalışmayla işyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma 22 Kasım 2023 – 30 Eylül 2024 tarihleri arasında İstanbul'da yürütülmüştür. Veriler bu ilde faaliyette bulunan özel hastanelerde çalışan ve iletişim kurulabilen bireylerden online anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Araştırma ile işyeri nezaketsizliğinin işyerinde dışlanmayı pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanmanın iş performansını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Son olarak araştırmayla, işyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolünün olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak bu çalışma işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanmanın, iş performansının belirleyicileri arasında olduğunu göstermiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İşyeri Nezaketsizliği, İşyerinde Dışlanma, İş Performansı, Hastane

**Abstract:** Negative relationships in the workplace might result in emergence of undesirable attitudes and behaviors. These attitudes and behaviors can have negative effects on employees, organizations and stakeholders. This study aimed to determine the mediating role of workplace ostracism in the effect of workplace incivility on job performance. The research was conducted in Istanbul between 22 November 2023 and 30 September 2024. Data were gathered using the online survey method from contactable individuals working in private hospitals operating in this province. The study determined that workplace incivility positively affects workplace ostracism. It was also determined that workplace incivility and workplace ostracism negatively affect job performance. Finally, the study determined that workplace ostracism had a mediating role in the effect of workplace incivility on job performance. In conclusion, this study showed that workplace incivility and workplace ostracism are among the determinants of job performance.

**Keywords:** Workplace Incivility, Workplace Ostracism, Job Performance, Hospital

### Extended Abstract

Employees establish various relationships with other employees while performing their duties in the workplace. The positive relationships established in the workplace provide significant benefits to employees and organizations (Çoban & Arıbaş, 2024). However, problems experienced in relationships among employees can lead to the emergence of undesirable attitudes and behaviors such as workplace incivility and workplace ostracism. Workplace incivility and ostracism reduce employees' motivation, productivity and job performance (Uygungil Erdoğan et al., 2023). Job performance is an important and valuable indicator of how effective employees and organizations are (Biçer, 2021). Since the job performance of employees plays an important role in the success or failure of organizations, it is important to determine the factors affecting job performance (Özüdoğru & Yıldırım, 2020). This study aimed to determine the mediating role of workplace ostracism in the effect of workplace incivility on job performance.



The research was conducted in Istanbul between 22 November 2023 and 30 September 2024. Data were gathered using the online survey method from contactable individuals working in private hospitals operating in this province. Data were collected from 303 employees through the research. Scales were used to measure the level of exposure to workplace incivility and ostracism of the individuals participating in the study and their evaluations of their job performance. Of the participants, 39.6% (n=120) were male, 60.4% (n=183) were female, and the mean age of the participants was determined to be  $31.46 \pm 8.73$ . Of the participants, 27.1% (n=82) had a high school degree, 27.4% (n=83) had an associate degree, 33.3% (n=101) had a bachelor's degree, and 12.2% (n=37) had a postgraduate degree. Of the participants, 48.2% (n=146) were administrative personnel (those working in units such as patient services, accounting, human resources, corporate communications), 33% (n=100) were healthcare personnel (such as physicians, nurses, health technicians), and 18.8% (n=57) were other personnel (such as technicians, cleaning staff, security staff).

According to the research findings, the mean score for workplace incivility was  $1.395 \pm 0.448$ , the mean score for workplace ostracism was  $1.123 \pm 0.279$ , and the mean score for job performance was  $4.528 \pm 0.428$ . These findings showed that the participants' workplace incivility and workplace ostracism were at a low level. In addition, the participants thought that their job performance was at a high level. The research found a positive relationship between workplace incivility and workplace ostracism ( $r= 0.381$ ,  $p<0.001$ ). Furthermore, a negative relationship was found between workplace incivility and job performance ( $r= -0.296$ ,  $p<0.001$ ) and between workplace ostracism and job performance ( $r= -0.304$ ,  $p<0.001$ ). The research found that workplace incivility positively affects workplace ostracism ( $\beta=0.237$ ,  $p<0.001$ ). This result shows that workplace incivility increases ostracism in the workplace. It can be said that the uncivil attitudes and behaviors that employees experience in the workplace can cause employees to feel ostracized. It was also found that workplace incivility ( $\beta= -0.201$ ,  $p<0.001$ ) and workplace ostracism ( $\beta= -0.344$ ,  $p<0.001$ ) negatively affect job performance. These results demonstrate that as workplace incivility and ostracism increase, employees' job performance decreases. In other words, incivility and ostracism in the workplace reduce employees' job performance. Finally, it was determined that workplace ostracism had a mediating role in the effect of workplace incivility on job performance ( $\beta= -0.082$ ). This result indicated that workplace ostracism increased the negative effect of workplace incivility on job performance ( $\beta= -0.283$ ,  $p<0.001$ ).

In conclusion, this study has determined that workplace incivility and workplace ostracism are among the determinants of job performance. In this context, suggestions have been made to prevent workplace incivility and workplace ostracism. In order to prevent workplace incivility, civility and respect rules should be made a part of the organization's operation. Managers should be more attentive to civility and respect and should set an example for other employees by reflecting this in their behavior. Deterrent measures should be taken to prevent violations of civility and respect rules, employees should be informed about the sanctions related to violations and sanctions should be applied when necessary. In order to prevent ostracism in the workplace, managers should establish positive relationships with employees and ensure that employees can express their problems openly. Relations among employees should be monitored by managers and problems experienced in these relationships should be resolved at once. The fact that this study is aimed at private hospital employees and that the relationship between workplace incivility, workplace ostracism and job performance is revealed in the study makes the study important. It is considered that conducting similar studies with different sample groups and including different variables would be useful and contribute to the literature.



## 1. Giriş

Çalışanlar işyerlerinde görevlerini yerine getirirken yöneticilerle ve diğer çalışanlarla çeşitli ilişkiler kurarlar. İşyerlerinde kurulan bu ilişkiler kaliteli ve olumlu olduğunda hem çalışanlara hem de örgütlere önemli yararlar sağlar (Çoban & Arıbaş, 2024). Bu ilişkiler olumsuz ve sorunlu olduğunda ise, işyerlerinde istenmeyen tutum ve davranışların ortaya çıkmasına neden olur. İstenmeyen davranışlardan birisi olan işyeri nezaketsizliği, rekabetin artması, örgütsel değişim, olumsuz çalışma koşulları, beklentilerin karşılanmaması, kişisel çıkarlar gibi nedenlerin etkisiyle çalışma hayatında sıklıkla karşılaşılan bir davranış haline gelmiştir (Çoban & Deniz, 2021). İşyeri nezaketsizliği, “iş yerinde ortaya çıkan evrensel saygı normlarını zedeleyen ve kötü muamele davranışlarının öncüsü olan kaba, saygısız ve dikkat edilmesi gereken davranışlar” olarak tanımlanmıştır (Kızıloğlu & Akgemci, 2021, ss. 99-100). İşyeri nezaketsizliği, çalışanları ve örgütleri olumsuz etkileyen, negatif duygular içeren, dikkate alınması ve önlenmesi gereken önemli bir örgütsel sorundur (Kanten, 2014; Üstün & Ersolak, 2020; Yıldız & Bayrakçı, 2020).

İşyerlerinde istenmeyen tutum ve davranışlardan biri de dışlanmadır. İşyerinde dışlanma, bir çalışanın işyerindeki diğer çalışanlarca dışlanması ya da yok sayılmasıdır (Geylan & Akça, 2023). Soğuk şiddetin bir türü olan işyerinde dışlanma, çalışanlarda üzüntüye neden olan duygusal bir deneyim olup; çalışanlar arasındaki ilişkilerin, iş birliğinin ve iletişimin bozulmasına neden olmaktadır (Wang vd., 2023). İşyerinde dışlanma çalışanlar ve örgütler için istenmeyen sonuçlara ve çalışanların örgütlerine karşı olumsuz tutum ve davranışlarda bulunmasına yol açar (Erer, 2021; Huang & Yuan, 2024). Hem işyeri nezaketsizliği hem de dışlanma, çalışanların motivasyonunda, verimliliğinde ve iş performansında düşüşe neden olur (Uygungil Erdoğan vd., 2023: 419).

İş performansı, çalışanların görevlerini yerine getirmek için gerçekleştirdikleri çaba, davranış ve eylemlerle beraber çalışanların bu çaba, davranış ve eylemleri sonucunda görevlerini yerine getirme veya amaç ve hedeflerine ulaşma derecesi olarak tanımlanmıştır (Altaş & Çekmecelioğlu, 2015). İş performansı, çalışanların ve örgütlerin ne kadar etkili olduklarını gösteren değerli ve önemli bir göstergedir (Biçer, 2021). Örgütlerin amaç ve hedeflerine ulaşmaları, verimli olmaları ve rekabet avantajı sağlamaları çalışanların iş performansı ile doğrudan ilişkilidir (Genç, 2018; Özüdoğru & Yıldırım, 2020). Örgütlerin başarısı veya başarısızlığında çalışanların gösterecekleri iş performansının önemli rolü olduğundan iş performansını etkileyen faktörlerin belirlenmesi önemlidir (Özüdoğru & Yıldırım, 2020). Bu çalışmayla işyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. İşyeri nezaketsizliği

Günümüz örgütlerinin amaç ve hedeflerine ulaşmasında, varlığını sürdürmesinde ve rekabet avantajı sağlamasında çalışanlar önemli bir yere sahiptir (Altıntaş, 2024). Ancak çalışanlar arasında yaşanan sorunlar örgütlere ciddi zararlar verebilmektedir. Bu sorunlardan birisi olan işyeri nezaketsizliği, “karşılıklı saygıya yönelik işyeri normlarını ihlal eden, hedefe zarar verme niyeti belirsiz olan düşük yoğunluklu sapkın davranışlar” olarak tanımlanmıştır (Andersson & Pearson, 1999, s. 457). İşyeri nezaketsizliğinin temelinde, işyerindeki saygı kurallarının ve normlarının ihlal edilmesi vardır (Bolat & Özmen, 2019; He vd., 2021). İşyeri nezaketsizliği, çalışanların işyerindeki yöneticiler ve diğer çalışanlar tarafından aşağılanması, küçümsenmesi, önemsenmemesi, görmezden gelinmesi, dedikodusunun yapılması, fikir ve önerilerinin dikkate alınmaması, tartışma ortamına çekilmek istenmesi, küçük düşürücü ve onur kırıcı söylemlere, saygısız yorumlara, olumsuz eleştirilere ve uygunsuz şakalara maruz kalması gibi davranışları içerir (Cortina vd., 2001; Uygungil Erdoğan vd., 2023). Bireysel ve örgütsel birçok faktör işyeri nezaketsizliğine neden olabilmektedir (Üstün & Ersolak, 2020).

İşyeri nezaketsizliğinin diğer olumsuz davranışlara göre bazı karakteristik özellikleri vardır. Bu özelliklerden biri zarar verme niyetinin belirsizliğidir. Nezaketsiz davranışlar, isteyerek yapılabileceği gibi istenmeden ya da farkında olmadan da yapılabilmektedir. Bu nedenle nezaketsizlikle ilgili kesin bir kanaate ulaşmak zordur (Işıkkay, 2019; Kızıloğlu & Akgemci, 2021). Başka bir özelliği de zorbalık, saldırganlık, şiddet gibi davranışlara göre daha düşük yoğunlukta davranışlardır (Aknar & Bayram, 2022). İşyeri nezaketsizliği düşük yoğunlukta davranışlar içermesine karşın hafife alındığında, görmezden gelindiğinde, önlenemediğinde ve normleştirildiğinde çalışanlar ve örgütler açısından daha olumsuz sonuçların, daha kötü ve zararlı davranışların ortaya çıkmasına neden olur (Kızıloğlu & Akgemci, 2021; Küçük & Çakıcı, 2018). İşyeri nezaketsizliğinin uzun sürmesi, hayal kırıklığına, kaygıya, depresyona, strese, tükenmişliğe, olumsuz duygulara, motivasyon kaybına, performans düşüklüğüne, işten ayrılma niyetine, sinizme, işe devamsızlığa, iş tatminsizliğine ve verimsizliğe neden olabilmektedir (Çoban & Deniz, 2021; Loh vd., 2021). İşyeri nezaketsizliği sağlık kuruluşları ve sağlık çalışanları için de olumsuz sonuçları olan bir sorundur (Martin & Zadinsky, 2022). Hasta güvenliğini, hasta memnuniyeti ve hizmet kalitesini olumsuz etkileyerek hastalar açısından da olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Beşen & Yurdakul, 2023).

## 2.2. İşyerinde dışlanma

Dışlanma genel anlamda bireylerin diğer bireyler tarafından görmezden gelinmesini, yok sayılmasını, bir gruba alınmamasını veya dışarıda tutulmasını ifade eder (Gümüştekin & Durmaz, 2021; Kurum & Erdemli, 2022). Bireyler dışlanma ile sosyal hayatlarında karşılaşabilecekleri gibi çalışma hayatlarında da karşılaşabilmektedirler. İşyerleri dışlanmanın yaşandığı ortamlardan biridir (Karim vd., 2021). Örgüt yapılarının değişmesi ve artan rekabet, çalışanlar arasında çıkar çatışmalarına ve sorunlar yaşanmasına ve bağlı olarak işyerlerinde dışlanmanın artmasına neden olmuştur (He vd., 2023). İşyerinde dışlanma, bir çalışanın veya çalışan grubunun başka bir çalışan veya çalışan grubu tarafından dışlanması, kabul edilmemesi veya görmezden gelinmesidir (Hitlan vd., 2006). Bir çalışan veya çalışan grubuyla aynı ortamda bulunmaktan kaçınılması, iletişim kurulmak istenmemesi, göz teması kurulmaması, selamlaşmaktan ve konuşmaktan kaçınılması, bu çalışanların görmezden gelinmesi, yok sayılması ve davranışlarına karşı tepkisiz kalınması işyerinde dışlanmanın en yaygın göstergeleridir (Ferris vd., 2008; Gümüştekin & Durmaz, 2021).

İşyerinde dışlanma, çalışanlara ve örgütlere zarar veren (Abrar vd., 2022), olumsuz bir iş deneyimidir (Imran vd., 2023). İşyerinde dışlanma çalışanlarda sosyal, psikolojik ve mental açıdan bazı olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Yakut & Yakut, 2018). Dışlanma çalışanlarda, üzüntüye, öfkeye, yalnızlığa, kaygıya, depresyona, tükenmişliğe, strese, özgüven kaybına ve psikolojik iyilik halinin azalmasına neden olabilmektedir (Singh vd., 2024; Uslukaya & Demirtaş, 2020). Ayrıca işyerinde dışlanma çalışanların motivasyonunun, iş performansının, iş tatmininin, örgütsel bağlılığının, örgütsel güveninin ve seslilik davranışının azalması, işten ayrılma niyetinin, örgütsel sinizminin, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının artması gibi olumsuzluklara da neden olabilmektedir (Karaca & Aksoy, 2022; Özgen & Özmen, 2023). İşyerinde dışlanma, sağlık kuruluşları ve sağlık çalışanları için de benzer olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Ayrıca sağlık çalışanları arasındaki iletişimi ve bilgi paylaşımını azaltarak, sunulan sağlık hizmetlerinin ve hasta bakım kalitesinin düşmesine de neden olmaktadır (Manninen vd., 2024).

## 2.3. İş performansı

Performans, bir kişi, grup veya sistemin önceden belirlenmiş olan hedefleri gerçekleştirme düzeyinin nicel veya nitel olarak ifade edilmesi olarak tanımlanmıştır (Aksoy, 2021). İş performansı ise, bir çalışanın işiyle ilgili gerçekleştirmiş olduğu davranış ve faaliyetlerin sonucunda ulaşılan nitel veya nicel sonuçların önceden belirlenmiş olan hedeflerle karşılaştırılması sonucunda ulaşılan fark olarak tanımlanmıştır. Bu farkın pozitif olması yüksek iş performansının, negatif olması ise düşük iş performansının göstergesidir (Genç, 2018). Bir örgütün başarısı çalışanların sergiledikleri

performansla doğrudan ilişkilidir (Gül & Çakıcı, 2021). Bu sebeple örgütlerin amaç ve hedeflerine ulaşabilmeleri yüksek performans gösteren çalışanlarla mümkündür (Biçer, 2021). İş performansı yüksek olan çalışanlar, örgütlerinin amaç ve hedeflerine ulaşabilmelerine, rekabet avantajı sağlamalarına ve başarılı olmalarına önemli katkı sağlar (Serinikli, 2020). İş performansı, çalışan ve örgüt başarısına olan etkisinin yanı sıra (Prentice & Thaichon, 2019) stratejik planların yapılmasında, yönetsel ve çalışanlarla ilgili kararların alınmasında da önemli bir referanstır (Orçanlı vd., 2019).

Literatürde iş performansı sıklıkla iki boyutta ele alınmakta olup; bu boyutlar görev performansı ve bağlamsal performanstır (Polatçı & Sobacı, 2021). Görev performansı, bir işin gerçekleştirilmesi için gerekli olan ve iş tanımında da yer alan sorumlulukların, görevlerin, faaliyetlerin ve davranışların yerine getirilmesiyle ilgili performans boyutudur. Bağlamsal performans ise, çalışanların iş tanımlarında yer almayan; ancak örgütün istenilen sonuçlara ulaşmasına katkı sağlayan gönüllü davranışların ve çabaların sergilenmesine, örgütteki işlerin tamamlanması için diğer çalışanlara yardım etmeye ve onlarla iş birliği yapmaya yönelik performans boyutudur (Borman & Motowidlo, 1997; Eryılmaz vd., 2019). İş performansını çalışanların demografik özellikleri, kişisel özellikleri, yetenekleri, deneyimi, iş yükü, yapılan işin nitelikleri, fiziksel koşullar, iş doyumu, örgüt yapısı, yönetim şekli, yöneticilerin tutum ve davranışları, örgüt kültürü, örgüt iklimi, ödül ve ceza sistemi, çalışanlar arası ilişkiler gibi çeşitli faktör etkilemektedir (Bozer & Yanık, 2020; Karanlık & Özafşarlıoğlu Sakallı, 2019; Krijghsheld vd., 2022). İş performansı sağlık hizmetleri için de önemli olup; sağlık çalışanlarının iş performansı, sunulan sağlık hizmetlerinin verimliliğini, etkinliğini ve kalitesini doğrudan etkilemektedir (Yılmaz & Çağatay, 2023). İş performansı yüksek olan sağlık çalışanları sağlık kuruluşlarının amaç ve hedeflerine ulaşmasına, sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesinin yükselmesine ve hasta memnuniyetinin sağlanmasına önemli katkı sağlar (Korkmazer vd., 2016).

#### **2.4. Araştırma hipotezleri ve modeli**

İşyeri nezaketsizliği olumsuz birçok iş ve iş dışı sonuçla ilişkilidir (He vd., 2021). İşyeri nezaketsizliği işyerinde dışlanmanın öncüllerinden biridir (Bedi, 2021). Literatürdeki araştırmalar incelediğinde Uygungil Erdoğan ve diğerleri (2023) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre yönetici nezaketsizliği ve iş arkadaşı nezaketsizliğiyle işyerinde dışlanma arasında pozitif ilişki vardır. Söyük ve diğerleri (2019) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırmanın bulguları işyeri nezaketsizliğiyle örgütsel dışlanma arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Bu araştırmaların bulguları çerçevesinde işyeri nezaketsizliğinin işyerinde dışlanmanın artmasına neden olduğu söylenebilir. Bu bağlamda işyeri nezaketsizliği ile işyerinde dışlanma ilişkisine yönelik önerilen araştırma hipotezine aşağıda yer verilmiştir:

*H<sub>1</sub>: İşyeri nezaketsizliği işyerinde dışlanmayı pozitif yönde etkiler.*

İşyeri nezaketsizliği olumsuz örgüt ikliminin bir göstergesi olup; örgütlerde istenmeyen bir durumdur. İşyerinde nezaketsiz tutum ve davranışların yaygın hale gelmesi çalışanların performansını olumsuz yönde etkiler ve örgüt verimliliğinin düşmesine neden olur (Kanten, 2014). Wang ve Chen (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre iş arkadaşlığı nezaketsizliği çalışanların iş performansını negatif etkilemektedir. Mehmood ve diğerleri (2024) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre işyeri nezaketsizliğinin çalışanların performansı üzerinde negatif etkisi vardır. Bu araştırmaların bulgularına göre işyeri nezaketsizliğinin çalışanların iş performansını azalttığı ifade edilebilir. Bu kapsamda işyeri nezaketsizliği ile iş performansı ilişkisine yönelik önerilen araştırma hipotezine aşağıda yer verilmiştir:

*H<sub>2</sub>: İşyeri nezaketsizliği iş performansını negatif yönde etkiler.*

Çalışanların iş performansını etkileyen faktörlerden biri de işyerinde dışlanmadır (Sezici, 2022). Çalışanlar işyerlerinde dışlandıklarını hissettiklerinde bu duruma önce duygularıyla tepki verirler; ancak bu durum devam ederse tepkileri olumsuz davranışlara dönüşebilir (Erer, 2021). Dışlanma

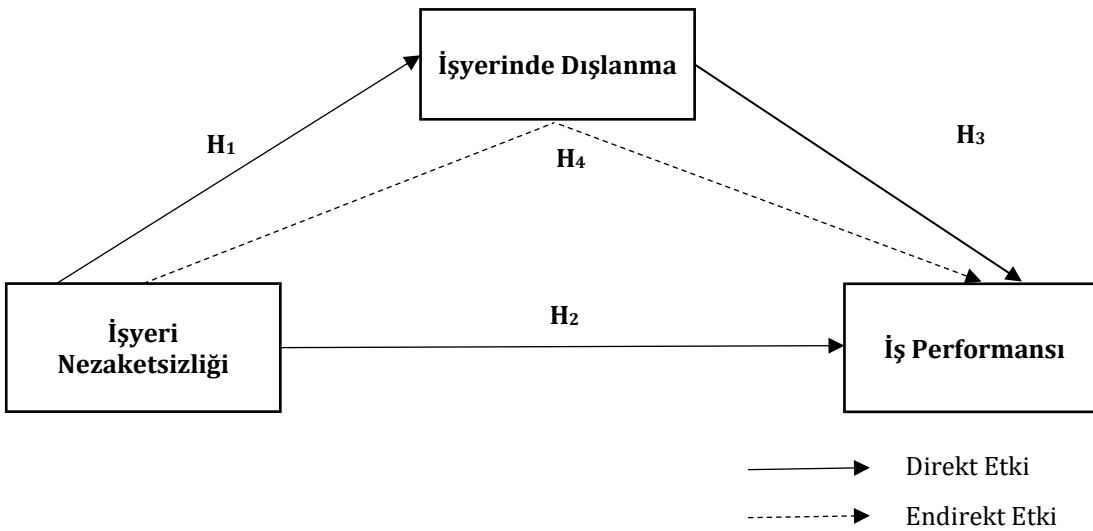
çalışanlar arasında sorunlar yaşanmasına ve çalışanların iş performansının azalmasına neden olabilmektedir (Yılmaz & Akgün, 2019). Geylan ve Akça (2023) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırmanın bulgularına göre örgütsel dışlanma çalışanların görev performansını negatif etkilemektedir. Imran ve diğerleri (2023) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırmanın bulgularına göre de işyerinde dışlanma çalışanların performansını negatif etkilemektedir. Bu araştırmaların bulgularına göre işyerinde dışlanmanın çalışanların iş performansını azalttığı ifade edilebilir. Bu kapsamda işyerinde dışlanma ile iş performansı arasındaki ilişkilere yönelik önerilen araştırma hipotezlerine aşağıda yer verilmiştir. Ayrıca araştırma hipotezleri dikkate alınarak geliştirilen araştırma modeli de Şekil 1’de gösterilmiştir.

*H<sub>3</sub>: İşyerinde dışlanma iş performansını negatif yönde etkiler.*

*H<sub>4</sub>: İşyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolü vardır.*

### Şekil 1

Araştırma Modeli



## 3. Yöntem

Araştırma 22 Kasım 2023 - 30 Eylül 2024 tarihleri arasında İstanbul’da yürütülmüştür. Veriler bu ilde faaliyette bulunan özel hastanelerde çalışan ve iletişim kurulabilen bireylerden online anket yöntemiyle toplanmıştır.

### 3.1. Katılımcılar

Araştırma kapsamında 303 çalışandan veri toplanmıştır. Araştırmaya katılanların %39,6’sı (n=120) erkek, %60,4’ü (n=183) kadın olup; katılımcıların yaş ortalamasının  $31,46 \pm 8,73$  olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %27,1’i (n=82) lise, %27,4’ü (n=83) ön lisans, %33,3’ü (n=101) lisans, %12,2’si (n=37) lisansüstü eğitime sahiptir. Katılımcıların %48,2’si (n=146) idari personel (hasta hizmetleri, muhasebe, insan kaynakları, kurumsal iletişim gibi birimlerde çalışanlar), %33’ü (n=100) sağlık personeli (hekim, hemşire, ebe, sağlık teknikeri gibi), %18,8’i (n=57) diğer personeldir (teknisyen, temizlik personeli, güvenlik görevlisi gibi).

### 3.2. Veri toplama araçları

Araştırma verilerini toplamak için kullanılan anket formunun ilk kısmında araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik çeşitli sorular yer almaktadır. Anket formunun diğer kısımlarda ise, aşağıda bilgileri verilmiş olan ölçekler kullanılmıştır:

- *İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği*: Cortina vd.'nin (2001) geliştirdiği ölçek, tek boyut ve 7 ifadeden oluşmakta olup; Türkçe uyarlamasını Gök vd. (2019) yapmıştır. Ölçek 5'li Likert tipi ölçek seçenekleriyle değerlendirilmiştir ("1= hiçbir zaman", "5= her zaman").
- *İşyerinde Dışlanma Ölçeği*: Ferris vd.'nin (2008) geliştirdiği ölçek, tek boyut ve 10 ifadeden oluşmakta olup; Türkçe uyarlamasını Çalışkan ve Pekkan (2020) yapmıştır. Ölçek 5'li Likert tipi ölçek seçenekleriyle değerlendirilmiştir ("1= hiçbir zaman", "5= her zaman").
- *İş Performansı Ölçeği*: Çalışkan ve Köroğlu (2022) tarafından geliştirilen ölçek, görev performansı (5 ifade) ve bağlamsal performans (6 ifade) olmak üzere iki boyut ve 11 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li Likert tipi ölçek seçenekleri ile değerlendirilmiştir ("1= kesinlikle katılmıyorum", "5= kesinlikle katılıyorum").

Tablo 1'de yer alan Cronbach alfa değerlerine göre ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin bu çalışmada yüksek olduğu belirlenmiştir.

### 3.3. Veri Analizi

Veri analizleri kapsamında tanımlayıcı istatistikleri, korelasyonları ve aracılık etkisini belirlemeye yönelik analizler yapılmıştır. Bunun için de SPSS 22.0 ve Process Macro v4.0 istatistik programlarından yararlanılmıştır. Veri analizleriyle ulaşılan bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### 3.4. Etik Onay

T.C. Yalova Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 15.11.2023 tarihinde araştırmamanın etik onayı alınmıştır (Protokol No: 2023/155).

## 4. Bulgular

Araştırmayla elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 1**

*Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyonlar*

Değişkenler	Ortalama	Std. Sapma	Cronbach Alfa	1	2
1. İşyeri Nezaketsizliği	1,395	0,448	0,776		
2. İşyerinde Dışlanma	1,123	0,279	0,855	0,381*	
3. İş Performansı	4,528	0,428	0,893	-0,296*	-0,304*

\*p<0,001

Araştırma bulgularına göre işyeri nezaketsizliği ortalaması  $1,395 \pm 0,448$ , işyerinde dışlanma ortalaması  $1,123 \pm 0,279$ , iş performansı ortalaması da  $4,528 \pm 0,428$  bulunmuştur. Bu bulgulara göre katılımcıların işyeri nezaketsizliğine ve işyerinde dışlanmaya maruz kalma durumlarının düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcılar iş performanslarının yüksek düzeyde olduğunu düşünmektedirler. Korelasyon analizlerine göre işyeri nezaketsizliği ile işyerinde dışlanma arasında pozitif ilişki vardır ( $r= 0,381$ ,  $p<0,001$ ). Ayrıca hem işyeri nezaketsizliği ile iş performansı arasında ( $r= -0,296$ ,  $p<0,001$ ) hem de işyerinde dışlanma ile iş performansı arasında ( $r= -0,304$ ,  $p<0,001$ ) negatif yönlü ilişki vardır (Tablo 1).

**Tablo 2***Etki Analizleri*

<b>Etki</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>S.H.</b>	<b>t</b>	<b>p</b>	<b>LLCI</b>	<b>ULCI</b>
Sabit	0,792	0,049	16,282	0,000	0,697	0,888
İN → İD	0,237	0,033	7,138	0,000	0,172	0,303
Sabit	5,195	0,103	50,229	0,000	4,991	5,398
İN → İP	-0,201	0,056	-3,614	0,000	-0,311	-0,092
İD → İP	-0,344	0,089	-3,850	0,000	-0,520	-0,168

İN: İşyeri Nezaketsizliği, İD: İşyerinde Dışlanma, İP: İş Performansı

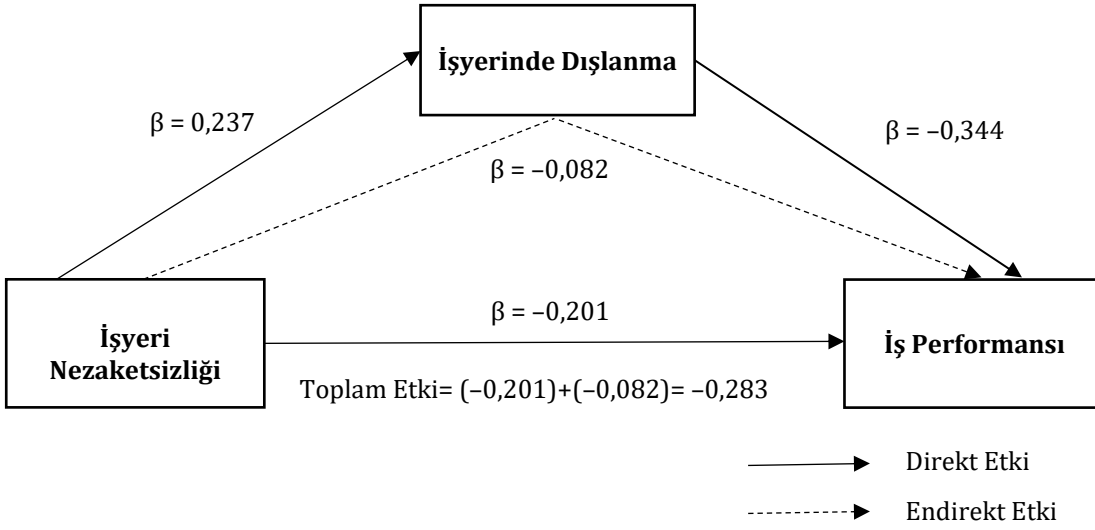
Araştırma bulgularına göre işyeri nezaketsizliği işyerinde dışlanmayı pozitif yönde etkilemektedir ( $\beta=0,237$ ,  $p<0,001$ ). İşyeri nezaketsizliği ( $\beta= -0,201$ ,  $p<0,001$ ) ve işyerinde dışlanma ( $\beta= -0,344$ ,  $p<0,001$ ) çalışanların iş performansını negatif yönde etkilemektedir (Tablo 2).

**Tablo 3***Aracılık Etkisinin Analizi*

<b>Etki</b>		<b><math>\beta</math></b>	<b>S.H.</b>	<b>t</b>	<b>p</b>	<b>LLCI</b>	<b>ULCI</b>
Direkt Etki	İN→İP	-0,201	0,056	-3,614	0,000	-0,311	-0,092
Endirekt Etki	İN→İD→İP	-0,082	0,026			-0,134	-0,033
Toplam Etki	İN→İP	-0,283	0,053	-5,370	0,000	-0,386	-0,179

İN: İşyeri Nezaketsizliği, İD: İşyerinde Dışlanma, İP: İş Performansı

Tablo 3'te yer alan araştırma bulguları, işyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolünün olduğunu ( $\beta= -0,082$ ) göstermektedir. Bu bulgu işyerinde dışlanmanın, işyeri nezaketsizliğinin iş performansına olan negatif etkisinin dolaylı olarak artmasına neden olduğunu göstermektedir ( $\beta= -0,283$ ,  $p<0,001$ ). Araştırma sonucunda ulaşılan bulgular araştırmanın tüm hipotezlerini desteklemekte olup; araştırmanın tüm hipotezleri kabul edilmiştir.

**Şekil 2***Aracılık Etkisi***5. Tartışma ve Sonuç**

Özel hastane çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen bu çalışmayla işyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre işyeri nezaketsizliği işyerinde dışlanmayı pozitif yönde etkilemektedir. Bu sonuç önceki araştırmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Ahmad vd., 2022; Kumral, 2017). Bu araştırmanın ve önceki araştırmaların sonuçları işyeri nezaketsizliğinin işyerinde dışlanmayı arttırdığını göstermektedir. Bu kapsamda çalışanların işyerinde maruz kaldıkları nezaketsiz tutum ve davranışların, çalışanların kendilerini dışlanmış hissetmesine neden olabileceği söylenebilir. Araştırmanın başka bir sonucuna göre işyeri nezaketsizliğinin iş performansı üzerinde negatif etkisi vardır. Önceki araştırmaların sonuçları bu sonucu desteklemektedir (Batga & Ceyhan, 2019; Rahim & Cosby, 2016; Zhang vd., 2018). Bu sonuç işyeri nezaketsizliği arttıkça çalışanların iş performansının azaldığını göstermektedir. Başka bir ifade ile işyerlerinde çalışanlara yönelik gerçekleşen nezaketsiz tutum ve davranışlar, çalışanların iş performansını azaltmaktadır.

Araştırmanın diğer bir sonucuna göre işyerinde dışlanma çalışanların iş performansını negatif yönde etkilemektedir. Bu sonuç çerçevesinde çalışanların dışlandıklarını düşünmeleri onların iş performansının düşmesine neden olabileceği söylenebilir. Önceki araştırmaların sonuçları da araştırmanın bu sonucunu desteklemektedir (Baş & Şirin, 2023; De Clercq vd., 2019; Uslu, 2021). Dışlanma çalışanların motivasyonunu ve performansını azalmaktadır. Bunun sonucunda da çalışanlar, işle ilgili sorumluluklarını yerine getirememekte ve örgütsel işleyişe zarar vermektedirler (Atalay vd., 2021). Son olarak bu araştırmanın sonuçları, işyeri nezaketsizliğinin iş performansına etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolünün olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuç işyerinde dışlanmanın, işyeri nezaketsizliğinin iş performansına olan negatif etkisinin artmasına dolaylı olarak etki ettiğini göstermektedir.

Araştırma sonuçları çalışanların iş performansının, işyeri nezaketsizliğinden ve dışlanmadan etkilendiğini göstermektedir. Çalışanlara, örgütlere ve diğer paydaşlara olan olumsuz etkileri dikkate alındığında işyeri nezaketsizliğinin ve işyerinde dışlanmanın önlenmesinin önemli olduğu düşünülmekte ve bu doğrultuda bazı önerilerde bulunulmuştur. İşyeri nezaketsizliğini önlemek için, nezaket ve saygı kuralları örgüt işleyişinin bir parçası haline getirilmelidir. Yöneticiler nezaket ve saygı konusunda daha özenli davranarak ve bunu davranışlarına yansıtarak diğer çalışanlara örnek olmalıdırlar. Nezaket ve saygı kurallarının ihlal edilmemesi için caydırıcı önlemler alınmalı, ihlallerle ilgili yaptırımlar hakkında çalışanlar bilgilendirmeli ve gerekli hallerde yaptırımlar uygulanmalıdır.

İşyerinde dışlanmanın önlenmesi için, yöneticiler çalışanlarla olumlu ilişkiler kurmalı ve çalışanların sorunlarını rahat bir şekilde ifade edebilmelerini sağlamalıdır. Çalışanlar arasındaki ilişkiler yöneticiler tarafından izlenmeli ve ilişkilerde yaşanan sorunlar çözüme kavuşturulmalıdır. Çalışanlar arasında birlik, beraberlik ve biz duygusu geliştirilmelidir. Bu çalışmanın özel hastane çalışanlarına yönelik olması ve çalışmada işyeri nezaketsizliği, işyerinde dışlanma ve iş performansı arasındaki ilişkilerin ortaya konulması çalışmayı önemli kılmaktadır. Benzer çalışmaların farklı değişkenler de dahil edilerek yapılmasının yararlı olacağı ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



## Kaynakça

- Abrar, R., Qadeer, F., & Shafique, M. (2022). Workplace ostracism and job performance: The role of depressed mood and political skill. *Journal of Business & Economics*, 14(1), 1-19. doi:10.5311/JBE.2022.27.6
- Ahmad, A., Zhao, C., Ali, G., Zhou, K., & Iqbal, J. (2022). The role of unsustainable HR practices as illegitimate tasks in escalating the sense of workplace ostracism. *Frontiers in Psychology*, 13, 904726. doi: 10.3389/fpsyg.2022.904726
- Aknar, A., & Bayram, A. (2022). İşyeri nezaketsizliğinin sonuçlarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *İktisat İşletme ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 1(2), 240-251.
- Aksoy, M. (2021). Konaklama sektöründe güvenlik kültürünün iş performansı üzerindeki etkisi ve güvenlik performansının aracılık rolü. *Journal of Empirical Economics and Social Sciences*, 3(2), 35-60. https://doi.org/10.46959/jeess.989347
- Altaş, S. S., & Çekmecelioğlu, H. G. (2015). Örgütsel adalet algısının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş performansı üzerindeki etkileri: Okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(3), 421-439.
- Altıntaş, M. (2024). Çalışma yaşamındaki negatif dinamiklerin çalışan davranışlarına etkisi: Sessiz istifanın aracılık rolü. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 255-274. https://doi.org/10.31592/aeusbed.1465129
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. https://doi.org/10.2307/259136
- Atalay, E., Gündoğmuş, E., & Yener Aydın, B. (2021). Örgütlerde beyaz yakalı kadın çalışanların maruz kaldığı dışlanmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(4), 2098-2109. https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.970865
- Baş, M., & Şirin, M. S. (2023). How does workplace ostracism affect employee performance? Mediating role of psychological resilience, moderated mediation role of cyberloafing. *Organizacija*, 56(1), 51-65. DOI: 10.2478/orga-2023-0004
- Batga, B., & Ceyhan, S. (2019). İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki etkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Çukurova Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 250-262. http://dx.doi.org/10.18560/cukurova.1143
- Bedi, A. (2021). No herd for black sheep: A meta-analytic review of the predictors and outcomes of workplace ostracism. *Applied Psychology: An International Review*, 70(2), 861-904. doi: 10.1111/apps.12238
- Beşen, M. A., & Yurdakul, M. (2023). İşyeri nezaketsizliğinin ebelerin örgütsel mutluluğuna etkisi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 16(1), 40-49. doi:10.26559/mersinsbd.1174612
- Biçer, M. (2021). Örgütsel sadakat ve lider-üye etkileşiminin çalışanların bireysel iş performansları üzerindeki etkileri. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 1518-1538. https://doi.org/10.15869/itobiad.857071
- Bolat, E., & Özmen, D. (2019). Hemşirelikte nezaketsizlik ölçeği'nin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(4), 249-258. DOI: 10.17049/ataunihem.454253

- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3)
- Bozer, A., & Yanık, A. (2020). Üniversite çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişki. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 125-143.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Çalışkan, A., & Köroğlu, Ö. (2022). Job performance, task performance, contextual performance: Development and validation of a new scale. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 180-201. <https://doi.org/10.29131/uiibd.1201880>
- Çalışkan, A., & Pekkan, N. Ü. (2020). Örgütsel dışlanma: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1), 51-60. <https://doi.org/10.29131/uiibd.736413>
- Çoban, R., & Arıbaş, A. N. (2024). Kadın akademisyenlerin iş yeri nezaketsizliği algısı üzerine nitel bir araştırma. *İzmir İktisat Dergisi*, 39(1), 28-51. Doi: 10.24988/ije.1243572
- Çoban, R., & Deniz, M. (2021). İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü üzerine bir araştırma. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(34), 1224-1259. DOI: 10.26466/opus.787756
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2019). Workplace ostracism and job performance: Roles of self-efficacy and job level. *Personnel Review*, 48(1), 184-203. DOI: 10.1108/PR-02-2017-0039
- Erer, B. (2021). Örgütsel dışlanma algısının işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 17(1), 236-256. <http://dx.doi.org/10.17130/ijmeh.776928>
- Eryılmaz, İ., Dirik, D., & Odabaşoğlu, Ş. (2019). Güvenlik iklimi algısı ve iş performansı ilişkisinde genel öz yeterliliğin düzenleyici rolü: Helikopter teknisyenleri üzerine bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 1854-1870.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Genç, E. (2018). Kamu çalışanlarında algılanan örgütsel desteğin iş performansına etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 169-183.
- Geylan, A., & Akça, C. (2023). Örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerine etkisi: Algılanan stresin aracı rolü. *Business & Management Studies: An International Journal*, 11(3), 788-798. <https://doi.org/10.15295/bmij.v11i3.2255>
- Gök, S., Karatuna, I., & Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 22(44), 106-115. DOI: 10.31828/tpy1301996120181128m000009
- Gül, E., & Çakıcı, A. B. (2021). Kapsayıcı liderlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması ve kapsayıcı liderliğin iş performansı üzerindeki etkisinde psikolojik güvenliğin aracılık rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 24(2), 323-339.
- Gümüştekin, G., & Durmaz, M. G. (2021). İşyerinden dışlanmanın sabotaj davranışları üzerindeki etkisinde dış kontrol odağının rolü. *Management and Political Sciences Review*, 3(1), 1-14.

- He, P., Wang, J., Zhou, H., Liu, Q., & Zada, M. (2023). How and when perpetrators reflect on and respond to their workplace ostracism behavior: A moral cleansing lens. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 683-700. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S396921>
- He, Y., Walker, J. M., Payne, S. C., & Miner, K. N. (2021). Explaining the negative impact of workplace incivility on work and non-work outcomes: The roles of negative rumination and organizational support. *Stress and Health*, 37(2), 297-309. <https://doi.org/10.1002/smi.2988>
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J., & DeSoto, M. C. (2006). Perceived exclusion in the workplace: The moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health. *North American Journal of Psychology*, 8(2), 217-236.
- Huang, W., & Yuan, C. (2024). Workplace ostracism and helping behavior: A cross-level investigation. *Journal of Business Ethics*, 190(4), 787-800. <https://doi.org/10.1007/s10551-023-05430-z>
- Imran, M. K., Fatima, T., Sarwar, A., & Iqbal, S. M. J. (2023). Will I speak up or remain silent? Workplace ostracism and employee performance based on self-control perspective. *The Journal of Social Psychology*, 163(1), 107-125. <https://doi.org/10.1080/00224545.2021.1967843>
- Işıkay, Ç. (2019). İşyeri nezaketsizliği ve demografik özellikler arasındaki ilişkiler: Hemşireler üzerine bir inceleme. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 5(1), 51-68.
- Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 11-26.
- Karaca, N., & Aksoy, A. (2022). Algılan örgütsel dışlanmanın çalışan sesliliğine ve iş akış deneyimine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 13(36), 1318-1332. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.1084077>
- Karanlık, B., & Özafarlıoğlu Sakallı, S. (2019). Sağlık kurumlarında çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansına etkisi: Uşak ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(3), 1629-1643. <https://doi.org/10.20491/isarder.2019.694>
- Karim, D.N., Majid, A.H.A., Omar, K., & Aburumman, O.J. (2021). The mediating effect of interpersonal distrust on the relationship between perceived organizational politics and workplace ostracism in higher education institutions. *Heliyon*, 7(6), e07280. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07280>
- Kızıloğlu, E., & Akgemci, T. (2021). İş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu ve iş çıktıları üzerindeki etkisinde etik iklimin aracı rolü. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (33), 97-112. <https://doi.org/10.20875/makusobed.806885>
- Korkmazer, F., Ekingen, E., & Yıldız, A. (2016). Psikolojik sermayenin çalışan performansına etkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3), 271-281.
- Krijgheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22:149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Kumral, T. (2017). İşyeri nezaketsizliği ve örgütsel sessizlik ilişkisinde örgütsel dışlanmanın aracı rolü [Yüksek lisans tezi, T.C. Marmara Üniversitesi].
- Kurum, G., & Erdemli, Ö. (2022). İş yerinde dışlanma ölçeğini öğretmenler için Türkçeye uyarlama çalışması. *Milli Eğitim Dergisi*, 51(233), 279-301.
- Küçük, Ö., & Çakıcı, A. (2018). İşyeri kabalığının öznel iyi oluş haline etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 75-87. doi: 10.18394/iid.368835

- Loh, J. M. I., Thorsteinsson, E. B., & Loi, N. M. (2021). Workplace incivility and work outcomes: Cross-cultural comparison between Australian and Singaporean employees. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 59(2), 305-329. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12233>
- Manninen, S. M., Koponen, S., Sinervo, T., & Laulainen, S. (2024). Workplace ostracism in healthcare: Association with job satisfaction, stress, and perceived health. *Journal of Advanced Nursing*, 80(5), 1813-1825. <https://doi.org/10.1111/jan.15934>
- Martin, L. D., & Zadinsky, J. K. (2022). Frequency and outcomes of workplace incivility in healthcare: A scoping review of the literature. *Journal of Nursing Management*, 30(7), 3496-3518. <https://doi.org/10.1111/jonm.13783>
- Mehmood, S., Bano, A., Khan, M.A., & Erdey, L. (2024). Effect of workplace bullying and incivility on employee performance: Mediating role of psychological well being. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(5), 3390. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i5.3390>
- Orçanlı, K., Bekmezci, M., & Fırat, Z. M. (2019). İş güvencesizliğinin iş performansına etkisinde örgütsel kimliğin aracılık etkisi. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 12(18. ÜİK Özel Sayısı), 73-100. DOI: 10.26466/opus.584655.
- Özgen, H., & Özmen, İ. (2023). Akademisyenlerde örgütsel dışlanma ve tükenmişlik: Kişilik özelliklerinin yordama gücü ve pozitif ve negatif duygulanımın aracı rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 159-178. <https://doi.org/10.33707/akuiibfd.1253709>
- Özüdoğru, M., & Yıldırım, Y. T. (2020). Sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisinde iş stresinin düzenleyici etkisinin incelenmesi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 467-490. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.532359>
- Polatçı, S., & Sobacı, F. (2021). Covid-19 küresel salgınında iş performansı için aranan kaynak olarak işin anlamı: Doktorlar üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 185-207.
- Prentice, C., & Thaichon, P. (2019). Revisiting the job performance – burnout relationship. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(7), 807-832. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1568340>
- Rahim, A., & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265. DOI: 10.1108/JMD-09-2015-0138
- Serinkli, N. (2020). Sağlık çalışanlarında iş özerkliği ve iş performansı arasındaki ilişkide örgütsel sinizm ve yaşam tatmini seri çoklu arabuluculuğu. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1693-1711. <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.938>
- Sezici, E. (2022). Nevrotik kişilik özelliğinin rol davranışı üzerindeki etkisinde işyerinde dışlanmanın aracılık rolü. *Uluslararası Türk Kültür Coğrafyasında Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 51-64. <https://doi.org/10.55107/turksosbilder.1066350>
- Singh, S., Subramani, A. K., David, R., & Jan, N. A. (2024). Workplace ostracism influencing turnover intentions: Moderating roles of perceptions of organizational virtuousness and authentic leadership. *Acta Psychologica*, 243, 104136. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104136>
- Söyük, S., Kocabey, A., & Gün, İ. (2019). Workplace incivility and workplace ostracism in healthcare workers. *International Journal of Humanities and Social Science Invention (IJHSSI)*, 8(8), 48-54.

- Uslu, O. (2021). 'Being alone is more painful than getting hurt': The moderating role of workplace loneliness in the association between workplace ostracism and job performance. *Central European Business Review*, 10(1), 19-38. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.257>
- Uslukaya, A., & Demirtaş, Z. (2020). Öğretmen algılarına göre işyerinde dışlama: Eğitim kurumlarında nitel bir araştırma. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, 11(22), 229-256.
- Uyungil Erdoğan, S., Kobanoğlu, M. S., & Özgen Çiğdemli, A. Ö. (2023). Otel işletmelerinde nezaketsizlik ile dışlanma arasındaki ilişkide işgörenlerin narsistik kişiliğinin düzenleyici rolü. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 419-444. <https://doi.org/10.15869/itobiad.1234112>
- Üstün, F., & Ersolak, Ş. (2020). Makyavelizm ve iş yeri nezaketsizliği: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 329-343. DOI: 10.21733/ibad.693245
- Wang, C. H., & Chen, H. T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429. DOI: 10.1108/JHTI-09-2019-0105
- Wang, G. H., Li, J. H., Liu, H., & Zaggia, C. (2023). The association between workplace ostracism and knowledge-sharing behaviors among Chinese university teachers: The chain mediating model of job burnout and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 14, 1030043. doi: 10.3389/fpsyg.2023.1030043
- Yakut, S., & Yakut, İ. (2018). Öğretmenlerde psikolojik iyi oluş ve iş yerinde dışlanma ilişkisi. *Turkish Studies-Social Sciences*, 13(18), 1357-1376. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.13883>
- Yıldız, S., & Bayrakçı, C. (2020). İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (40), 515-529. DOI: 10.30794/pausbed.646525
- Yılmaz, Ö., & Akgün, N. (2019). İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinin örgütsel dışlanma ve örgütsel uyum algıları arasındaki ilişki. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1147-1159. <https://dx.doi.org/10.17240/aibuefd.2019.19.49440-576144>
- Yılmaz, S., & Çağatay, A. (2023). Sağlık çalışanlarının iş tatmini ve iş performansı ekseninde iş-aile çatışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 165-178. <https://doi.org/10.17494/ogusbd.1249516>
- Zhang, S., Ma, C., Meng, D., Shi, Y., Xie, F., Wang, J., Dong, X., Liu, J., Cang, S., & Sun, T. (2018). Impact of workplace incivility in hospitals on the work ability, career expectations and job performance of Chinese nurses: A cross-sectional survey. *BMJ Open*, 8, e021874. doi: 10.1136/bmjopen-2018-021874

## Makale Bilgi Formu

**Yazar Onayı:** Makale tek yazarlıdır. Yazar, makalenin son halini okuyup onaylamıştır.

**Çıkar Çatışması Bildirimi:** Yazar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

**Telif Beyanı:** Yazar dergide yayınlanan çalışmasının telif hakkına sahiptir. Bu çalışma CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

**Destek/Destekleyen Kuruluşlar:** Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

**Etik Onay ve Katılımcı Rızası:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

**İntihal Beyanı:** Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.



## The New Silence Trend for Organizations: Quiet Hiring

Güzin Kıyık Kıcır 

Anadolu University, Eskişehir, Türkiye,  
gkiyik@anadolu.edu.tr



Received: 26.07.2024  
Accepted: 09.12.2024  
Available Online: 23.12.2024

**Abstract:** The reactive tendencies in silence, which have recently come to the fore in the business world, bring about the development of different adaptation skills for employees, managers and businesses. This research aims to conceptually understand and question the phenomenon of quiet hiring, which entered the literature after the concepts of quiet quitting and quiet firing. The fact that there is not much research on this concept, which has recently started to find a place in the literature, adds originality value to the study. In this article, which is a case study, the issue is examined at the level of definition, theoretical basis, antecedents, consequences, interaction with related concepts and recommendations. The quiet hiring approach, which aims to evaluate the existing human resource potential without going outside the organization, is characterized as a brand new employment policy in human resource management. The concept reveals a flexible understanding that responds quickly to silence instead of a passive aggressive organizational culture against silent reactions. At the end of the conceptual review, it was seen that quiet hiring has the potential to be successful if all human resources processes in enterprises are redesigned according to the organizational structure and human resource potential. When the literature is examined, it is determined that there is a gap in terms of both qualitative and quantitative research. Therefore, new studies can be designed that can increase the comprehensibility of the subject and question its relations with different concepts. In future research, it is important to develop terminology related to the concept, shape the theoretical basis, develop scales and guide new future studies.

**Keywords:** Quiet Hiring, Quiet Quitting, Quiet Firing

### 1. Introduction

Human resources, which remain strategically important despite Industry 5.0, artificial intelligence technologies, software and virtual structuring forms, are among the most important issues to be considered for businesses. High-performing employees have great added value for businesses that want to be organizationally successful (O'Boyle & Aguinis, 2012). However, it is not easy to find these employees, to include them in the organization and to strengthen the business relationship in a sustainable way. In this context, Gratton (2021), in a study conducted with 150 managers from different companies, stated that the biggest problems faced by businesses are recruiting and retaining employees. The world's leading technology businesses also emphasize the importance of reducing human resources turnover rates, preventing new hires and retaining existing employees (Houghton, 2022). This is supported by the fact that the number of job vacancies in the US has exceeded 11 million and businesses have announced that they are struggling to fill vacancies (Marone, 2024). In a period when it is difficult and costly to find qualified employees, it has become an important necessity to take into account the trends shown by human resources and for businesses to take action on them. At this point, quiet hiring, a brand new employer trend, has emerged as a prominent employer trend recently. Jackson (2024) defines quiet hiring as an approach that allows businesses to acquire new skills without hiring new employees. It generally refers to giving current employees more responsibilities beyond their current job descriptions. The focus of this research is on the concept of quiet hiring conceptually. Since it is a new concept in the literature, it is important to clarify the concept of quiet hiring, which has attracted attention both in the business world and in the scientific field, in order to manage the possible effects on businesses and employees in the future and to progress with the right steps in scientific research. In the conceptual framework of the study, the development of the phenomenon of silence in organizations is first discussed. Then, the phenomenon of quiet hiring and the theoretical basis of the concept are

included. After focusing on the antecedents affecting quiet hiring and the results revealed by the concept, inferences are made about its relationships with other silence trends. In the last section of the research, discussion and suggestions on the subject are included.

## **2. Conceptual Framework**

### **2.1. Development of silence phenomenon in organizations**

Silence in organizations first entered the literature in the 1970s. In Hirschman's study titled "Exit, Voice and Loyalty" published in 1970, silence of human resources was defined for the first time. According to this definition, although silence is passive, it has been accepted in a similar sense with approval and commitment (Çakıcı, 2007). Until the 1980s, employee silence continued to be researched with names such as silence spiral and candle effect (Brinsfield et al., 2009). From the mid-1980s to the 2000s, silence started to be associated with new concepts such as reporting problems instead of commitment, organizational opposition, obedience, organizational justice and complaining. By the end of the 90s, organizational loneliness, deaf ear syndrome, and ostracism have been addressed (Durak, 2012). Since the 2000s, it is noteworthy that research on silence has increased significantly. Especially in the field of organizational psychology, the concept has started to find a place frequently. The literature, which initially saw the concept as an affirming perspective for employees, has recently characterized it as a form of behavior that negatively affects human resources and evaluates its possible effects as greater than expected. The first study that emphasized the issue of organizational silence was Morrison and Milliken's (2000) research examining the process of silence in organizations and the conditions in these environments. Thus, the reasons for organizational silence were tried to be understood and the organizational conditions under which this process occurs were emphasized.

In 2009, economist Mark Boldger used the concept of quiet quitting for the first time. This concept, which has recently been active in the field of management, is actually a tendency that many employees have felt for a long time and shown in business life. Wheeler (2022) explained the concept as the employee switching to an energy-saving mode without leaving the job. Although quiet quitting is perceived as a behavioral tendency, it should be taken into consideration since its potential consequences affect many issues such as quality, innovation, efficiency and productivity (Campton et al. 2023).

While quiet quitting has not yet been accepted, the concept of quiet firing, which refers to the negative reactions of businesses to involuntary employees, has emerged as a response to quiet quitting. The concept is defined as directing human resources to leave their jobs over time by exposing them to unfair behaviors that will lead to resignation instead of actually terminating the business connection (Anand et al., 2023). Businesses have developed this managerial reaction in order to cope with the problematic work environments created by employees who do not fully own their work even if they do not leave the business. Although quiet firing may be seen as a solution in the short term, it can become a problematic approach in the long term due to the loss of existing human resources and recruitment costs. Therefore, organizations need to develop new and creative managerial employment policies for silent employee reactions. The concept that emerges at this point is quiet hiring.

### **2.2. Quiet hiring**

Hoff (2023) states that the post-pandemic period is a year that highlights the word silence for businesses. The silence trends that entered the management literature in a few months actually point to a trend that shows how employees and employers adapt to the developments in the world. Quiet hiring is a remarkable feature among these approaches and expresses the employer's tendency. Concept; Unlike quiet firing, it is a new employer trend arising from the idea that businesses should take care of their current employees and the skills they have (McRae et al., 2023). It can be expressed as a resolute employment policy in which businesses support and strengthen qualified employees and try to re-

engage employees who have lost touch with them. It ensures that recruitment is carried out quietly within the organization without reflecting on the external environment and stakeholders. The starting point is not to lose existing human resources and to solve the workforce need without outsourcing. In this sense, the missing roles and tasks in the mission areas are tried to be completed. According to Byrnes (2024), quiet hiring is an employment practice that puts all recruitment processes under the radar. Accordingly, supporting human resource functions such as talent scouting, compensation, internal promotions, performance appraisal, training and motivational practices also gain importance. Developed in response to today's labor fluctuations, the quiet hiring approach has a protective effect on both intellectual capital and psychological capital. Especially organizations with budget and capital constraints may turn to quiet hiring to save costs. According to Marone (2024), addressing human resource shortages without increasing the number of employees can be solved by reallocating talent. This approach, which takes into account not only organizational goals but also individual goals, leads to positioning employees in line with their expectations and taking advantage of the influence of qualified leaders among employees. In the quiet hiring process, employees are secretly monitored by human resources. Talented employees are first included in the process. Reports on employee performance are received from various managers. The focus is on the candidate who is accepted by everyone. Thus, the employee is evaluated while already at work (Yikilmaz, 2022).

The quiet hiring tendency is based on the fact that employers care about employees. Quiet hiring is an important step to improve the work-life balance of employees whose professional life is limited and to protect them against burnout (Campton et al. 2023). In this context, Harter (2022) emphasized that employees who feel ignored will eventually stop caring about their businesses and organizational goals and that the solution can be possible with a constructive approach.

The quiet hiring approach has disadvantages as well as contributions to businesses. First of all, when the concept is not applied correctly, employees may be perceived as being burdened with extra work (Lindzon, 2023). Quiet hiring brings about an environment where employees feel deceived when only additional work is given and motivating elements are not used (Rhee, 2023). Another disadvantage of the concept is the time loss and cost risk of errors during the implementation phase (Fuks & Harrison, 2023). The possibility that question marks that arise among employees about the economic power of businesses make it difficult to focus on the vision can be listed as another negative effect (Hoff, 2023). Another issue that employees worry about regarding quiet hiring in the Monster (2023) study is the problem of not being assigned tasks that are compatible with their abilities. In the same study, more than a quarter of employees stated that they would consider leaving their jobs if they were quiet hired and 4% stated that they would leave immediately, emphasizing the possible consequences of these concerns. In addition, since quiet hiring requires a serious structuring, it also has negative effects in terms of resistance to change that may be seen in employees.

The disadvantages of the quiet hiring approach, which aims to evaluate the potential of internal resources, have led to a second type of application of this approach. From time to time, businesses that quietly hiring from external sources instead of internal sources call this type external quiet hiring. When businesses have limited human resources, the skill and expertise gaps that arise can be filled with this approach. With the understanding that people with professional expertise can be employed temporarily or permanently as consultants, managers, project workers, it is easier to access different talents, the burden of existing employees can be lightened, working conditions can be flexible, and diversity in human resources can be achieved (Fuks & Harrison, 2023).

### **2.3. Theoretical basis**

All kinds of resources are scarce and valuable for businesses trying to survive in a world full of uncertainties where change occurs rapidly. Businesses need to be able to access resources and provide strategic responses to the environment in accordance with the conditions they are in (Child, 1972;



Aldrich, 1979; Oliver, 1991). In this context, Pfeffer and Salancik (1978) developed the Resource Dependence Theory based on Emerson's (1962) assumptions about power and exchange (Casciaro & Piskorski, 2005). Emphasizing the self-dependent nature of many inputs from raw materials to hardware tools, from information to human resources, the theory expresses the importance of proper resource management since these are processes that businesses cannot fully control (Pfeffer & Salancik, 2003). This theory deals with the stable and secure supply of resources. Businesses try to eliminate uncertainties in order to achieve stability in resource flow and strive to put themselves in a strong position in terms of resources. For this purpose, it is necessary to develop effective strategies and tactics in all processes related to resources (Davis & Cobb, 2010). In this context, the phenomenon of quiet hiring, in which businesses turn to their existing employees for human resources and develop strategies to use human resources more effectively, can be associated with resource dependency. As a result of silent reactions, low productivity employees or people who are directed to be dismissed can be prevented from increasing resource dependency in businesses.

Apart from the resource dependency theory, the quiet hiring phenomenon tries to analyze the needs of human resources related to the business. Vroom argued that individual needs and past experiences affect behavior and addressed the human-enterprise interaction through expectancy and motivation theories (Vroom, 1967). This connection is linked to the concept of quiet hiring in the sense that it is important to consider what desires employees have and what motivators they are influenced by. Therefore, the issue can be related to expectancy and motivation theories. Another dimension is the accurate identification of employee skills and potentials and the effective realization of internal positioning and promotions. This context makes it possible to explain quiet hiring with career theories. Because career theories deal with the compatibility of employees' personal characteristics and environmental conditions with each other and their careers. Many issues such as people's work areas, professional choices, career processes are taken into account in career theories (Tutar, 2020).

#### **2.4. Antecedents of the concept of quiet hiring**

The emergence of the quiet hiring approach coincides with the post-pandemic period. It is thought that changing working habits, economic pressures brought about by the pandemic, and evolving workforce dynamics triggered this process (Jackson, 2024). Ezeilo and Green-McKenzie (2023) also emphasized the effect of increasing quiet hiring by imposing new tasks on existing employees as a result of the prominence of digital workplaces in the post-pandemic period. Therefore, the pandemic can be considered as one of the important antecedents of the concept. It is considered normal that this period, whose impact is felt all over the world in the century we are in and whose process extends over years, has many sociological, cultural, and economic effects.

It can be stated that the phenomenon of quiet quitting has an important place when looking at the situations that are effective in the emergence of the quiet hiring approach that employers apply as a protection of the business and qualified employees. Quiet quitting is accepted as an economic and psychological problem that reduces the commitment of new generation employees to work, feeds on emotions such as stress, anxiety and anger, shakes the work-life balance and increases employee burnout (Yikilmaz, 2022). Although it is seen as a behavioral tendency, the phenomenon of quiet quitting, which initiates large resignation movements at the global level, is in a position to take precautions as it may affect other employees in the future. The quiet hiring approach brings an analytical perspective in order to reactivate employees who tend to quiet quitting, to prevent new resignations and to protect the rights of those who do not quiet quitting but work efficiently.

Another effective premise in quiet hiring is the technological conditions in the business world. Today, as we talk about transformational concepts such as robotic technologies and the metaverse world, the need for a highly skilled and qualified workforce will increase for businesses that can exist in this world. For this reason, it becomes more important to use existing human resources effectively and not to lose

qualified employees. Valier (2023) also emphasizes the momentum gained by the quiet hiring approach in this process by stating that it is necessary to rethink hiring processes around skills rather than roles. She also points out that businesses will strengthen their productivity by rearranging talents instead of hiring new employees in the future.

Another phenomenon that triggers the phenomenon of quiet hiring is the changing perspective of employers and managers. According to Gartner (2023), only 26% of employees believe that their organizations offer them unique contributions. Realizing that added value cannot be obtained from employees who believe that they are not valued, businesses have started to treat human resources as a scarce and strategic factor. Managements that discover the potential lying in their existing talent pools before the external environment have started to focus on a quiet hiring approach in order to be less affected by labor fluctuations and to avoid personnel shortages. As with all resources, human resources are limited and scarce. Therefore, this change in philosophy in organizations is preferred to gain a sustainable understanding of employees.

Another issue that drives the quiet hiring approach as a premise is the effort of businesses to avoid recruitment costs. Because the current economic climate and budget constraints make it more difficult for businesses to expand their workforce (Jackson, 2024). Activating and training existing employees and acquiring human resources by advertising, interviewing, evaluating, selecting, placing, harmonizing processes are not at the same cost. For this reason, the need to avoid high recruitment costs is also recognized as one of the reasons for the quiet hiring approach.

## **2.5. Consequences of quiet hiring**

Although the quiet hiring approach is an understanding adopted by businesses, its results are multidimensional. Yikilmaz (2022) states that this concept provides significant advantages for both the employee, the manager and the organization.

By adopting this approach, businesses gain a strategic advantage over competitors. An effect that encourages a culture of continuous learning and growth within the organization is created (Gartner, 2023). It supports reaching full potential, filling job vacancies, growing and developing, and becoming indispensable at the same time (Trainingmag, 2024). Competitiveness increases, recruitment and talent marketing costs decrease, productivity increases and business profitability increases (Yikilmaz, 2022). Businesses have the flexibility to adapt to changing needs and environmental conditions. It becomes easier to strengthen cultural adaptation and transform the organizational climate into a supportive environment (Marone, 2024).

Quiet hiring provides managers with the opportunity to redesign human resources management processes and use this resource correctly (Yikilmaz, 2022). Labor turnover rates decrease (Houghton, 2022). Productivity problems that need to be solved are encountered less frequently. Thus, it becomes easier to retain human resources. It is a chance to get rid of the workload related to the processes to be carried out regarding the recruitment of new people. People's perception of organizational justice is strengthened as it aims to activate all employees. The business can be more easily protected from organizational conflict and crisis environments that may be created by the imbalance between employees and non-employees.

Employees' skill deficiencies can be reduced through trainings and promotions used in the quiet hiring approach. In other words, employees' potentials are revealed. Incentives and rewards are utilized more to improve their skills. Employees' commitment levels and job satisfaction can be increased. Thus, external dependency on employees is reduced (Gartner, 2023). Negative workplace experiences of employees are reduced and attrition rates are reduced. Leadership qualities are strengthened (Marone, 2024). Employees who achieve their individual goals and feel valued may start to approach the

organization with belonging instead of moving away from it. Since psychological capital, which strengthens the organization, is supported, employees can reveal their potential more easily.

## **2.6. Relations between concepts (quiet quitting and quiet firing)**

When we look at the silence approaches adopted by the employee and the organization, it is seen that there are cause and effect relationships between them. In this context, it is stated that quiet quitting has a vicious cycle that triggers quiet firing and quiet firing triggers quiet quitting (Yikilmaz, 2022). Therefore, quiet firing can be considered as a related concept for quiet quitting in terms of both cause and effect. When we look at the factors that cause quiet quitting, inadequacies in terms of wages, career, performance appraisal and communication come to the fore. All these reasons are related to the phenomenon of quiet firing, which is accepted to trigger the concept (Youthall, 2022). In the study conducted by Ruvio and Morgeson (2022), it is stated that the strategies of excessive workload, not planning career future, problematic communication, not sharing critical information and not rewarding high performance that managers apply on employees reveal the quiet firing approach.

Two approaches developed by employers to quiet quitting are quiet firing and quiet hiring. While quiet firing is based on punishment, quiet hiring is based on rewarding. In passive-aggressive organizational cultures, businesses support quiet quitting and quiet firing. There is no effective wage-performance balance in a business where hard work has no extra return. The reward system that motivates employees is weak. Businesses in this situation start to slow down, centralize, breakdown in intra-organizational communication, and fail to reveal new talents (PwC, 2004). At this point, it is stated that quiet hiring was developed as the antithesis of the concept of quiet firing. Quiet hiring is considered as a process that adopts speed, flexibility, effective communication, analyzing talents and expectations, while maintaining a stable number of employees, as well as the discovery of promising employees. Considered one of Gartner's key workforce movements for 2023, quiet hiring is defined as an approach that can radically change traditional strategies (Gartner, 2023). For this reason, it is stated that many businesses resort to quiet hiring as a precautionary measure for quiet firing and quiet quitting (Houghton, 2022).

When it comes to the relationship between the phenomenon of quiet hiring and the concepts of quiet quitting and quiet firing, it can be stated that quiet quitting has a causally important position. This is because employees who tend to quiet quitting increase the work pressure on employees who do not tend to quiet quitting and create unfair working conditions within the organization (Klotz & Bolino, 2022). This makes it imperative for employers to take steps to protect employees with high performance. For this reason, quiet hiring has an understanding of protecting organizations from the possible effects of other silence approaches.

## **3. Discussion and Suggestions**

Quiet hiring is not suitable for every sector and every organization. While businesses where existing employees have the potential to take on new roles, managements who want employees to stay in the organization, workforce fluctuations and shortages in the sector prepare the environment for the application of the approach, it may not be an appropriate approach when the number of employees is low or existing employees are too full to take on additional responsibilities (Byrnes, 2024). Quiet hiring, which is an advantageous and constructive employment approach when implemented correctly, can turn into an approach that increases workload and does not motivate adequately when it is carried out with the wrong process. In this regard, Jackson (2024) emphasizes that quiet hiring practices that are not implemented transparently and correctly can lead to perceptions of favoritism and injustice. In this case, it is not possible to re-mobilize reluctant employees and bring qualified employees into the process more effectively. In order for the quiet hiring approach to be implemented in accordance with its purpose, some issues need to be emphasized.

The first of these issues is the fact that employee goals should be as important as organizational goals. Many employees expect to be recognized, their needs and abilities to be understood correctly and their performance to be evaluated correctly (Yikilmaz, 2022). For this reason, employees need to be analyzed well, from career goals to determining what will be motivating. It is especially beneficial for businesses to strengthen their performance evaluation systems. 360-degree performance evaluation can be used by businesses in this process.

Communication and participation in decisions are another important issue for the successful implementation of the quiet hiring approach. It is stated that employees who are not effective in decision-making during the quiet hiring process feel worthless (Jackson, 2024). For this reason, businesses that want to discover employee talents and see their potential correctly should strengthen internal communication. Human resources managers and experts need to establish an effective communication mechanism. Both horizontal and vertical communication channels should be used openly and effectively. Information should be shared and participative management practices should be supported. Employee participation should be ensured through regular meetings (Byrnes, 2024). The value given to them should be shown. Employees should be given feedback on implementation results (Marone 2024).

In the correct positioning of employees, the development opportunities offered in this field as well as the existing talent, potential and desire have an important place in quiet hiring. For this purpose, human resources should be supported with trainings. Proactive opportunities can be offered to employees by promoting a culture of continuous learning and development. Quiet hiring can produce sustainable solutions in the long term when supported by skills development activities (Gartner, 2023). Learning can start at the level of small groups and organizational culture can be made open to learning and development (Marone, 2024).

The benefits of employees taking on new work and learning new skills should be identified. They should be financially incentivized and remuneration should be transparent. Promotion processes should be designed in a clear and rational way and implemented with an accountable management approach. Employees with leadership skills should be brought to the forefront and supported to set an example for others. Appropriate organizational climate conditions should also be provided for employees whose career development is supported (Yikilmaz, 2022).

In order for quiet hiring practices to be more widely adopted by employees, human resources must create internal mobility policies, resort to external quiet hiring when necessary, increase their competence in motivating employees, and correctly align human resources information technologies with this process Kraszewski (2023). Determining the policies at the beginning, adapting the technology, and improving competencies can provide stability to the approach and create a relaxing effect during the transition process.

Among the issues that may come to the fore in the field of quiet hiring in the future are flexibility of working hours, human resource demands for skills, blurred work-home boundaries, increase in temporary jobs, remote work culture, artificial intelligence/machine learning, diversity, inclusiveness, management of differences, motivation-based working practices (Ezeilo & Green-McKenzie, 2023). Therefore, it is important for businesses to continue the quiet hiring approach with these practices in the future.

Looking at the literature, it can be stated that there is a significant limitation in the literature as the number of articles and studies on quiet hiring is very low. For this reason, both qualitative and quantitative research is necessary to strengthen the academic field. It is expected that these studies will contribute to a better understanding of the concept and to the correct progress of human resources practices. In this way, the sectors in which the concept stands out, the ways in which it is applied and its

results can be evaluated. Aspects that differ from conceptually confusing issues can be highlighted. In addition, the relationships with other administrative concepts can be questioned through the scales developed in connection with this subject. With the developed scales, more publications can be produced on the subject in the scientific platform, the concept can be established in the literature, and the results can be generalized more. In this sense, scale development is valuable for the acceptance of new concepts and faster progress.

In future studies, the concept of quiet hiring can be addressed together with practices such as human resources recruitment procedures, performance appraisal management, career development, in-service training, and talent management. Since it requires the redesign of processes, it can be examined together with the concept of reengineering, which is one of the important issues in the field of management. In addition, its relationships with concepts such as motivation, organizational justice, organizational commitment, job satisfaction, and nepotism are also seen among the issues whose interaction can be questioned in the field of organizational behavior. When scale development studies are conducted, the subject can also be analyzed through research models. The effects of mediating or moderating variables can be examined in this way.

In this study, where the phenomenon of quiet hiring is conceptually addressed, the few scientific studies in the world and Türkiye are among the limitations affecting the research in the process of examination and conceptual inferences. In addition, conducting a cross-sectional study and not being able to extend the research to a long period of time imposes a time limit on the research. Despite these limitations, the article is expected to contribute to future studies.

#### **4. Conclusion**

In an age where communication has reached a dizzying speed and impact, it is seen that the reactions defined by silence come to the fore. In the literature where organizational silence was previously associated with obedience, acceptance and commitment, today it is emphasized that these reactions are not trivial and ordinary. There are even warnings about possible risks and effects. In this article, the quiet hiring approach, which has recently become prominent among silence approaches, is discussed with a conceptual analysis. Since the theoretical infrastructure of this issue, which has a high originality value due to being a new concept, is newly formed, it is aimed that the article will contribute to the field of management. The study is designed based on the definition, antecedents, consequences, theoretical basis, related concepts and suggestions on the subject of the concept, which entered the business life after phenomena such as quiet quitting and quiet firing. Accordingly, it is seen that there is a cause and effect relationship between the concept of quiet hiring and quiet quitting, while the concept of quiet firing was developed as an antithesis. Quiet hiring, which provides solutions for both quiet quitting and quiet firing, is defined as the effort of businesses to fully evaluate the human resources within the organization. The approach, which is accepted as an employer tendency developed against the silence of employees, includes employment policies applied in the field of human resources. The processes of fully discovering the employee, establishing effective communication, adopting a participatory management approach, evaluating performance correctly, providing training accordingly, planning promotions, determining remuneration and rewards are among the important steps for the quiet hiring approach that provides advantages when applied correctly in businesses. In sectors where the number of employees is insufficient, the workload is heavy or the labor market is not limited, this approach is considered difficult to prefer. At the theoretical level, it is noteworthy that conceptual studies and quantitative research to develop scales are needed to develop the literature on quiet hiring.

## References

- Aldrich, H. (1979). *Environments and organizations*. Prentice-Hall.
- Anand, A., Doll, J., & Ray, P. (2023). Drowning in silence: A scale development and validation of quiet quitting and quiet firing. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-01-2023-3600>
- Brinsfield, C. T., Edwards, M. S., & Greenberg, J. (2009). *Voice and silence in organizations historical review and current conceptualizations*. in J. Greenberg and M.S. Edwards (Ed.), *Voice and Silence in Organizations*, 3-33, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Byrnes C. (2024). What is quiet hiring, <https://folksrh.com/en/blog/what-is-quiet-hiring/>
- Campton, J., Tham, A., & Ting, H. (2023). Quiet quitting – Implications for Asian businesses. *Asian Journal of Business Research*, 13(2), 128–134. <https://doi.org/10.14707/ajbr.230153>
- Casciaro T. & Piskorski J. M. (2005). Power imbalance, mutual dependence, and constraint absorption: A Closer look at resource dependence theory. *Administrative Science Quarterly*. 50(2), 167-199.
- Child, J. (1972). Organizational structure, environment and performance: The role of strategic choice. *Sociology*, 6(1), 1–22.
- Çakıcı, A. (2007). Örgütlerde sessizlik: Sessizliğin teorik temelleri ve dinamikleri, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (1), 145-162.
- Davis F. G., & Cobb A. (2010). Resource dependence theory: Past and future. *Research in the Sociology of Organizations*, 28(2), 21-42.
- Durak, İ. (2012). *Korku kültürü ve örgütsel sessizlik*. Ekin Yayınevi.
- Emerson, R. (1962). Power-dependence relations. *American Sociological Review*, 27(3), 31-41.
- Ezeilo, C. O., & Green-McKenzie, J. (2023). The coronavirus-19 pandemic and the future of work. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 10-1097.
- Fuks J., & Harrison H. (2023). Quiet hiring: The latest trend or part of the talent management revolution. <https://www.mlaglobal.com/en/insights/articles/quiet-hiring-the-latest-trend-or-part-of-the-talent-management-revolution>
- Gartner (2023). Future of work trends for 2023, <https://www.gartner.com/en/articles/9-future-of-work-trends-for-2023>
- Gratton, L. (2021). Why it's so hard to keep and recruit employees right now. <https://sloanreview.mit.edu/article/why-its-so-hard-to-keep-and-recruit-employees-right-now/>.
- Harter, J. (2022). Is quiet quitting real?. Gallup Workplace, <https://www.gallup.com/workplace/398306/quiet-quitting-real.aspx> .
- Hoff M. (2023). Quiet hiring & why businesses should pay attention to the trend. <https://www.employerflexible.com/insights/quiet-hiring-why-businesses-should-pay-attention-to-the-trend/>
- Houghton, R. (2022). Quiet hiring: The elephant in the room. [https://www.linkedin.com/pulse/quiet-hiring-elephant-room-robert-houghton/?trk=pulse-article\\_more-articles\\_related-content-card](https://www.linkedin.com/pulse/quiet-hiring-elephant-room-robert-houghton/?trk=pulse-article_more-articles_related-content-card)
- Jackson I. (2024). Quiet hiring. <https://www.peoplemanagement.co.uk/article/1881985/quiet-hiring-%E2%80%93-good-idea>

- Klotz, A. C., & Bolino, M. C. (2022). *When quiet quitting is worse than the real thing*. Harvard Business Publishing. <https://hbr.org/2022/09/when-quiet-quitting-is-worse-than-the-real-thing>.
- Kraszewski J. (2023). Quiet hiring: What HR pros should know. <https://hrdailyadvisor.blr.com/2023/02/08/quiet-hiring-what-hr-pros-should-know/>
- Lindzon J. (2023). What is 'quiet hiring' and how can it benefit your organization?. <https://www.theglobeandmail.com/business/article-what-is-quiet-hiring-and-how-can-it-benefit-your-organization/>
- Marone, M, (2024). *The real way to quiet hire*. Harvard Business Publishing. <https://www.harvardbusiness.org/the-real-way-to-quiet-hire/>
- McRae E., R., P. Aykens, K. Lowmaster & J. Shepp (2023). 9 Trends that will shape work in 2023 and beyond. *Harvard Business Review*, <https://hbr.org/2023/01/9-trends-that-will-shape-work-in-2023-and-beyond>.
- Monster Resources (2023). Quiet hiring: Is it an opportunity or qverwhelming for Employees?. <https://hiring.monster.com/resources/blog/monster-poll-8-in-10-workers-have-been-quiet-hired/>
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational silence: A Barrier to change and development in a pluralistic academy of management, *The Academy of Management Review*, (25)4: 706-725.
- O'Boyle Jr, E., & Aguinis, H. (2012). The best and the rest: Revisiting the norm of normality of individual performance. *Personnel Psychology*, 65(1), 79-119.
- Oliver, C. (1991). Strategic responses to institutional processes. *Academy of Management Review*. 16(1) 145-179.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. Harper & Row.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (2003). *The external control of organizations: A resource dependence perspective* (classic edition). Stanford University Press.
- PwC (2004). Passive-aggressive-organization, [www.strategyand.pwc.com/gx/en/insights/2002-2013/passive-aggressive-organization/strategyand-the-passiveaggressive-organization.pdf](http://www.strategyand.pwc.com/gx/en/insights/2002-2013/passive-aggressive-organization/strategyand-the-passiveaggressive-organization.pdf)
- Rhee M. (2023). How to make "quiet hiring" an opportunity, not a punishment. <https://trainingmag.com/how-to-make-quiet-hiring-an-opportunity-not-a-punishment/>
- Ruvio A., & Morgeson, F. (2022). Are you being quiet fired?. <https://hbr.org/2022/11/are-you-being-quiet-fired>
- Training, (2024). How quiet hiring is changing the workplace for employers and employees. <https://trainingmag.com/how-quiet-hiring-is-changing-the-workplace-for-employers-and-employees/>
- Tutar, H. (2020). *Kariyer planlaması ve yönetimi*. Seçkin Yayıncılık.
- Valier K. (2023). What is quiet hiring? the newest recruiting trend - factoria. <https://factorialhr.com/blog/quiet-hiring/>.
- Vroom, V. H. (1967). *Work and motivation*. (Third Edition). John Wiley&Sons.
- Wheeler, M. A. (2022). Quiet quitting: A path to work engagement? *Psychology today*. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/ethicallyspeaking/202209/quietquittingpathworkengagement#:~:text=Key%20points,used%20to%20enhance%20work%20engagement>.

Yikilmaz, İ. (2022). Quiet quitting: A conceptual investigation. *In Anadolu 10th International Conference on Social Science*, 581-591, Diyarbakır.

Youthall (2022). Sessiz istifa nedir?. *Sessiz İstifa Araştırma Raporu*, 1, 2-5.

### **Article Information Form**

**Author's Approve:** The article has a single author. The author has read and approved the final version of the article.

**Conflict of Interest Disclosure:** No potential conflict of interest was declared by the author.

**Copyright Statement:** The author owns the copyright of their work published in the journal and their work is published under the CC BY-NC 4.0 license.

**Supporting/Supporting Organizations:** No grants were received from any public, private or non-profit organizations for this research.

**Ethical Approval and Participant Consent:** It is declared that during the preparation process of this study, scientific and ethical principles were followed and all the studies benefited from are stated in the bibliography.

**Plagiarism Statement:** This article has been scanned by iThenticate.